

Avis de publication des ACVM

Projet de modifications de la Norme canadienne 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites

Modifications de l'Instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites

Rehaussement de la protection des clients âgés et vulnérables

Le 15 juillet 2021

Introduction

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les **ACVM** ou **nous**) mettent en œuvre des modifications de la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (la **Norme canadienne 31-103**) et de l'Instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (l'**instruction complémentaire**, collectivement les **textes réglementaires**) (les **modifications**), lesquelles portent sur les dispositions des textes réglementaires se rapportant aux activités commerciales et à la relation client-personne inscrite et visent à rehausser la protection des clients âgés et vulnérables grâce aux outils et aux indications qu'elles mettent à la disposition des personnes inscrites pour aborder les enjeux liés à l'exploitation financière et à la diminution des facultés mentales.

Les ACVM ont élaboré les modifications de concert avec l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels. Les modifications s'appliquent à toutes les sociétés inscrites, y compris les membres de ces deux organismes d'autorégulation. Ces derniers prévoient mettre en œuvre des modifications correspondantes à leurs règles respectives. Sous réserve des approbations requises, ces modifications apportées aux règles des organismes d'autorégulation entreront en vigueur le 31 décembre 2021.

Les modifications devraient être mises en œuvre par tous les membres des ACVM. Sous réserve de l'approbation des ministres compétents, elles entreront en vigueur le 31 décembre 2021. S'il y a lieu, des renseignements sur le processus d'approbation dans chaque territoire sont fournis en annexe. Leur mise en œuvre fera l'objet d'une période de transition exposée ci-après.

Le présent avis renferme les annexes suivantes :

- Annexe A – Résumé des commentaires et réponse;
- Annexe B – Liste des intervenants;
- Annexe C – Projet de modifications de la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*;
- Annexe D – Modifications de l'Instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*;
- Annexe E – Prise du projet de modifications

On pourra consulter le présent avis sur les sites Web suivants des membres des ACVM :

www.albertasecurities.com

www.lautorite.qc.ca

www.bcsc.bc.ca

www.fcaa.gov.sk.ca

www.fcnb.ca

www.mbsecurities.ca

nssc.novascotia.ca

www.osc.gov.on.ca

Objet

Les aînés forment une tranche de plus en plus importante d'investisseurs dont les besoins et les enjeux exigent qu'on s'y attarde. Une protection efficace des investisseurs et la satisfaction des besoins et des priorités des investisseurs âgés et vulnérables sont au cœur du mandat des ACVM. Les modifications s'inscrivent dans le projet des ACVM visant à améliorer cette protection grâce aux outils et aux indications qu'elles mettent à la disposition des personnes inscrites pour aborder les enjeux liés à l'exploitation financière et à la diminution des facultés mentales.

Personne de confiance

Selon les modifications, les personnes inscrites devront prendre des mesures raisonnables pour obtenir le nom et les coordonnées d'une personne de confiance, de même que le consentement écrit du client à communiquer avec cette dernière dans les circonstances prévues par la règle.

Blocages temporaires

En outre, les modifications viennent préciser qu'il n'est pas interdit aux sociétés inscrites et aux personnes physiques inscrites d'imposer un blocage temporaire sur la souscription, l'achat ou la vente de titres pour le compte d'un client ou sur le retrait ou le transfert de fonds ou de titres du compte d'un client, pourvu qu'elles prennent certaines mesures prévues par la règle, dans les cas suivants :

- la société inscrite estime raisonnablement qu'un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable est survenu ou survient, ou qu'une tentative d'exploitation financière à son égard a eu ou aura lieu;
- la société inscrite estime raisonnablement que le client ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières.

Contexte

Les Canadiens vivent plus longtemps que jamais, et les aînés représentent une proportion de plus en plus grande de la population canadienne totale¹. Comme l'espérance de vie des investisseurs augmente, il faut offrir davantage de stratégies et de conseils financiers ciblés sur les besoins d'une population vieillissante² et être plus sensible aux changements parfois subtils pouvant se produire avec l'âge.

Les personnes inscrites peuvent être particulièrement bien placées pour remarquer les indices d'exploitation financière, de vulnérabilité ou de diminution des facultés mentales en raison des interactions qu'elles ont avec leurs clients et des connaissances qu'elles acquièrent ainsi.

Les ACVM reconnaissent que, pour protéger les clients âgés et vulnérables, il importe de fournir aux personnes inscrites des outils et des indications dont ils peuvent se servir ou s'inspirer afin de contrer l'exploitation financière et de répondre aux enjeux découlant de la diminution des facultés mentales d'un client, tout en tenant compte de l'importance du maintien de son autonomie. Il importe aussi de procurer aux clients des solutions et d'assurer leur autonomie pour se protéger en situation de vulnérabilité. Elles estiment que les modifications constituent une étape vers l'atteinte de ces objectifs.

Les ACVM reconnaissent que les clients âgés ne forment pas un groupe homogène et que tous ne sont pas vulnérables ou incapables de protéger leurs intérêts. Elles savent aussi que les clients vulnérables ne sont pas tous des personnes âgées. La vulnérabilité peut toucher des clients de tous âges, revêtir plusieurs formes et être temporaire, sporadique ou permanente.

Publications pertinentes

Nous avons publié des projets de modification des textes réglementaires aux fins de consultation le 5 mars 2020 (les **projets de modification**). On y trouvera d'autres renseignements sur le contexte de l'initiative, notamment sur le travail effectué par les autorités en valeurs mobilières du Canada au cours des dernières années pour aborder les enjeux de l'exploitation financière et de la diminution des facultés mentales touchant les investisseurs âgés et vulnérables³. On peut également consulter les documents publiés après les projets de modification, dont l'Avis 11-790 du personnel de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario intitulé *Protecting Aging*

1 Les données du recensement canadien de 2016 indiquent qu'environ 5,9 millions de Canadiens étaient âgés de 65 ans ou plus, soit près de 17 % de la population totale du Canada. Source : Statistique Canada, « Profil du recensement, Recensement de 2016 » (2016).

2 Les ménages ayant à leur tête des Canadiens âgés de 65 ans ou plus contrôlent environ 541 milliards de dollars d'actifs financiers autres que les régimes de retraite, soit 39 % du total de ces actifs détenus par les ménages canadiens. Source : Statistique Canada, « Enquête sur la sécurité financière » (2016).

3 Avis de consultation des ACVM, Projets de modification visant à rehausser la protection des clients âgés et vulnérables, Projet de modifications de la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*, modifications de l'Instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*.

Investors through Behavioural Insights publié en novembre 2020, qui présente des techniques comportementales visant à inciter les clients âgés à fournir des renseignements sur une personne de confiance.

Comme il est indiqué dans l’Avis 31-354 du personnel des ACVM, *Pratiques recommandées d’interaction avec les clients âgés ou vulnérables*, nous encourageons les sociétés inscrites à élaborer à l’intention de leur personnel des programmes de formation 1) sur la reconnaissance des indices d’une possible diminution des facultés mentales d’un client, sur l’incidence de tels changements sur la capacité du client de prendre des décisions financières et sur les implications que ces changements peuvent avoir pour les clients, et 2) sur la détection et la gestion des cas de possible exploitation financière de leurs clients âgés ou vulnérables, y compris sur la reconnaissance des indices d’un abus de procuration ou d’autorisation de négocier limitée dans le but d’exploiter un client. La formation aidera les sociétés à remplir les obligations que leur impose le paragraphe 2 de l’article 11.2 de la règle.

L’Autorité des marchés financiers invite les personnes inscrites faisant affaire au Québec à consulter le projet de loi n° 101, *Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux*⁴, qui a été présenté au Québec le 9 juin 2021. Les modifications introduites par ce projet de loi auront une incidence sur le secteur financier et, par conséquent, sur les personnes inscrites faisant affaire au Québec. Ainsi, une fois le projet de loi sanctionné, l’Autorité des marchés financiers proposera de modifier la Norme canadienne 31-103 une fois de plus afin d’harmoniser la définition de « client vulnérable » avec celle de « personne en situation de vulnérabilité » figurant dans cette loi.

Résumé des commentaires écrits reçus par les ACVM

Durant la consultation, nous avons reçu 27 mémoires. Nous les avons étudiés et remercions les intervenants de leur participation. Un résumé de leurs commentaires, accompagnés de nos réponses, figure à l’Annexe A du présent avis. Le nom des intervenants est indiqué à l’annexe B du présent avis.

On peut consulter les mémoires sur les sites Web des autorités suivantes :

- l’Alberta Securities Commission à www.albertasecurities.com;
- l’Autorité des marchés financiers à www.lautorite.qc.ca;
- la Commission des valeurs mobilières de l’Ontario à www.osc.ca.

Résumé des changements

Lors de l’élaboration des modifications, nous avons examiné attentivement les commentaires reçus sur les projets de modification. Nous avons trouvé convaincantes certaines suggestions de changement et apporté des révisions en conséquence; nous avons aussi apporté d’autres changements au texte en vue de préciser l’interprétation des nouvelles obligations. Comme ces

⁴ Le projet de loi n° 101 a été présenté lors de la 1^{re} session de la 42^e législature à l’Assemblée nationale du Québec.

changements ne sont pas importants, nous ne publions pas les modifications pour une autre consultation.

Les principaux changements effectués par rapport aux projets de modification sont résumés ci-après. Les changements apportés aux projets de modification et leur raison d'être sont exposés en détail à l'Annexe A du présent avis.

Définitions

- Les modifications ne définissent pas l'expression « facultés mentales ». Plutôt qu'une définition dans la règle, l'instruction complémentaire présente des indications sur les facteurs pouvant aider la personne inscrite à déceler les indices montrant qu'un client ne dispose pas des facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières.
- L'expression « personne de confiance » a été définie et s'entend de « la personne physique désignée par le client avec laquelle la personne inscrite peut communiquer conformément au consentement écrit de celui-ci ».
- Nous avons ajouté des indications afin de préciser que les listes d'exemples contenues dans l'instruction complémentaire à propos des indices d'exploitation financière d'un client ou des indices d'insuffisance de ses facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières ne sont pas exhaustives. Les indications établissent également qu'à lui seul, un indice ne révèle pas nécessairement qu'il y a exploitation financière ou que les facultés mentales du client sont insuffisantes pour prendre des décisions concernant des questions financières.

Personne de confiance

- Nous avons déplacé l'obligation relative à la personne de confiance de l'article 13.2 (*Connaissance du client*) à un nouvel article 13.2.01 (*Connaissance du client – personne de confiance*) afin de préciser que rien n'empêche une personne inscrite d'ouvrir ou de tenir un compte si le client refuse ou omet de désigner une personne de confiance, pourvu qu'elle prenne des mesures raisonnables pour obtenir cette information avec l'information relative à la connaissance du client. Nous avons également ajouté des indications dans l'instruction complémentaire sur la collecte et la mise à jour de l'information sur la personne de confiance dans le cadre du processus de connaissance du client.
- Nous avons retiré l'obligation que la personne de confiance soit majeure dans son territoire de résidence et avons plutôt ajouté dans l'instruction complémentaire une indication précisant que la personne inscrite devrait encourager son client à nommer comme personne de confiance une personne physique digne de confiance, mature et capable de communiquer et de soutenir des conversations possiblement difficiles avec la personne inscrite sur la situation personnelle du client.
- Nous avons ajouté une indication dans l'instruction complémentaire afin de préciser que, bien que l'obligation relative à la personne de confiance ne s'applique qu'aux clients qui

sont des personnes physiques, rien n'empêche la personne inscrite de demander des renseignements sur une personne de confiance auprès d'un client autre qu'une personne physique qui, par exemple, est une société à peu d'actionnaires faisant partie du plan de placement personnel d'une personne physique.

- Nous avons retiré la liste de personnes physiques (soit tuteur légal du client, liquidateur d'une succession dont le client est bénéficiaire, fiduciaire d'une fiducie dont le client est bénéficiaire) pouvant être visées par une demande de confirmation ou de renseignements de la personne inscrite auprès de la personne de confiance et n'avons conservé que la mention « représentant légal du client, le cas échéant » dans la règle. Dans l'instruction complémentaire, nous avons ajouté une indication énonçant que la personne inscrite peut s'adresser à la personne de confiance pour qu'elle lui confirme ou lui transmette le nom et les coordonnées du représentant légal du client, notamment son tuteur légal ou encore le liquidateur d'une succession ou le fiduciaire d'une fiducie dont il est le bénéficiaire.
- Nous avons ajouté une indication dans l'instruction complémentaire sur la mise à jour de l'information sur la personne de confiance, notamment dans le cas où le client a refusé par le passé d'en fournir.

Blocages temporaires

- Nous avons précisé dans l'instruction complémentaire que le fait qu'un client ne désigne aucune personne de confiance n'empêche pas la société inscrite d'imposer un blocage temporaire conformément à l'article 13.19 (*Conditions du blocage temporaire*).
- L'alinéa c du paragraphe 3 de l'article 13.19 de la règle précise que, si la société inscrite ou la personne physique inscrite impose un blocage temporaire, la société doit revoir les faits pertinents dès que possible après l'avoir imposé, et à une fréquence raisonnable, afin d'établir si son maintien est approprié. Dans l'instruction complémentaire, nous avons ajouté des indications sur la teneur de la révision.
- Nous avons supprimé l'alinéa énonçant que la société inscrite devait « mettre fin [au blocage temporaire] et décider de procéder ou non à la souscription, à l'achat ou à la vente de titres, ou au retrait ou au transfert de fonds ou de titres » puisque nous estimons que cette mesure est implicite au fait que les blocages prévus à l'article 13.19 sont temporaires.

Modification corrélative

En raison du déplacement de l'obligation relative à la personne de confiance de l'article 13.2 (*Connaissance du client*) au nouvel article 13.2.01 (*Connaissance du client – personne de confiance*), il est nécessaire de modifier l'alinéa l du paragraphe 2 de l'article 11.5 (*Dispositions générales concernant les dossiers*) afin d'y insérer un renvoi à l'article 13.2.01.

Transition

Les modifications entrent en vigueur au même moment que les dispositions relatives à la connaissance du client introduites par les réformes axées sur le client (soit le 31 décembre 2021)⁵.

Il est entendu que nous nous attendons à ce que les personnes inscrites prennent des mesures raisonnables pour recueillir l'information sur les personnes de confiance auprès de leurs clients actuels non pas dès la date d'entrée en vigueur des modifications, mais plutôt la première fois qu'elles mettront à jour l'information relative à la connaissance du client conformément à l'article 13.2 (*Connaissance du client*) après le 31 décembre 2021.

Questions

Veillez adresser vos questions à l'une des personnes suivantes :

Minh-Anh Nguyen
Analyste à l'encadrement des intermédiaires
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337 ou 1 877 525-0337
minhanh.nguyen@lautorite.qc.ca

Deborah Gillis
Conseillère juridique principale/Senior Legal Counsel
Commission des services financiers et des services aux consommateurs/Financial and Consumer Services Commission
506 643-7112
Deborah.Gillis@fcnb.ca

Paola Cifelli
Manager, Policy and Initiatives, Investor Office
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 263-7669
pcifelli@osc.gov.on.ca

Jennifer Lee-Michaels
Senior Advisor, Policy, Investor Office
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 593-8155
jleemichaels@osc.gov.on.ca

⁵ Avis de publication des ACVM, Projet de modifications de la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*, modification de l'instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*, Réformes en vue du rehaussement de la relation client-personne inscrite (réformes axées sur le client) .

Bonnie Kuhn
Senior Legal Counsel, Market Regulation
Alberta Securities Commission
403 355-3890
bonnie.kuhn@asc.ca

Anne Hamilton
Senior Legal Counsel
Capital Markets Regulation Division
British Columbia Securities Commission
604 899-6716 ou 1 800 373-6393
ahamilton@bcsc.bc.ca

Curtis Brezinski
Compliance Auditor, Capital Markets
Securities Division
Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
306 787-5876
curtis.brezinski@gov.sk.ca

Steve Gingera
Legal Counsel
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
204 945-5070
Steven.Gingera@gov.mb.ca

David Harrison
Investor Education and Communications Officer
Nova Scotia Securities Commission
902 222-5896
David.Harrison@novascotia.ca

Steven Dowling
Acting Director
Superintendent of Securities, Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard
902 368-4551
sddowling@gov.pe.ca

Renée Dyer
Superintendent of Securities
Office of the Superintendent of Securities, Service NL
709 729-4909
ReneeDyer@gov.nl.ca

Jeff Mason
Surintendant des valeurs mobilières
Ministère de la Justice, Gouvernement du Nunavut
867 975-6591
jmason@gov.nu.ca

Tom Hall
Bureau du surintendant des valeurs mobilières
Territoires du Nord-Ouest
867 767-9305
Tom_Hall@gov.nt.ca

Rhonda Horte
Securities Officer
Bureau du surintendant des valeurs mobilières du Yukon
867 667-5466
rhonda.horte@gov.yk.ca

ANNEXE A
RÉSUMÉ DES COMMENTAIRES ET RÉPONSES

La présente annexe est un résumé des commentaires écrits que nous avons reçus du public au sujet des propositions et de nos réponses à ces commentaires. Sur les 27 mémoires reçus, huit proviennent d'associations sectorielles, neuf, de personnes inscrites, deux, du milieu juridique et huit, d'investisseurs et de groupes de défense des investisseurs.

Nous remercions tous les intervenants de leurs commentaires.

No	Objet	Commentaire	Réponse
I. Commentaires généraux			
1.	Appui général	<p>Dans l'ensemble, les intervenants manifestent leur appui aux propositions en tant qu'outil permettant de renforcer la protection des investisseurs.</p> <p>Quelques intervenants manifestent leur appui à l'approche harmonisée à l'échelle du Canada, applicable aux personnes inscrites auprès des ACVM et aux membres de l'OCRCVM et de l'ACFM.</p> <p>Quelques intervenants félicitent les ACVM d'avoir réussi à établir un équilibre délicat entre le maintien de l'autonomie des clients et la fourniture aux personnes inscrites d'outils leur permettant de faire face aux enjeux liés à l'exploitation financière et à la diminution des facultés mentales.</p>	Nous remercions les intervenants de leur soutien.
2.	Transition	Quelques intervenants se déclarent favorables à l'harmonisation de la période de transition avec les dispositions relatives à la connaissance du client prévues par les réformes axées sur le client. Selon eux, la mise en œuvre des propositions nécessiterait des améliorations technologiques et, en conséquence, davantage de temps et d'investissements. L'harmonisation des deux initiatives réglementaires se traduirait par des gains d'efficacité en permettant une mise en œuvre simultanée.	<p>Les modifications entreraient en vigueur en même temps que les dispositions relatives à la connaissance du client prévues dans les réformes axées sur le client.</p> <p>Il est entendu que nous nous attendons à ce que les personnes inscrites soient tenues de prendre des mesures raisonnables pour recueillir de l'information sur les personnes de confiance auprès des clients existants non pas dès la date d'entrée en vigueur des modifications (c.-à-d. le 31 décembre 2021), mais plutôt la première fois qu'elles mettront à jour l'information relative à la connaissance du client</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
		Un intervenant recommande de prolonger la période de transition. Il demande qu'une période de transition raisonnable et suffisante soit offerte pour recueillir l'information sur la personne de confiance auprès des clients existants.	conformément à l'article 13.2 [<i>Connaissance du client</i>] après le 31 décembre 2021.
3.	Suggestions d'ordre rédactionnel	Nous avons reçu un certain nombre de suggestions et de commentaires mineurs d'ordre rédactionnel.	Même si nous avons retenu bon nombre des formulations suggérées, le présent résumé ne comprend pas la liste détaillée des changements d'ordre rédactionnel que nous avons effectués.
4.	Exploitation par des personnes physiques inscrites	Un intervenant craint que des investisseurs vulnérables puissent également être exploités par des personnes physiques inscrites.	Bien que les modifications ne traitent pas des circonstances dans lesquelles un investisseur vulnérable est exploité par une personne physique inscrite, la législation en valeurs mobilières impose aux personnes inscrites des obligations en matière de conduite, qui comprennent l'obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans leurs relations avec leurs clients.
II. Définitions / Notions			
1.	« client vulnérable »	<p>Selon certains intervenants, la définition de l'expression « client vulnérable » est trop restrictive. Les intervenants proposent d'élargir la définition pour inclure des facteurs tels que les barrières linguistiques, l'isolement social, la dépendance importante envers une autre personne, l'inconduite de la personne inscrite, l'âge, le statut de minorité visible et le niveau de connaissances.</p> <p>Un intervenant propose de supprimer la mention de l'âge dans la description de la catégorie d'investisseurs devant être protégés, car le fait d'associer l'âge à la vulnérabilité pourrait causer de la discrimination fondée sur l'âge.</p>	<p>Après avoir examiné les commentaires de façon approfondie, nous ne proposons pas d'apporter de changements importants à la définition de l'expression « client vulnérable » pour l'instant. La définition concorde avec l'objet des modifications. L'élargissement de la définition pour inclure l'inconduite de la personne inscrite ou les vulnérabilités causées par d'autres facteurs échappe au champ d'application du présent projet. Toutefois, les ACVM pourraient envisager la possibilité d'évaluer rétrospectivement l'efficacité des modifications et l'adhésion à celles-ci, laquelle évaluation pourrait donner lieu à une modification ultérieure de la définition.</p> <p>Étant donné que les clients âgés ne forment pas un groupe homogène et qu'ils ne sont pas tous vulnérables ou incapables de protéger leurs intérêts, la définition de l'expression « client vulnérable » ne comprend aucune indication quant à l'âge.</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
2.	« facultés mentales »	<p>Un intervenant suggère de restreindre la définition de « facultés mentales » pour que l'accent soit mis sur la capacité de comprendre l'information <i>pertinente</i> plutôt que <i>toute</i> information, car la capacité de comprendre <i>toute</i> information est trop large. Si la définition est restreinte à l'information <i>pertinente</i> pour la prise de décisions financières, le seuil est abaissé.</p> <p>Un autre intervenant recommande d'élargir la définition afin qu'elle englobe la capacité du client d'exprimer sa volonté.</p>	<p>Comme il est indiqué dans l'avis, nous avons supprimé la définition de l'expression « facultés mentales » dans la règle. Par contre, l'instruction complémentaire donne des indications supplémentaires sur les facteurs qu'une personne inscrite peut prendre en considération pour repérer des indices montrant qu'un client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières.</p> <p>Nous sommes d'avis que la nuance exprimée dans ce commentaire est prise en compte dans le paragraphe 2 de l'article 13.19, car la société doit estimer raisonnablement que le client ne possède pas les facultés mentales <i>pour prendre des décisions concernant des questions financières</i>.</p> <p>Parmi les indices laissant croire qu'un client ne possède pas les facultés mentales lui permettant de prendre des décisions concernant des questions financières, nous avons inclus la difficulté pour un client d'exprimer sa volonté, son intention ou ses souhaits.</p>
3.	Les personnes inscrites ne sont pas des professionnels de la santé	<p>Quelques intervenants soutiennent que les personnes inscrites ne sont pas des professionnels de la santé et qu'on ne devrait pas leur demander de faire une évaluation des facultés mentales.</p>	<p>Nous sommes conscients que les personnes inscrites n'ont pas l'expertise nécessaire pour évaluer les facultés mentales des clients et déterminer si elles sont suffisantes, et nous ne nous attendons pas à ce qu'elles fassent une telle évaluation. Toutefois, les modifications tiennent compte du fait que, en raison de leurs interactions avec le client et des connaissances qu'ils acquièrent dans ce contexte, les personnes inscrites peuvent être particulièrement bien placées pour repérer des indices montrant qu'un client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières. Les modifications visent à fournir aux personnes inscrites des outils pour faire face à de telles situations.</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
4.	Exemples d'indices	Un intervenant fait remarquer que les indices d'exploitation financière et de diminution des facultés mentales sont parfois subjectifs et difficiles à reconnaître, et qu'ils ne sont pas toujours directement liés à la faculté ou à la capacité du client de prendre des décisions financières. Il propose de retirer de l'instruction complémentaire certains de ces critères subjectifs.	Étant donné que les indices d'exploitation financière et de diminution des facultés mentales sont parfois subjectifs et difficiles à reconnaître, nous en avons donné des exemples afin d'aider les personnes inscrites à les détecter. Pour répondre aux préoccupations de l'intervenant, nous avons précisé dans l'instruction complémentaire qu'à lui seul, un indice n'est pas nécessairement révélateur et que la liste d'exemples n'est pas exhaustive.
III. Personne de confiance			
1.	Commentaires généraux	<p>Quelques intervenants craignent que les propositions ne donnent pas les effets escomptés, soient coûteuses et aient des conséquences imprévues.</p> <p>Les intervenants soulèvent les préoccupations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La personne de confiance pourrait être la personne qui exploite le client. b. Faire intervenir une personne de confiance pourrait créer une tension dans la relation entre le conseiller et le client. c. Des conseillers pourraient choisir de ne pas servir les clients âgés ou vulnérables. d. La personne de confiance pourrait n'avoir que peu de renseignements concernant les arrangements du client en matière de représentation personnelle et de prise de décisions financières, voire aucun renseignement de ce genre. 	<p>Nous reconnaissons que la mise en œuvre des modifications peut occasionner des coûts aux personnes inscrites, et nous sommes conscients de la nécessité d'établir un juste équilibre entre les coûts et les avantages.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Comme il est indiqué dans l'instruction complémentaire, si la personne inscrite soupçonne que la personne de confiance exploite financièrement le client, la personne inscrite ne devrait pas communiquer avec elle et voir si de l'aide peut être obtenue auprès de ressources plus appropriées, telles que les corps policiers, le curateur public ou une autre personne de confiance désignée, le cas échéant. b. Nous sommes conscients que les conversations au sujet des personnes de confiance sont personnelles et que les clients pourraient être réticents à fournir une telle information. L'enjeu des conversations personnelles avec les clients n'est pas propre aux modifications. En effet, les personnes inscrites assujetties à l'obligation actuelle de collecte de l'information relative à la connaissance du client sont confrontées à des enjeux similaires. Dans l'instruction complémentaire, nous précisons que rien n'empêche la personne inscrite d'ouvrir et de tenir un compte de client si le client refuse ou omet de désigner une personne de confiance, mais elle doit tout de même prendre des mesures raisonnables pour obtenir cette information dans le cadre du processus de connaissance du client. Dans ce contexte, nous nous attendons à ce que les

No	Objet	Commentaire	Réponse
			<p>personnes inscrites exercent leur jugement professionnel pour déterminer la meilleure manière d’aborder un tel sujet de discussion.</p> <p>c. Étant donné que les personnes inscrites devront prendre des mesures raisonnables pour obtenir l’information sur la personne de confiance auprès de tous les clients, et non pas uniquement auprès des clients qui ont au-delà d’un certain âge ou de clients qu’une personne inscrite considère comme plus vulnérables, nous ne pensons pas que les modifications inciteront les personnes inscrites à choisir de ne pas servir les clients âgés ou vulnérables.</p> <p>Pour ce qui est de la disposition relative aux blocages temporaires énoncée à l’article 13.19, les modifications mettent à la disposition des sociétés inscrites et des personnes physiques inscrites un outil que celles-ci sont libres d’utiliser ou non.</p> <p>d. Même lorsqu’une personne de confiance n’a que peu de renseignements à fournir au sujet du client, voire aucun renseignement de ce genre, elle peut quand même fournir de l’aide, par exemple en ayant avec le client une conversation au sujet de sa situation financière ou de son état de santé, en prenant contact avec d’autres membres de la famille ou personnes dignes de confiance, telles qu’un mandataire en vertu d’une procuration, en présentant au tribunal une requête en vue d’être désignée pour assister le client dans la gestion de ses affaires ou en demandant l’aide du curateur public.</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
2.	Rôle et fonction de la personne de confiance	<p>Bon nombre d'intervenants demandent des indications supplémentaires concernant le rôle et la fonction de la personne de confiance, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. des renseignements supplémentaires sur la manière de communiquer avec la personne de confiance et sur le moment de le faire ainsi que sur le niveau d'information à communiquer à cette personne, en particulier, lorsque c'est elle qui contacte la personne inscrite. b. des indications supplémentaires sur la définition de l'expression « personne de confiance ». Un intervenant recommande de choisir comme personne de confiance une personne indépendante qui ne fait pas partie de la famille immédiate du client, un autre intervenant propose d'interdire de désigner comme personne de confiance le mandataire en vertu d'une procuration ou le représentant inscrit du client et un troisième intervenant propose de permettre au travailleur de la santé ou au travailleur social chargé du dossier du client d'agir comme personne de confiance. c. l'obligation, pour les clients, d'établir un ordre de préférence des personnes de confiance, s'ils en désignent plusieurs. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Nous sommes d'avis que la règle et l'instruction complémentaire procurent aux personnes inscrites l'information dont elles ont besoin pour exercer leur jugement professionnel au moment de décider de quelle manière et à quel moment communiquer avec la personne de confiance pour discuter des questions d'exploitation financière ou de diminution des facultés mentales, ainsi que du niveau d'information à communiquer dans les circonstances. En outre, les personnes inscrites doivent agir en conformité avec la législation sur la protection des renseignements personnels et les conventions conclues avec le client. b. Selon nous, l'instruction complémentaire traite adéquatement de cette question et contient notamment des indications appropriées concernant la désignation du mandataire en vertu d'une procuration ou du représentant inscrit du client en tant que personne de confiance. Nous ne sommes pas d'avis qu'il faut interdire la désignation de membres de la famille comme personnes de confiance, car une telle interdiction pourrait être trop restrictive, en particulier dans le cas de personnes dont le milieu social ou le réseau de soutien est restreint. c. L'instruction complémentaire prévoit qu'un client peut désigner plus d'une personne de confiance pour son compte. Si le client le souhaite, rien ne l'empêche d'établir un ordre de préférence parmi les personnes de confiance qu'il désigne. Toutefois, les modifications n'exigent pas un tel classement, qui pourrait priver les personnes inscrites de la latitude nécessaire pour exercer leur jugement professionnel au moment de désigner la personne de confiance à contacter en premier dans certaines circonstances. Par exemple, si la personne inscrite soupçonne que la personne de confiance dont le nom figure en haut de la liste exploite financièrement le client, elle pourrait vouloir contacter une autre personne de confiance.

No	Objet	Commentaire	Réponse
3.	<p>Clients qui ne sont pas des personnes physiques</p> <p><i>(Réponses à la question n° 1 figurant dans les propositions)</i></p>	<p>Certains intervenants estiment que l'obligation relative à la personne de confiance ne devrait pas s'appliquer aux clients qui ne sont pas des personnes physiques pour les motifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. une personne inscrite pourrait avoir de la difficulté à recueillir et à tenir à jour l'information sur la personne de confiance, surtout si ce client est détenu par plusieurs propriétaires véritables; b. il incombe au propriétaire de l'entreprise ou à son gestionnaire (et non à une personne inscrite) d'établir un plan de relève; c. il se pourrait que la personne de confiance ne soit pas familière avec les affaires du client ou en mesure de les traiter. <p>Un intervenant suggère de ne pas appliquer, pour l'instant, l'obligation relative à la personne de confiance aux clients qui ne sont pas des personnes physiques et de réexaminer ultérieurement la possibilité d'élargir le champ d'application de la règle.</p> <p>D'autre part, de nombreux intervenants appuient l'idée d'appliquer l'obligation relative à la personne de confiance à certains types de clients qui ne sont pas des personnes physiques; selon eux, il pourrait être intéressant d'exiger la collecte d'information sur la personne de confiance par de tels clients qui sont détenus par un petit nombre d'actionnaires et qui, en fait, font partie du plan d'investissement personnel d'une personne physique.</p>	<p>Après avoir examiné les commentaires reçus, nous avons décidé que les dispositions relatives à la personne de confiance ne s'appliqueront qu'aux personnes physiques. Toutefois, l'instruction complémentaire prévoit qu'il n'est pas interdit à une personne inscrite de demander de l'information sur une personne de confiance à un client autre qu'une personne physique qui, par exemple, est une société à peu d'actionnaires faisant partie du plan d'investissement personnel d'une personne physique.</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
4.	<p>Courtiers exécutants</p> <p><i>(Réponses à la question n° 2 figurant dans les propositions)</i></p>	<p>Certains intervenants sont d'avis que l'obligation relative à la personne de confiance devrait s'appliquer aux courtiers membres de l'OCRCVM offrant exclusivement des services d'exécution d'ordres (les courtiers exécutants), car ceux-ci peuvent jouer un rôle dans la détection, par des moyens technologiques, d'opérations ou de demandes de transfert ou de retrait inhabituelles. En outre, le fait d'exclure de cette obligation les courtiers exécutants pourrait amener des exploitants à encourager des clients vulnérables à transférer leurs comptes à de tels courtiers afin de contourner ces mesures de protection des investisseurs.</p> <p>D'autre part, quelques intervenants proposent d'exclure les courtiers exécutants de l'obligation relative à la personne de confiance puisqu'ils ne sont pas assujetties à l'obligation de convenance, ne possèdent que peu d'information sur leurs clients et n'ont pas avec eux de communications régulières qui leur permettraient de détecter des cas d'exploitation financière ou de diminution des facultés mentales. L'un de ces intervenants demande que les conseillers en ligne soient également exclus de cette obligation. Si les courtiers exécutants et les conseillers en ligne ne sont pas exclus, il recommande que l'on porte une attention particulière à l'adaptation des dispositions aux caractéristiques uniques de ces réseaux d'affaires.</p>	<p>Après avoir examiné les commentaires reçus, nous avons décidé de ne pas exclure les courtiers exécutants de l'obligation relative à la personne de confiance. Étant donné qu'il n'existe pas de formulaire obligatoire pour recueillir l'information sur la personne de confiance, nous croyons que les courtiers exécutants disposent d'une latitude suffisante pour s'acquitter de cette obligation d'une manière convenant à leur modèle d'affaires.</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
5.	Prise de « mesures raisonnables » pour obtenir le nom et les coordonnées d'une personne de confiance.	<p>Plusieurs intervenants demandent des indications supplémentaires sur ce qui constitue des « mesures raisonnables » pour obtenir l'information sur la personne de confiance. Certains recommandent que les formulaires d'ouverture de compte comportent un champ dans lequel le client pourrait indiquer s'il choisit de désigner une personne de confiance – ce qui constituerait la preuve objective que la société a pris des mesures raisonnables. L'un des intervenants suggère qu'un modèle d'autorisation de communiquer avec la personne de confiance soit reproduit dans une annexe jointe à l'instruction complémentaire, comme le suggère la publication de l'Autorité des marchés financiers intitulée « <i>Protéger un client en situation de vulnérabilité – Guide pratique pour l'industrie des services financiers</i> » (le Guide de l'Autorité).</p> <p>Un intervenant demande comment une personne inscrite pourra produire des documents afin de s'acquitter de l'obligation de conserver des dossiers démontrant qu'elle a pris des mesures raisonnables pour recueillir de l'information sur une personne de confiance si le client refuse de désigner une personne de confiance et n'indique pas les motifs de son refus.</p>	<p>Se reporter à la rubrique « <i>Obtention d'information sur la personne de confiance et consentement</i> » de l'instruction complémentaire pour obtenir les indications pertinentes.</p> <p>Les modifications ne prévoient pas de formulaire pour obtenir l'information sur la personne de confiance afin de laisser aux personnes inscrites suffisamment de latitude pour se conformer à l'obligation relative à la personne de confiance d'une manière qui convient à leur modèle d'affaires. Toutefois, les personnes inscrites sont invitées à se reporter à d'autres sources d'information, comme le Guide de l'AMF et l'avis des membres du personnel de la CVMO intitulé OSC Staff Notice 11-790 – <i>Protecting Aging Investors through Behavioural Insight</i>. Nous rappelons aux personnes inscrites que ces modèles de formulaires sont présentés à titre informatif seulement et qu'elles devraient respecter les obligations qui leur incombent en vertu de la législation sur la protection des renseignements personnels et des conventions conclues avec le client relativement à collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels.</p> <p>Si un client refuse de fournir l'information sur la personne de confiance, la personne inscrite doit documenter ce refus, ce qui aidera à démontrer qu'elle a pris des mesures raisonnables pour recueillir cette information.</p> <p>En règle générale, les intervenants doivent respecter leur obligation de tenue de dossiers prévue à l'article 11.5 [<i>Dispositions générales concernant les dossiers</i>].</p>
6.	Méthode axée sur le risque aux fins de collecte de l'information sur la personne de confiance	Alors qu'en règle générale, les intervenants appuient l'obligation de recueillir de l'information sur la personne de confiance auprès de tous les clients (et non seulement auprès des clients vulnérables ou au-delà d'un certain âge), un intervenant suggère de permettre aux personnes inscrites d'utiliser une méthode axée sur le risque pour recueillir cette information. Par exemple, une telle	Nous croyons que le fait de demander à tous les clients de fournir l'information sur la personne de confiance au début de la relation avec ceux-ci et de façon récurrente aidera les personnes inscrites à réagir rapidement si elles soupçonnent une situation de diminution des facultés mentales ou d'exploitation financière. La collecte de cette information au moment où le client est peut-être déjà vulnérable ou souffre d'une diminution des facultés mentales pourrait se révéler

No	Objet	Commentaire	Réponse
		méthode pourrait inclure certains critères indiquant qu'un client serait à risque de devenir vulnérable.	<p>délicate ou trop tardive pour que la personne inscrite puisse prendre des mesures de protection.</p> <p>Nous croyons également que le fait de demander à tous les clients de fournir ce genre d'information au début de la relation avec ceux-ci et de façon récurrente encouragera les clients à se préoccuper de mieux se préparer à cette éventualité et de prévoir comment ils souhaitent gérer leurs affaires.</p>
7.	Personne de confiance – obligation relative à l'âge	Selon quelques intervenants, il n'est pas nécessaire que la personne de confiance soit majeure car, vu son rôle limité, elle n'est pas habilitée à effectuer des transactions sur le compte du client.	Après avoir examiné les commentaires reçus, nous avons supprimé l'obligation voulant que la personne de confiance soit majeure. En l'absence d'une telle obligation, nous avons fourni des indications dans l'instruction complémentaire selon lesquelles la personne inscrite devrait encourager son client à nommer une personne digne de confiance, mature et capable de communiquer et de soutenir des conversations difficiles avec la personne inscrite sur la situation personnelle du client.
8.	Emplacement de la disposition relative à la personne de confiance	De l'avis de certains intervenants, il y aurait lieu de préciser qu'un client peut ouvrir un compte sans désigner une personne de confiance. À cette fin, plusieurs intervenants recommandent que l'obligation relative à la personne de confiance figure ailleurs qu'au paragraphe 2 de l'article 13.2, car les autres éléments d'information devant être recueillis en vertu de ce paragraphe (c.-à-d. l'information relative à la connaissance du client) sont, à toutes fins, essentiels.	Pour répondre à cette préoccupation, nous avons déplacé l'obligation relative à la personne de confiance pour qu'elle figure dans le nouvel article 13.2.01 [<i>Connaissance du client – personne de confiance</i>]. De plus, il est précisé dans l'instruction complémentaire que rien n'empêche la personne inscrite d'ouvrir et de tenir un compte de client si le client refuse ou omet de désigner une personne de confiance.

No	Objet	Commentaire	Réponse
9.	Mise à jour de l'information sur la personne de confiance – cas d'un client qui a antérieurement refusé de désigner une personne de confiance	Un intervenant réclame des indications sur les attentes réglementaires relatives à la mise à jour de l'information sur la personne de confiance déjà désignée ou au refus de désigner une telle personne. Selon l'intervenant, [traduction] « le but de la mise à jour devrait être d'assurer que la personne inscrite dispose l'information sur la personne de confiance et les coordonnées de celles-ci dont dispose la personne inscrite sont correctes. Si un client a antérieurement refusé de désigner une personne de confiance, la personne inscrite peut expliquer au client les motifs d'une telle désignation et lui offrir la possibilité de revenir sur sa décision. »	Nous avons ajouté des indications dans l'instruction complémentaire pour préciser que, lors de la mise à jour de l'information sur la personne de confiance dans le cas d'un client qui a refusé de donner cette information, la personne inscrite devrait demander au client s'il souhaite fournir une telle information.
10.	Moment de la collecte et de la mise à jour de l'information sur la personne de confiance	Selon un intervenant, l'indication devrait préciser que la personne inscrite doit également prendre des mesures raisonnables pour obtenir ou mettre à jour l'information sur la personne de confiance au moment où il recueille ou met à jour l'information relative à la connaissance du client.	Aux termes de la règle et de l'instruction complémentaire, les personnes inscrites devraient prendre des mesures raisonnables pour obtenir l'information sur la personne de confiance dans le cadre du processus de connaissance du client, et l'information sur la personne de confiance devrait être mise à jour dans le cadre du processus de connaissance du client.
IV. Blocages temporaires			
1.	Courtiers exécutants <i>(Réponses à la question n° 2 figurant dans les propositions)</i>	Les intervenants sont tous d'avis que la disposition relative aux blocages temporaires pourrait s'avérer une ressource utile pour les sociétés exclusivement des services d'exécution d'ordres; par conséquent, ils estiment que, pour l'application de cette disposition, ces sociétés ne devraient pas faire l'objet d'une exclusion. Un intervenant souligne l'importance pour les autorités de mettre l'accent sur le concept d'« estimation raisonnable », étant donné que les sociétés ne seront pas toujours en mesure de déterminer les cas d'exploitation financière ou de diminution des facultés mentales.	À la lumière de ces commentaires, nous avons décidé que la disposition relative aux blocages temporaires s'applique aux courtiers exécutants. Nous sommes d'avis que les modifications constituent un outil que les sociétés inscrites peuvent utiliser lorsqu'elles estiment raisonnablement qu'un client vulnérable est exploité financièrement ou qu'un client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières. Les modifications n'imposent pas d'obligation d'utilisation de l'outil.

No	Objet	Commentaire	Réponse
2.	Gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché dispensé	<p>Selon un intervenant, il n'est pas nécessaire qu'un gestionnaire de portefeuille disposant d'un mandat discrétionnaire d'effectuer des opérations soit inclus dans les dispositions concernant le blocage temporaire. L'intervenant propose également une exclusion visant les courtiers sur le marché dispensés engagés dans une relation limitée à une transaction, car ils ne seraient pas en mesure de remarquer de façon continue des indices de diminution des facultés mentales d'un client ou de sa vulnérabilité à l'exploitation.</p>	<p>Étant donné que la disposition relative aux blocages temporaires se veut un outil dont l'utilisation ne fait pas l'objet d'une obligation, il n'est pas nécessaire, selon nous, d'effectuer des exclusions. Les sociétés inscrites qui n'imposent pas de blocages temporaires ne seront pas tenues de se conformer à l'article 13.19.</p>
3.	Prise de décisions financières libres et éclairées (applicable au Québec)	<p>Un intervenant du Québec propose d'ajouter l'élément de prise de décisions financières libres et éclairées pour assurer la cohérence avec le principe général de droit énoncé dans le <i>Code civil</i> du Québec.</p>	<p>Nous remercions l'intervenant pour son commentaire. Toutefois, selon nous, il est important que les personnes inscrites du Québec soient assujetties à la même norme lorsqu'un blocage est imposé parce qu'on estime raisonnablement que le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières. La norme énoncée à l'article 13.19 (c.-à-d. les conditions dans lesquelles un blocage temporaire est imposé) vise à régler un aspect particulier de la relation entre les personnes inscrites et leurs clients dans le contexte du droit des valeurs mobilières.</p>
4.	Application – blocages imposés lorsqu'il est raisonnablement estimé que le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières	<p>De nombreux intervenants appuient l'idée que la disposition relative aux blocages temporaires s'applique lorsqu'il est raisonnablement estimé que le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions financières.</p> <p>Selon un intervenant, l'application de cette disposition devrait être réservée aux cas d'exploitation financière.</p>	<p>La disposition relative aux blocages temporaires s'appliquera aux blocages imposés lorsqu'il est raisonnablement estimé que le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières.</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
	<i>(Réponses à la question n° 3 figurant dans les propositions)</i>		
5.	<p>Application – souscription, achat ou vente de titres et transfert de fonds ou de titres à une autre société</p> <p><i>(Réponses à la question n° 4 figurant dans les propositions)</i></p>	<p>De nombreux intervenants sont en faveur de l'application de la disposition concernant les blocages temporaires aux blocages imposés sur la souscription, l'achat ou la vente de titres, et le transfert de fonds ou de titres à une autre société, de telles transactions pouvant être aussi préjudiciables que les retraits.</p> <p>Par ailleurs, un intervenant est d'avis que la disposition concernant les blocages temporaires ne devrait pas s'appliquer aux blocages imposés sur la souscription, l'achat ou à la vente de titres, étant donné que le risque peut être atténué autrement (par exemple, en consignation de la dispense de l'obligation d'évaluer la convenance, en mettant fin au compte du client, en communiquant avec la personne de confiance pour discuter des enjeux, en signalant les préoccupations à la nouvelle personne inscrite).</p>	<p>La disposition relative aux blocages temporaires s'appliquera aux blocages imposés sur la souscription, l'achat ou la vente d'un titre pour le compte d'un client, et sur le retrait ou le transfert de fonds ou de titres du compte en question.</p> <p>Selon nous, il n'existe pas d'autres moyens d'atténuer adéquatement le risque. L'octroi au client d'une dispense de l'obligation d'évaluer la convenance et la consignation d'une telle dispense ne protégeraient pas les actifs du client. Mettre fin au compte du client pourrait exposer le client à des risques accrus (par exemple, le client pourrait se laisser convaincre de transférer son argent à une personne inscrite qui ne le connaît pas suffisamment pour détecter une situation suspecte). Un client pourrait ne pas avoir choisi de désigner une personne de confiance, ou la personne de confiance pourrait ne pas vouloir ou ne pas pouvoir aider la société. Les personnes inscrites pourraient refuser d'alerter la nouvelle personne inscrite pour des raisons de protection des renseignements personnels. Par contre, l'imposition d'un blocage temporaire pendant que la société inscrite examine les faits pertinents et prend d'autres mesures appropriées pourrait aider à préserver les actifs du client.</p>
6.	Impositions de blocages temporaires dans d'autres circonstances	<p>Quelques intervenants demandent qu'il soit précisé que les personnes inscrites sont autorisées à imposer des blocages temporaires dans d'autres situations que des cas d'exploitation financière et de diminution des facultés mentales. Par exemple, ils veulent s'assurer qu'ils pourront continuer d'imposer des blocages dans les cas de fraudes amoureuses, de mauvaise utilisation des fonds par la famille ou les amis d'un client dont le profil pourrait ne pas correspondre à celui d'un « client vulnérable ».</p>	<p>Nous comprenons qu'il peut exister d'autres situations dans lesquelles la société inscrite et ses personnes physiques inscrites peuvent souhaiter imposer un blocage temporaire. Les modifications n'ont pas pour objet de limiter la capacité de la personne inscrite à imposer des blocages temporaires dans de telles circonstances. Comme l'indique l'instruction complémentaire, rien dans la législation en valeurs mobilières n'empêche les sociétés inscrites et les personnes physiques inscrites d'imposer un blocage temporaire qu'elles sont légalement habilitées à imposer. Il convient de rappeler aux sociétés inscrites et à</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
		Deux intervenants estiment quant à eux que les blocages temporaires devraient être permis dans d'autres contextes, tels que l'ouverture ou la fermeture d'un compte, le transfert à un autre compte au sein de la même société (par exemple, un compte conjoint) et les instructions des clients en général (par exemple un changement de titulaire du compte, de bénéficiaire ou de mandataire en vertu d'une procuration ou une modification des instructions bancaires).	<p>leurs personnes physiques inscrites qui imposent des blocages temporaires leur obligation de se conformer à la législation en valeurs mobilières, y compris leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans leurs relations avec leurs clients.</p> <p>Bien que, pour l'instant, l'application de l'article 13.19 à d'autres circonstances déborde le cadre du présent projet, les ACVM pourraient envisager la possibilité d'évaluer rétrospectivement l'efficacité des modifications et l'adhésion à celles-ci, laquelle évaluation pourrait mener à des modifications ultérieures.</p>
7.	<p>Obligation de donner un avis ou limite temporelle</p> <p><i>(Réponses à la question n° 5 figurant dans les propositions)</i></p>	Les intervenants préfèrent tous l'obligation de donner un avis à l'établissement d'une limite temporelle pour les blocages temporaires. Selon eux, l'établissement d'une limite temporelle pourrait ne pas être approprié vu la complexité des enjeux liés à l'exploitation financière et à la diminution des facultés mentales. L'obligation de lever les blocages après un délai arbitraire pourrait mener à une analyse bâclée ou incomplète de chaque cas et être préjudiciable à l'investisseur.	Compte tenu de ces commentaires, nous avons opté pour l'obligation de donner un avis plutôt que pour la limite temporelle à l'égard des blocages temporaires.
8.	Avis initial	Certains intervenants soutiennent qu'il faudrait remplacer la mention « dès que possible » par un délai précis à l'alinéa <i>b</i> du paragraphe 3 de l'article 13.19; toutefois, il pourrait y avoir une exception lorsque des circonstances atténuantes empêchent la remise d'un avis dans le délai imparti.	Ainsi que le font observer les intervenants, certaines circonstances atténuantes pourraient empêcher la remise d'un avis dans un délai précis. Pour laisser de la latitude dans de telles circonstances, l'alinéa <i>b</i> du paragraphe 3 de l'article 13.19 obligera les sociétés inscrites à donner au client un avis du blocage temporaire et les motifs de ce blocage « dès que possible » après l'imposition du blocage en question.
9.	Avis ultérieurs tous les 30 jours	Selon certains intervenants, il n'est peut-être pas nécessaire de donner un avis tous 30 jours. Ces intervenants préfèrent une approche moins normative, fondée sur des principes ou sur le caractère raisonnable.	Nous estimons toujours que lorsqu'un blocage temporaire est imposé, le client devrait recevoir un avis tous les 30 jours. Cette obligation permettrait d'assurer que la société inscrite ne perd pas de vue le blocage et que les clients sont informés des motifs pour lesquels ils ne peuvent avoir accès à leurs biens. Toutefois, le délai d'avis n'a pas à être astreignant et peut être établi en fonction du contexte et au cas par cas.

No	Objet	Commentaire	Réponse
10.	Mode de remise	<p>Quelques intervenants recommandent que les sociétés soient autorisées à déterminer elles-mêmes le meilleur mode de remise des avis à un client.</p>	<p>Les modifications ne prescrivent pas de mode de remise afin de laisser aux sociétés inscrites suffisamment de latitude pour pouvoir exercer leur jugement professionnel. Par exemple, si la société estime que le client vulnérable est victime d'exploitation financière et que l'exploiteur soupçonné vit avec celui-ci, la société pourrait juger qu'il vaut mieux ne pas envoyer l'avis par la poste, de crainte que cet avis ne parvienne pas à son destinataire ou que ce mode de remise n'expose le client à un risque accru.</p> <p>Il convient de rappeler aux sociétés inscrites leur obligation de tenir des dossiers conformément à l'article 11.5 [<i>Dispositions générales concernant les dossiers</i>].</p>
11.	Communication avec des tiers	<p>Quelques intervenants demandent que l'on précise si une personne inscrite peut communiquer avec la personne de confiance lorsqu'un blocage temporaire a été imposé. D'autres intervenants proposent que les sociétés inscrites soient tenues de communiquer avec la personne de confiance ou le représentant légal du client lorsqu'un blocage temporaire a été imposé.</p> <p>Un autre intervenant recommande que les autorités donnent des précisions quant à savoir en quelles circonstances on doit faire intervenir des parties telles que le curateur public et les autorités locales.</p>	<p>Les modifications n'obligent pas les sociétés inscrites à communiquer avec des tiers en particulier, tels que la personne de confiance, lorsqu'elles imposent un blocage temporaire étant donné qu'il pourrait y avoir des circonstances où la communication avec une telle personne pourrait ne pas être appropriée (par exemple, si le tiers en question exploite financièrement le client vulnérable).</p> <p>Toutefois, comme il est indiqué dans l'instruction complémentaire, bien que cela ne soit pas obligatoire, les sociétés inscrites pourraient vouloir communiquer avec une personne de confiance ou un autre tiers, en conformité avec la législation sur la protection des renseignements personnels et les conventions conclues avec le client, afin d'aider celui-ci.</p>
12.	Distinguer les concepts de « personne de confiance » et de « blocage temporaire »	<p>Un intervenant demande de préciser que les concepts de « personne de confiance » et de « blocage temporaire » sont distincts, et que la désignation d'une personne de confiance n'est pas une condition préalable à l'imposition d'un blocage temporaire par une société.</p>	<p>Nous avons précisé, dans l'instruction complémentaire, qu'une société peut imposer un blocage temporaire aux termes de l'article 13.19 même si le client n'a pas désigné de personne de confiance.</p>

13.	Transactions non suspectes sur un compte bloqué temporairement	Quelques intervenants demandent que l'on précise que des transactions non suspectes (p. ex. pour payer des frais de subsistance, des soins de longue durée ou des honoraires réguliers ou effectuer des transferts à un compte FERR) peuvent être exécutées sur un compte faisant l'objet d'un blocage temporaire.	<p>Comme il est énoncé dans l'instruction complémentaire, le blocage temporaire prévu à l'article 13.19 n'est pas censé porter sur l'intégralité du compte du client, mais plutôt sur une transaction précise de souscription, d'achat ou de vente de titres, ou de retrait ou de transfert de fonds ou de titres du compte en question. Il ne devrait pas toucher les transactions sans lien avec l'exploitation financière ou une insuffisance des facultés mentales. Chaque souscription, achat ou vente de titres, ou retrait ou transfert de fonds ou de titres, devrait faire l'objet d'un examen distinct.</p> <p>Si tous les actifs du compte sont visés par la transaction, le retrait ou le transfert, il pourrait être raisonnable d'imposer pareil blocage sur l'intégralité du compte, mais de continuer à permettre le paiement de frais courants.</p>
14.	Risque que le blocage temporaire soit imposé de mauvaise foi.	Un intervenant craint que le blocage temporaire puisse être imposé de mauvaise foi par des conseillers. Il demande aux ACVM de prendre toutes les mesures nécessaires pour que le blocage temporaire soit considéré comme une mesure de protection de l'investisseur ne devant être utilisée que de bonne foi, et que des explications et des documents justificatifs appropriés soient fournis.	Comme le précise l'instruction complémentaire, les sociétés inscrites et leurs personnes physiques inscrites qui imposent des blocages temporaires conformément à l'article 13.19 doivent le faire en conformité avec leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans leurs relations avec leurs clients. Elles ne doivent pas y recourir pour des motifs inappropriés, par exemple afin de retarder un versement de peur de perdre le client.
15.	Politiques et procédures	<p>Quelques intervenants recommandent que les personnes inscrites disposent de politiques et de procédures établissant les éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Les indices d'influence induite ou de diminution des facultés mentales. b. Les critères d'imposition d'un blocage temporaire. c. Les obligations en matière d'examen interne. d. Les critères de levée d'un blocage temporaire. e. La question de savoir si des intérêts et d'autres frais peuvent continuer d'être facturés pendant la durée du blocage. f. La déclaration à un tiers (p. ex. le curateur public 	<p>Se reporter à la rubrique « <i>Conditions du blocage temporaire</i> » de l'instruction complémentaire pour obtenir des indications concernant les politiques et procédures dont les personnes inscrites devraient disposer au sujet des blocages temporaires. Comme le précise l'instruction complémentaire, la décision d'imposer et de lever les blocages temporaires devrait être prise par le chef de la conformité ou le personnel autorisé et qualifié responsable de la supervision, de la conformité ou des services juridiques.</p> <p>Lorsque les sociétés examinent l'opportunité de continuer de facturer des intérêts et d'autres frais pendant la durée du blocage, nous nous attendons à ce qu'elles exercent leur jugement professionnel et agissent conformément à la convention conclue avec le client et à leur</p>

		<p>ou les organismes d'application de la loi).</p> <p>Un intervenant recommande que le blocage temporaire ne puisse être imposé que par le personnel autorisé et compétent responsable de la supervision et de la conformité.</p>	<p>obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans leurs relations avec leurs clients.</p>
16.	Suggestions d'ordre rédactionnel	<p>Comme il est indiqué ci-dessus, nous avons reçu un certain nombre de commentaires et de suggestions d'ordre rédactionnel, dont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Quelques intervenants recommandent que les dispositions concernant le blocage temporaire soient reformulées sous forme d'autorisation; l'un d'entre eux signale qu'il préférerait une telle formulation, mais comprend que cela nécessiterait des modifications législatives et ne serait donc pas la solution optimale. b. Un intervenant s'interroge sur la nécessité d'inclure une liste détaillée à l'alinéa <i>iii</i> de l'alinéa <i>e</i> du paragraphe 2 de l'article 13.2 et suggère de la réviser pour indiquer que l'on peut communiquer avec la personne de confiance pour s'informer [traduction] « des coordonnées de tout représentant légal du client ». Il suggère, en outre, que l'instruction complémentaire inclue certains des exemples qui figurent actuellement à l'alinéa <i>iii</i>. c. Un intervenant suggère que l'alinéa <i>ii</i> de l'alinéa <i>e</i> du paragraphe 2 de l'article 13.2 soit révisé pour ne mentionner que les facultés mentales et que le reste de la phrase soit supprimé (c.-à-d. « en matière de prise ou d'absence de prise de décisions financières »). 	<p>Réponses aux commentaires et aux suggestions d'ordre rédactionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Comme le précise l'instruction complémentaire, rien dans la législation en valeurs mobilières n'empêche les sociétés et les personnes inscrites d'imposer un blocage temporaire qu'elles sont légalement habilitées à imposer et, par conséquent, il n'est pas strictement nécessaire de leur accorder l'autorisation de le faire. Quoiqu'il en soit, comme le reconnaît l'un des intervenants, le fait d'accorder une telle autorisation dans le but de préciser ce point nécessiterait l'apport de modifications à la législation en valeurs mobilières de nombreux territoires représentés au sein des ACVM. b. Nous sommes d'accord avec cette suggestion d'ordre rédactionnel et avons apporté les modifications qui s'imposent à la règle et à l'instruction complémentaire. c. Pour l'application des modifications, nous avons conservé le libellé selon lequel la disposition relative aux blocages temporaires s'applique si la société inscrite estime raisonnablement que, à l'égard d'une instruction qu'il a donnée, le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières. Nous avons conservé ce libellé parce que l'évaluation des facultés mentales est une question contextuelle et dépend du type de décision qui doit être prise. Pour l'application des modifications, le contexte renvoie à la capacité du client de prendre des décisions concernant des questions financières.

V. Demandes visant l'ajout d'une disposition d'exonération			
1.	Disposition d'exonération	<p>De nombreux intervenants craignent que, sans l'ajout d'une disposition d'exonération explicite ou autres garanties qui réduiraient le risque de litige ou le risque de mesures réglementaires, les propositions n'atteignent pas le résultat souhaité.</p> <p>Les principales préoccupations des intervenants peuvent être classées comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Protection de la vie privée – responsabilité civile et mesures réglementaires pouvant découler de la communication de renseignements personnels d'un client à une personne de confiance ou à d'autres tiers tels que le curateur public, les organismes d'application de la loi ou une autre personne inscrite. b. Blocage temporaire – responsabilité civile et mesures réglementaires pouvant découler de l'imposition d'un blocage. c. Perte de marché – responsabilité civile pouvant résulter de toute perte de marché subie par un compte pendant une période de blocage temporaire. d. Droits de la personne – préoccupations relatives à des allégations de discrimination fondée sur l'âge. <p>Un intervenant avance que l'inclusion d'une disposition d'exonération n'est pas sans précédent et renvoie au paragraphe 38.4(9) de la <i>Loi sur les valeurs mobilières</i> (Ontario) et au paragraphe 3 de l'article 3.9 [<i>Norme de diligence</i>] de la Norme canadienne 81-107 sur le <i>comité d'examen indépendant des fonds d'investissement</i>.</p>	<p>Nous comprenons que selon de nombreux intervenants, l'ajout d'une disposition d'exonération qui les protège de la responsabilité réglementaire et/ou civile compléterait les dispositions relatives à la personne de confiance et au blocage temporaire, d'autant plus que des mesures similaires offrant de telles protections sont envisagées dans d'autres territoires. Les réponses aux principales préoccupations des intervenants sont présentées ci-après.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bien que nous ayons l'intention de transmettre les préoccupations des intervenants au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, en tant qu'autorités en valeurs mobilières, nous ne sommes pas en mesure de prévoir une disposition d'exonération réglementaire relative à des questions qui ne relèvent pas de notre compétence. Nous invitons les sociétés souhaitant obtenir des indications sur les questions touchant à la législation sur les renseignements personnels à s'adresser au commissaire à la protection de la vie privée du Canada ou aux commissaires à la protection de la vie privée de leurs provinces respectives, selon le cas. b. Nous soulignons que, dans le contexte réglementaire canadien, rien dans la législation en valeurs mobilières n'empêche les sociétés inscrites et les personnes inscrites d'imposer un blocage temporaire qu'elles sont légalement habilitées à imposer. Par conséquent, il n'est pas nécessaire d'inclure une disposition d'exonération dans la législation en valeurs mobilières. c. En ce qui concerne la responsabilité civile potentielle, les modifications doivent établir un équilibre entre la protection des investisseurs, l'offre de garanties aux sociétés inscrites et le respect de l'autonomie des clients dans le cadre d'une relation contractuelle privée. Nous estimons donc que dans les circonstances, il n'est pas approprié d'offrir une protection explicite contre la responsabilité civile, ce qui nécessiterait une modification législative. Cela dit, nous pensons que

			<p>l'imposition d'un blocage temporaire de bonne foi, conformément aux conditions prévues par la règle et énoncées dans les modifications, peut aider les sociétés inscrites à défendre les mesures qu'elles ont prises, dans le cas où celles-ci seraient contestées.</p> <p>d. Nous faisons observer que la définition de l'expression « client vulnérable » ne comprend aucune indication quant à l'âge.</p> <p>Nous invitons les sociétés souhaitant obtenir des indications sur les questions touchant aux droits de la personne à s'adresser à la commission des droits de la personne de leur province ou de leur territoire respectif, selon le cas.</p>
2.	Règles des OAR sur les transferts de comptes	Quelques intervenants recommandent que les OAR prévoient des dispenses de l'application de leurs règles sur les transferts de comptes ou des modifications de ces règles durant un blocage temporaire. Voir par exemple la Règle 2300 : Transferts de comptes faisant partie des Règles des courtiers membres de l'OCRCVM et la Règle 2.12 : Transferts de compte, établie par l'ACFM.	Bien que l'OCRCVM et l'ACFM proposent des modifications correspondantes aux règles des OAR pour les conformer aux modifications, ils ne proposent pas pour l'instant de modifier la Règle 2300 : Transferts de comptes faisant partie des Règles des courtiers membres de l'OCRCVM ni la Règle 2.12 : Transferts de compte établie par l'ACFM.
VI. Autres commentaires			
1.	Cercle de soins existant du client	Selon certains intervenants, les indications des ACVM devraient reconnaître que les clients ont probablement un cercle de soins existant, y compris des professionnels de la santé et du droit qui peuvent être mieux outillés pour prendre une décision éclairée sur les facultés mentales. Les intervenants recommandent de collaborer avec d'autres professionnels de confiance.	Nous avons ajouté un commentaire dans l'instruction complémentaire selon lequel les sociétés peuvent également juger bon de vérifier si le client compte dans son réseau d'autres amis et membres de la famille qui sont dignes de confiance et qui peuvent l'aider, par exemple pour l'accompagner à une rencontre subséquente. Avant de communiquer avec un tiers, la société devrait se demander s'il existe un risque que celui-ci joue un rôle dans l'exploitation financière du client vulnérable. En outre, dans leurs communications avec un tiers, les sociétés devraient respecter les obligations qui leur incombent en vertu de la législation sur la protection des renseignements personnels et des conventions conclues avec le client.

2.	Collaboration avec d'autres organisations	<p>Certains intervenants invitent les membres des ACVM à collaborer avec le bureau du curateur public, les organismes d'application de la loi et d'autres parties concernées pour qu'ils présentent des indications permettant de bien comprendre les responsabilités incombant aux diverses parties dans les cas d'exploitation financière.</p> <p>Un intervenant propose la création d'un programme de dénonciation ou d'un organisme global qui se spécialise dans la protection des investisseurs vulnérables et qui pourrait enquêter sur les prétendus cas d'exploitation financière.</p>	<p>Nous prévoyons informer la ministre fédérale des Aînés et le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada de nos efforts de consultation dans la mesure où les suggestions et les commentaires reçus touchent à des questions relevant de leurs mandats respectifs.</p> <p>Rappelons que les moyens d'aborder les questions d'exploitation financière et de facultés mentales varient considérablement d'une province à l'autre. Toutefois, plusieurs OAR et membres des ACVM offrent des ressources éducatives et mettent en œuvre des initiatives de sensibilisation en collaboration avec des organismes locaux.</p>
3.	Collaboration avec des tiers	<p>Quelques intervenants recommandent une coopération accrue avec les responsables de la réglementation d'assurance afin de réduire le fardeau réglementaire.</p>	<p>Nous soulignons que certains membres des ACVM, comme l'Autorité des marchés financiers du Québec, la Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick, la Financial and Consumer Affairs Authority de la Saskatchewan et la Commission des valeurs mobilières du Manitoba, sont des organismes de réglementation intégrés ou font partie d'une organisation plus vaste dont le mandat comprend la réglementation du secteur des assurances. Certains de ces membres sont en train de déterminer les possibilités de synergies entre les différents secteurs qu'ils réglementent.</p>
4.	Cours sur l'exploitation financière et les facultés mentales	<p>Un intervenant propose que les ACVM élaborent un cours national sur l'exploitation financière et la diminution des facultés mentales.</p>	<p>Il serait difficile de concevoir et d'offrir un cours pancanadien sur les questions d'exploitation financière et de facultés mentales, car l'approche adoptée pour aborder ces questions varie considérablement d'une province à l'autre. Comme chacune des autorités en valeurs mobilières est mieux placée pour fournir des ressources éducatives plus ciblées et plus pertinentes, plusieurs membres des ACVM fournissent des ressources éducatives et mettent en œuvre des initiatives de sensibilisation en collaboration avec les organismes locaux.</p> <p>Pour obtenir des ressources supplémentaires sur ces sujets, s'adresser aux organisations spécialisées dans ces domaines.</p>
5.	Ressources	<p>Quelques intervenants réclament plus d'indications ou</p>	<p>À notre avis, les modifications, ainsi que les obligations prévues à</p>

	d'éducation et de formation	d'obligations pour traiter avec des investisseurs âgés et vulnérables. Certains de ces intervenants recommandent l'imposition d'obligations supplémentaires concernant la planification et la sensibilisation des investisseurs, la formation des conseillers et les procédures de transmission aux échelons supérieurs.	l'article 11.1 [<i>Système de conformité et formation</i>], fournissent aux sociétés suffisamment de lignes directrices et d'indications. L'Avis 31-354 du personnel des ACVM, <i>Pratiques recommandées d'interaction avec les clients âgés ou vulnérables</i> donne des indications supplémentaires sur les façons d'engager le dialogue avec des clients âgés ou vulnérables.
6.	Communication d'information et données de surveillance	Certains intervenants recommandent que les sociétés partagent les données sur les blocages temporaires et les personnes de confiance avec les organismes concernés, comme les ACVM, ce qui permettrait d'orienter l'élaboration de politiques futures et d'évaluer l'efficacité des modifications proposées. Certains intervenants invitent les ACVM à surveiller l'imposition de blocages temporaires et les désignations de personnes de confiance afin de déterminer si des modifications sont nécessaires.	Même si les modifications n'imposent aucune obligation d'information externe, les ACVM surveilleront l'utilisation de ces outils. En outre, les ACVM pourraient envisager la possibilité d'évaluer rétrospectivement l'efficacité des modifications et l'adhésion à celles-ci.
7.	Fréquence de mise à jour de l'information relative à la connaissance du client	Un intervenant recommande que l'information relative à la connaissance du client soit mise à jour au moins une fois par année dans le cas des clients vulnérables.	Même si la fréquence à laquelle les personnes inscrites sont tenues de mettre à jour les renseignements sur la connaissance du client n'est pas visée par le présent projet, nous invitons les personnes inscrites à consulter l'Avis 31-354 du personnel des ACVM, <i>Pratiques recommandées d'interaction avec les clients âgés ou vulnérables</i> , qui traite des avantages de rencontrer plus fréquemment les clients âgés ou vulnérables pour mettre à jour l'information relative à la connaissance du client.
8.	Règles de conservation des dossiers prévues par diverses législations	Un intervenant craint que les obligations prévues par la législation en valeurs mobilières, la législation sur la protection des renseignements personnels et le droit pénal touchant la période de conservation des dossiers ne soient pas cohérentes, ce qui pourrait avoir une incidence sur la conservation des dossiers relatifs aux personnes de confiance et aux blocages temporaires. Il demande aux ACVM de mettre en évidence d'autres législations ou obligations touchant la conservation des dossiers dont elles ont connaissance.	Il n'entre pas dans notre mandat de commenter les obligations de conservation des documents prévues par d'autres législations. Nous faisons remarquer que les modifications ne touchent pas les obligations prévues par la législation en valeurs mobilières en matière de conservation des dossiers.

ANNEXE B
LISTE DES INTERVENANTS

1. Jason Brooks, Rebecca Cowdery, Lynn McGrade, Laura Paglia et Michael Taylor (Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L.)
2. Harold Geller (MBC Law Société Professionnelle)
3. Jim Dale (Leede Jones Gable Inc.)
4. Raymonde Crête et Christine Morin (Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés, Université Laval)
5. Greg Pollock et Abe Toews (Advocis, The Financial Advisors Association of Canada)
6. Mark Kent (Portfolio Strategies Corporation)
7. Matthew T. Latimer (Fédération des courtiers en fonds mutuels)
8. Paul C. Bourque (Institut des fonds d'investissement du Canada)
9. Andrew Fitzpatrick (Services d'investissement Quadrus ltée)
10. Melissa Lennox et Bill VanGorder (CARP)
11. Douglas Walker (Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs)
12. Jeffrey R. Carney (IG Gestion de patrimoine)
13. Le Canadian Advocacy Council de CFA Societies Canada
14. Rick Annaert (Placements Manuvie)
15. Stéphane Rousseau (Université de Montréal)
16. Bernard Brun (Desjardins)
17. Karen Woodman (Placements Financière Sun Life (Canada) inc.)
18. Katie Walmsley et Margaret Gunawan (Association des gestionnaires de portefeuilles du Canada)
19. Linda Clunie
20. Wayne Bolton (Edward Jones)
21. Neil Gross (Groupe consultatif des investisseurs)
22. Nancy Allan (Courtiers indépendants en sécurité financière du Canada)
23. Manny DaSilva et Gary Legault (Association canadienne des professionnels en conformité)

24. Michelle Alexander (Association canadienne du commerce des valeurs mobilières)
25. Gino-Sébastien Savard (MICA Capital Inc.)
26. Sandra Jakab et Veronica Armstrong (Jakab Law & Compliance et Veronica Armstrong Law Corporation)
27. Kenmar Associates

ANNEXE C

PROJET DE MODIFICATIONS DE LA NORME CANADIENNE 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES

1. L'article 1.1 de la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* est modifié :

1° par l'insertion, après la définition de l'expression « banque de l'Annexe III », de la suivante :

« « blocage temporaire » : un blocage imposé sur la souscription, l'achat ou la vente d'un titre effectués pour le compte d'un client ou sur le retrait ou le transfert de fonds ou de titres du compte d'un client; »;

2° par l'insertion, après la définition de l'expression « client autorisé », de la suivante :

« « client vulnérable » : tout client qui pourrait être atteint d'une limitation liée au vieillissement, d'une maladie, d'une déficience ou d'une incapacité le mettant à risque d'exploitation financière »;

3° par l'insertion, après la définition de l'expression « émetteur relié », de la suivante :

« « exploitation financière » : le fait, pour une personne, d'utiliser ou de contrôler tout actif financier d'une personne physique, ou de la priver de son utilisation ou de son contrôle, en exerçant une influence indue, en se livrant à une conduite illégale ou en commettant tout autre acte fautif; »;

4° par l'insertion, après la définition de l'expression « période intermédiaire », de la suivante :

« « personne de confiance » : la personne physique désignée par le client avec laquelle la personne inscrite peut communiquer conformément au consentement écrit de celui-ci; ».

2. L'article 11.5 de cette règle est modifié, dans le paragraphe 2 :

1° par le remplacement de l'alinéa *l* par le suivant :

« *l)* justifier du respect des obligations prévues aux articles 13.2, 13.2.01, 13.2.1 et 13.3; »;

2° par l'addition, après l'alinéa *r*, du suivant :

« s) justifier du respect des conditions prévues à l'article 13.19. ».

3. Cette règle est modifiée par l'insertion, après l'article 13.2, du suivant :

« 13.2.01. Connaissance du client – personne de confiance

1) Au moment de prendre celles qui sont visées au paragraphe 2 de l'article 13.2, la personne inscrite prend des mesures raisonnables lui permettant d'obtenir du client le nom et les coordonnées d'une personne de confiance et son consentement écrit à communiquer avec elle pour obtenir une confirmation ou des renseignements à l'égard des éléments suivants :

a) les préoccupations de la personne inscrite entourant une possible exploitation financière du client;

b) les préoccupations de la personne inscrite entourant les facultés mentales du client qui lui permettent de prendre des décisions concernant des questions financières;

c) le nom et les coordonnées d'un représentant légal du client, le cas échéant;

d) les coordonnées du client.

2) La personne inscrite prend des mesures raisonnables pour tenir à jour l'information visée au présent article, notamment en la mettant à jour dans un délai raisonnable après avoir pris connaissance d'un changement significatif dans celle qui est visée au sous-alinéa *i* de l'alinéa *c* du paragraphe 2 de l'article 13.2.

3) Le présent article ne s'applique pas à la personne inscrite à l'égard du client qui n'est pas une personne physique. ».

4. Cette règle est modifiée par l'addition, dans la partie 13 et après l'article 13.18, de la section suivante :

« SECTION 8 Blocages temporaires

13.19. Conditions du blocage temporaire

1) La société inscrite, ou la personne physique inscrite dont elle parraine l'inscription, n'impose un blocage temporaire sur le fondement d'un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable que lorsque la société estime raisonnablement que les conditions suivantes sont réunies :

a) il s'agit d'un client vulnérable;

b) un cas d'exploitation financière du client est survenu ou survient, ou une tentative d'exploitation financière à son égard a eu ou aura lieu.

2) La société inscrite, ou la personne physique inscrite dont elle parraine l'inscription, n'impose un blocage temporaire sur le fondement d'une insuffisance des facultés mentales d'un client que lorsque la société estime raisonnablement que le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières.

3) Dans le cas où la société inscrite ou la personne physique inscrite impose le blocage temporaire visé au paragraphe 1 ou 2, la société a les obligations suivantes :

a) consigner les faits et les motifs ayant amené à l'imposer et, s'il y a lieu, à le maintenir;

b) dès que possible après l'avoir imposé, en aviser le client en précisant les motifs;

c) revoir les faits pertinents dès que possible après l'avoir imposé, et à une fréquence raisonnable, afin d'établir si son maintien est approprié;

d) dans les 30 jours après son imposition et, jusqu'à sa levée, au cours de chaque période de 30 jours subséquente, prendre l'une des mesures suivantes :

i) elle le lève;

ii) elle avise le client de sa décision de le maintenir en précisant les motifs. ».

5. L'article 14.2 de cette règle est modifié, dans le paragraphe 2 :

1° par l'insertion, après l'alinéa *l*, du suivant :

« *l.1*) une description des circonstances dans lesquelles une personne inscrite peut fournir de l'information sur le client ou son compte à la personne de confiance visée au paragraphe 1 de l'article 13.2.01; »;

2° par l'addition, après le paragraphe *o*, du suivant :

« *p*) une explication générale des circonstances dans lesquelles une société inscrite ou la personne physique inscrite peut imposer un blocage temporaire en vertu de l'article 13.19 ainsi qu'une description de l'avis qui sera donné au client lorsqu'un tel blocage est imposé ou maintenu. ».

6. 1° La présente règle entre en vigueur le 31 décembre 2021.

2° En Saskatchewan, malgré le paragraphe 1, la présente règle entre en vigueur à la date de son dépôt auprès du registraire des règlements si celle-ci tombe après le 31 décembre 2021.

ANNEXE D

MODIFICATION DE L'INSTRUCTION COMPLÉMENTAIRE RELATIVE À LA NORME CANADIENNE 31-103 SUR LES *OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES*

1. L'article 1.2 de l'Instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* est modifié par l'addition, à la fin, de ce qui suit :

« Définitions liées aux articles 13.2.01 et 13.19

L'Annexe G fournit des indications sur les expressions « blocage temporaire », « client vulnérable », « exploitation financière » et « personne de confiance ». ».

2. Cette instruction complémentaire est modifiée par l'insertion, après l'article 13.2, du suivant :

« 13.2.01. Connaissance du client – personne de confiance

L'Annexe G indique la façon dont nous interprétons les obligations prévues aux articles 13.2.01 et 13.19 en ce qui concerne les personnes de confiance et les blocages temporaires. Elle renferme également des observations générales et des indications sur les enjeux liés à l'exploitation financière des clients vulnérables et les préoccupations entourant les facultés mentales qui leur sont nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières. ».

3. Cette instruction complémentaire est modifiée par l'insertion, dans la partie 13 et après l'article 13.18, de la section suivante :

« Section 8 Blocages temporaires

13.19. Conditions du blocage temporaire

L'Annexe G indique la façon dont nous interprétons les obligations prévues aux articles 13.2.01 et 13.19 en ce qui concerne les personnes de confiance et les blocages temporaires. Elle renferme également des observations générales et des indications sur les enjeux liés à l'exploitation financière des clients vulnérables et les préoccupations entourant les facultés mentales qui leur sont nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières. ».

4. Cette instruction complémentaire est modifiée par l'addition, après l'Annexe F, de la suivante :

« Annexe G Partie 13 – Réponses aux enjeux liés à l’exploitation financière des clients et aux préoccupations entourant leurs facultés mentales

La présente annexe indique la façon dont nous interprétons les obligations prévues aux articles 13.2.01 et 13.19 en ce qui concerne les personnes de confiance et les blocages temporaires. Elle renferme également des observations générales et des indications sur les enjeux liés à l’exploitation financière des personnes vulnérables et les préoccupations entourant les facultés mentales qui leur sont nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières.

1. Exploitation financière

N’importe quelle personne peut se livrer à l’exploitation financière d’un client. En voici des indices à titre d’exemple :

- retraits inexplicés ou soudains, ou fermetures de comptes;
- passages inexplicés d’un profil de risque faible ou de préservation du capital à un profil de risque élevé dans un compte;
- réticence soudaine à discuter de questions financières;
- présence de proches aidants, d’amis ou de membres de la famille nouveaux ou inconnus aux rencontres, ou difficulté de la personne inscrite à communiquer directement avec le client sans l’intervention d’autres personnes;
- demandes soudaines ou inhabituelles de changement de propriétaire d’actifs (par exemple, demander que les placements soient transférés dans un compte détenu conjointement avec un membre de la famille, un ami ou un aidant naturel);
- changements soudains ou inexplicés apportés aux documents juridiques ou financiers, comme une procuration ou un testament, ou aux bénéficiaires de comptes;
- fourniture, par un mandataire en vertu d’une procuration, d’instructions paraissant inhabituelles pour le client;
- anxiété inhabituelle lors d’une rencontre ou d’un entretien avec la personne inscrite (en personne ou au téléphone);
- difficulté inhabituelle à entrer en communication ou absence de réponse aux communications ou aux demandes de rencontres;
- connaissance inhabituellement limitée de ses investissements financiers ou de sa situation financière;
- tendance à s’isoler de plus en plus de la famille ou des amis;

- indices de négligence physique ou de maltraitance.

À lui seul, un indice ne révèle pas nécessairement qu'il y a exploitation financière. En outre, cette liste d'indices n'est pas exhaustive et une personne inscrite peut en déceler d'autres.

2. Client vulnérable

Un client est considéré comme vulnérable lorsqu'il pourrait être atteint d'une limitation liée au vieillissement, d'une maladie, d'une déficience ou d'une incapacité qui l'expose à un risque d'exploitation financière. Les sociétés inscrites et les personnes physiques inscrites devraient savoir que les clients âgés ne sont pas tous vulnérables ou incapables de protéger leurs intérêts. La vulnérabilité peut toucher des clients de tous âges, prendre de nombreuses formes et être temporaire, sporadique ou permanente.

Il importe de reconnaître les vulnérabilités des clients parce qu'elles peuvent les exposer davantage à l'exploitation financière. Bien que n'importe quelle personne puisse s'y livrer, les clients vulnérables sont particulièrement susceptibles d'en être victime de la part d'un proche, comme un membre de la famille, un ami, un voisin ou une autre personne physique de confiance tel qu'un mandataire en vertu d'une procuration, un prestataire de services ou un aidant naturel.

3. Facultés mentales

Les personnes inscrites peuvent être particulièrement bien placées pour remarquer les indices montrant qu'un client ne dispose pas des facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières en raison de leurs interactions avec lui et des connaissances qu'elles acquièrent ainsi.

Nous reconnaissons que les personnes inscrites n'ont pas les compétences pour évaluer les facultés mentales des clients et ne nous attendons pas à ce qu'elles le fassent. Néanmoins, la personne inscrite qui remarque des indices révélant qu'un client ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières peut souhaiter poser certains gestes, notamment communiquer avec une personne de confiance ou, dans le cas d'une société inscrite estimant raisonnablement que le client ne possède pas ces facultés, imposer un blocage temporaire.

Pour établir qu'un ou plusieurs indices permettent de croire que son client ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières, la personne physique inscrite peut notamment tenir compte de son aptitude à comprendre l'information utile à la décision et à mesurer les conséquences raisonnablement prévisibles du fait de la prendre ou de ne pas la prendre. Voici des exemples de tels indices :

- perte de mémoire, par exemple oublier des instructions ou répéter des questions;
- difficulté accrue à remplir des formulaires ou à comprendre des documents d'information;

- difficulté accrue à prendre des décisions concernant des questions financières ou à comprendre des aspects importants des comptes de placement;
- confusion ou méconnaissance des termes et des concepts financiers de base auparavant compris;
- capacité réduite à résoudre des problèmes mathématiques courants;
- difficulté à reconnaître son environnement ou son milieu social, ou oubli des rendez-vous;
- difficulté à communiquer, notamment à exprimer sa volonté, ses intentions ou ses souhaits;
- passivité, anxiété ou agressivité accrues, ou autres changements d'humeur ou de personnalité ou apparence inhabituellement négligée.

Nous reconnaissons qu'à lui seul, un indice ne révèle pas nécessairement que les facultés mentales d'un client sont insuffisantes et que les indices peuvent apparaître subtilement au fil du temps. Cette liste d'indices n'est pas exhaustive et une personne inscrite peut en déceler d'autres. Il est important de retenir que les facultés mentales peuvent fluctuer au fil du temps, doivent être prises dans leur contexte et dépendent des types de décision à prendre.

4. Personne de confiance

Raison d'être de la personne de confiance

En vertu du paragraphe 1 de l'article 13.2.01, les personnes inscrites doivent prendre des mesures raisonnables pour obtenir le nom et les coordonnées d'une personne de confiance avec laquelle elles peuvent communiquer dans des circonstances précises avec le consentement écrit du client. Bien que cette obligation ne s'applique qu'aux clients qui sont des personnes physiques, rien n'empêche la personne inscrite de demander des renseignements sur une personne de confiance auprès d'un client autre qu'une personne physique qui, par exemple, est une société à peu d'actionnaires faisant partie du plan de placement personnel d'une personne physique.

La personne de confiance est une ressource destinée à aider la personne inscrite à protéger les intérêts ou actifs financiers du client en réponse à une possible situation d'exploitation financière de ce dernier ou à des préoccupations entourant ses facultés mentales. La personne inscrite peut également s'adresser à la personne de confiance pour qu'elle lui confirme ou lui transmette le nom et les coordonnées du représentant légal du client, notamment son tuteur légal ou encore le liquidateur d'une succession ou le fiduciaire d'une fiducie dont il est le bénéficiaire.

Le client peut désigner plus d'une personne de confiance pour son compte.

Bien que rien n'oblige la personne de confiance à être majeure, la personne inscrite devrait encourager son client à nommer une personne physique digne de confiance, mature et capable de communiquer et de soutenir des conversations possiblement difficiles avec la personne inscrite sur la situation personnelle du client.

La personne de confiance ne remplace pas le mandataire désigné par le client en vertu d'une procuration ni n'assume ce rôle. Elle n'est pas non plus, en qualité de personne de confiance, habilitée à effectuer des transactions sur le compte du client ni à prendre d'autres décisions en son nom. Le mandataire du client en vertu d'une procuration peut être désigné à titre de personne de confiance, mais les clients devraient être encouragés à choisir une personne physique qui ne participe pas à la prise de décisions à l'égard de leur compte. Celle-ci ne devrait pas être le représentant de courtier ni le représentant-conseil assigné au compte du client.

Obtention d'information sur la personne de confiance et consentement

La règle ne prescrit pas de formulaire pour obtenir l'information sur la personne de confiance. Les personnes inscrites peuvent vouloir élaborer un formulaire distinct ou intégrer l'information dans un formulaire existant comme un formulaire d'ouverture de compte. Le formulaire distinct ou les parties pertinentes d'un formulaire existant pourraient comprendre les éléments suivants :

- un aperçu des circonstances dans lesquelles la personne inscrite peut communiquer avec la personne de confiance;
- de l'espace pour fournir l'information sur la personne de confiance, dont son nom, son adresse postale, son numéro de téléphone, son adresse électronique et la nature de sa relation avec le client;
- une case de signature pour attester du consentement du client à communiquer avec la personne de confiance;
- une déclaration confirmant le droit du client de retirer son consentement à communiquer avec la personne de confiance;
- une description de la manière de changer de personne de confiance.

Par sa compréhension de la nature de la relation du client avec la personne de confiance, la personne inscrite peut se faire une idée du réseau de soutien du client qui lui permettra d'évaluer s'il convient de communiquer avec la personne de confiance. Par ailleurs, la démonstration de cette compréhension peut atténuer les craintes que la personne de confiance peut avoir de lui parler du client.

Rien n'empêche la personne inscrite d'ouvrir et de tenir un compte de client si ce dernier refuse ou omet de désigner une personne de confiance, mais elle doit tout de même prendre des mesures raisonnables pour obtenir cette information dans le cadre du processus de connaissance du client, par exemple expliquer au client la raison d'être de la personne de

confiance, lui transmettre l'information visée à l'alinéa *l.1* du paragraphe 2 de l'article 14.2 et lui demander de lui fournir le nom et les coordonnées d'une personne de confiance. Si le client refuse de donner le nom et les coordonnées d'une personne de confiance, la personne inscrite peut s'enquérir des motifs du refus. Nous rappelons aux sociétés inscrites qu'elles ont l'obligation de tenir des dossiers prouvant leur conformité avec l'article 13.2.01, de documenter la correspondance avec les clients, et de documenter les mesures de conformité, de formation et de supervision qu'elles ont prises en vertu des alinéas *l*, *n* et *o* du paragraphe 2 de l'article 11.5, respectivement.

Mise à jour de l'information sur la personne de confiance

En vertu du paragraphe 2 de l'article 13.2.01, la personne inscrite doit prendre des mesures raisonnables pour tenir à jour l'information sur la personne de confiance. Il est aussi attendu qu'elle les tienne à jour dans le cadre du processus de mise à jour de l'information sur la connaissance du client. Même si le client a refusé par le passé de fournir de l'information sur la personne de confiance, la personne inscrite doit lui demander à chaque mise à jour s'il souhaite lui fournir l'information.

Communication avec la personne de confiance et d'autres parties

La personne inscrite qui craint qu'un client soit victime d'exploitation financière ou que ses facultés mentales soient insuffisantes pour prendre des décisions concernant des questions financières devrait lui parler de ses préoccupations entourant son compte ou son bien-être avant de communiquer avec qui que ce soit d'autre, dont la personne de confiance.

Bien que la personne de confiance n'ait pas à être avisée de sa désignation par un client, la personne inscrite devrait encourager ce dernier à l'en informer et à lui expliquer que l'on ne communiquera avec elle que dans certaines situations conformément au consentement écrit du client.

Une fois le consentement du client obtenu, la personne inscrite peut communiquer avec la personne de confiance lorsqu'elle remarque des indices d'exploitation financière ou si le client montre des indices d'insuffisance de ses facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières. Des exemples de ces indices sont présentés aux rubriques 1 et 3 de la présente annexe. Lorsqu'elle soupçonne l'implication de la personne de confiance dans l'exploitation financière du client, la personne inscrite devrait ne pas communiquer avec elle et voir si de l'aide peut être obtenue auprès de ressources plus appropriées, comme les corps policiers, le curateur public ou toute autre personne de confiance désignée. Elle peut également contacter la personne de confiance pour confirmer les coordonnées du client lorsqu'elle ne parvient pas à le joindre après plusieurs tentatives ou s'il est inhabituel qu'il ne réponde pas. Enfin, elle peut demander à la personne de confiance de confirmer les coordonnées d'un exécutif, d'un tuteur, d'un fiduciaire, d'un mandataire en vertu d'une procuration ou de tout autre représentant légal.

Dans leurs communications avec la personne de confiance, les personnes inscrites devraient respecter les obligations qui leur incombent en vertu de la législation sur la protection

des renseignements personnels et des conventions conclues avec le client relativement à collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels.

Même si le client a désigné une personne de confiance, la personne inscrite peut communiquer avec un mandataire en vertu d'une procuration, avec des organismes ou ministères gouvernementaux ou des autorités publiques (comme les corps policiers ou le curateur public) qu'elle consulterait sinon en cas de soupçons d'exploitation financière d'un client ou de préoccupations entourant ses facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières.

Politiques et procédures

Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites se dotent de politiques et de procédures sur les personnes de confiance qui établissent ce qui suit :

- la manière de recueillir, de consigner et de tenir à jour l'information sur la personne de confiance;
- la manière d'obtenir le consentement écrit du client à communiquer avec sa personne de confiance, et de consigner toute restriction applicable à la communication avec celle-ci et au type de renseignements pouvant être échangés;
- les situations particulières dans lesquelles la personne inscrite peut juger bon de communiquer avec une personne de confiance;
- la manière de consigner les discussions avec une personne de confiance;
- les situations où la décision de communiquer avec une personne de confiance doit être contrôlée par un supérieur (comme le chef de la conformité ou le personnel autorisé et qualifié responsable de la conformité, de la supervision ou des services juridiques) et la manière de consigner le résultat du contrôle.

La société inscrite qui se dote de politiques et de procédures écrites traitant des situations pouvant justifier la communication avec une personne de confiance ou l'imposition d'un blocage temporaire en vertu de l'article 13.19 s'aide à démontrer qu'elle possède un système de contrôle et de supervision conforme à l'article 11.1

5. Blocages temporaires

Principes généraux

Les sociétés inscrites et les personnes physiques inscrites peuvent être particulièrement bien placées pour remarquer les indices d'exploitation financière, de vulnérabilité et d'insuffisance des facultés mentales chez les clients en raison de leurs interactions avec eux et des connaissances qu'ils acquièrent ainsi. Or, nombre d'entre elles hésitent à agir pour protéger leurs clients, en particulier à imposer des blocages temporaires, par crainte de répercussions sur le plan réglementaire. L'article 13.19 vise justement à préciser que, si une société inscrite estime

raisonnablement qu'un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable est survenu ou survient, ou qu'une tentative d'exploitation financière à son égard a eu ou aura lieu ou alors qu'un client ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières, rien dans la législation en valeurs mobilières ne l'empêche ni n'empêche ses personnes physiques inscrites d'imposer un blocage temporaire qu'elles sont légalement habilitées à imposer. Il prévoit aussi la façon d'imposer des blocages temporaires dans ces situations. Nous reconnaissons qu'il peut exister d'autres situations que celles visées à l'article 13.19 et dans les présentes indications dans lesquelles la société inscrite et ses personnes physiques inscrites peuvent souhaiter imposer un blocage sur un compte.

Les sociétés inscrites et leurs personnes physiques inscrites qui imposent des blocages temporaires conformément à l'article 13.19 doivent le faire en accord avec leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté avec leurs clients. Elles ne doivent pas y recourir pour des motifs inappropriés, par exemple afin de retarder un versement de peur de perdre le client. Avant d'imposer un blocage temporaire, la société inscrite doit raisonnablement estimer qu'un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable est survenu ou survient, ou qu'une tentative d'exploitation financière à son égard a eu ou aura lieu ou alors qu'il ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières. Il devrait revenir au chef de la conformité ou au personnel autorisé et qualifié responsable de la conformité, de la supervision ou des services juridiques de prendre les décisions d'imposer pareil blocage.

Nous ne nous attendons pas à ce que les sociétés inscrites et leurs personnes physiques inscrites soient les ultimes arbitres en matière de vulnérabilité, d'exploitation financière ou de facultés mentales, et croyons plutôt qu'elles pourraient souhaiter imposer des blocages temporaires dans ces cas afin de prendre des mesures de protection de leurs clients.

Le blocage temporaire prévu à l'article 13.19 n'est pas censé porter sur l'intégralité du compte du client, mais plutôt sur une opération précise de souscription, d'achat ou de vente de titres, ou de retrait ou de transfert de fonds ou de titres du compte en question. Il ne devrait pas toucher les transactions sans lien avec l'exploitation financière soupçonnée ou une insuffisance des facultés mentales. Chaque souscription, achat ou vente de titres, ou retrait ou transfert de fonds ou de titres, devrait être examiné à part. Si tous les actifs du compte sont visés, il pourrait être raisonnable d'imposer pareil blocage sur l'intégralité du compte, mais sans limiter les paiements des frais courants.

Le blocage temporaire prévu à l'article 13.19 n'est pas censé être utilisé lorsque la personne inscrite a décidé de ne pas accepter un ordre ou une instruction qu'elle estime ne pas remplir les critères d'évaluation de la convenance. Cette personne doit alors respecter les obligations prévues au paragraphe 2.1 de l'article 13.3.

Le client peut donner une instruction ou prendre une mesure en matière de placement qui, de l'avis de la personne inscrite, ne remplirait pas les critères d'évaluation de la convenance et pourrait être considérée par ailleurs comme une mauvaise décision financière, mais ces faits à eux seuls ne signifient pas nécessairement qu'un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable est survenu ou survient, ou qu'une tentative d'exploitation financière à son égard a eu

ou aura lieu ou alors qu'il ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières.

Conditions du blocage temporaire

L'article 13.19 prévoit les mesures que la société inscrite doit prendre si elle ou ses personnes physiques inscrites imposent un blocage temporaire. Ces mesures, lorsque prises de bonne foi, sont compatibles avec l'obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec leurs clients.

Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites disposent de politiques et de procédures en matière de blocage temporaire établissant les éléments suivants :

- de façon détaillée, les indices d'exploitation financière d'un client vulnérable et les indices d'insuffisance de ses facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières;
- la délimitation claire des responsabilités de la société et des personnes physiques dans les cas d'exploitation financière d'un client vulnérable et d'insuffisance de ses facultés mentales, notamment à l'égard des personnes suivantes :
 - la personne autorisée à imposer et à lever un blocage temporaire, par exemple le chef de la conformité ou le personnel autorisé et qualifié responsable de la supervision, de la conformité ou des services juridiques;
 - la personne chargée de superviser les comptes du client durant un blocage temporaire;
- les mesures à prendre en pareils cas, dont les suivantes :
 - les transférer à un échelon supérieur;
 - décider de donner suite ou non aux instructions du client;
- les voies de communication à suivre afin d'assurer un signalement approprié;
- les circonstances dans lesquelles les cas soupçonnés d'abus de procuration doivent être signalés pour enquête aux autorités externes compétentes, par exemple au curateur public, ou aux organismes locaux d'application de la loi, conformément à l'article 331 du *Code criminel* (L.R.C. (1985), ch. C-46).

En vertu de l'alinéa *a* du paragraphe 3 de l'article 13.19, la société inscrite qui consigne les faits et les motifs l'ayant amenée ou ayant amené ses personnes physiques inscrites à imposer et, s'il y a lieu, à maintenir le blocage temporaire devrait indiquer tout indice observé d'exploitation financière du client, de sa vulnérabilité ou d'insuffisance de ses facultés mentales

nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières. Comme ces indices apparaissent et fluctuent souvent avec le temps, il importe de les consigner tout comme les interactions avec le client, les représentants de ce dernier, les membres de sa famille ainsi que les autres personnes physiques les ayant amenées à prendre la décision d'imposer et, s'il y a lieu, de maintenir le blocage.

Conformément à l'alinéa *b* du paragraphe 3 de l'article 13.19, la société inscrite doit, dès que possible, aviser le client du blocage temporaire en précisant les motifs. Bien que les sociétés optent souvent pour un avis écrit, elles pourraient parfois vouloir aussi essayer de communiquer verbalement avec le client. En effet, dans un cas d'exploitation financière, il se peut que la personne qui s'y adonne retienne son courrier. Par ailleurs, si les facultés mentales d'un client diminuent, il pourrait ne pas lire son courrier régulièrement. Les sociétés devraient être aussi transparentes que possible avec leurs clients à propos des motifs du blocage temporaire, et tenir compte de leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec eux.

En vertu de l'alinéa *c* du paragraphe 3 de l'article 13.19, une fois que la société inscrite ou la personne physique inscrite impose un blocage temporaire, la société doit, dès que possible après l'imposition du blocage et à une fréquence raisonnable, revoir les faits pertinents pour déterminer s'il convient de maintenir le blocage. Elle devrait, dans le cadre de sa révision, vérifier si les motifs ayant justifié l'imposition du blocage sont encore valables et tenir compte de toute autre information pertinente pour déterminer s'il convient de le maintenir. Cette révision peut amener la société inscrite à examiner l'activité du compte ou encore à prendre un premier contact ou à effectuer un suivi avec des tiers susceptibles de fournir de l'assistance au client, comme un mandataire en vertu d'une procuration, une personne de confiance ou un organisme ou service du gouvernement fédéral ou d'un gouvernement provincial, comme les corps policiers ou le curateur public, qui peuvent effectuer leur propre révision, ou encore un organisme provincial de défense des aînés. Les sociétés peuvent aussi vérifier si le client compte dans son réseau d'autres amis ou membres de la famille qui sont dignes de confiance et qui peuvent l'aider, par exemple pour l'accompagner à des rencontres. Avant de communiquer avec un tiers, la société devrait se demander s'il existe un risque que celui-ci joue un rôle dans l'exploitation financière du client vulnérable. La révision effectuée en vertu de l'alinéa *c* du paragraphe 3 de l'article 13.19 et, le cas échéant, les motifs à l'appui du maintien du blocage temporaire doivent être consignés conformément à l'alinéa *a* de ce même paragraphe.

Quoiqu'elles ne soient pas tenues de communiquer avec la personne de confiance avant ou au moment d'imposer un blocage temporaire, les sociétés peuvent souhaiter le faire alors, si ce n'est déjà fait, pour les diverses raisons exposées dans les indications à la rubrique 4 de la présente annexe. Toutefois, elles devraient auparavant évaluer s'il existe un risque que ce soit cette personne qui exploite le client. Si elles soupçonnent que c'est le cas, aviser la personne de confiance risque d'être préjudiciable au client.

Le fait qu'un client ne désigne aucune personne de confiance n'empêche pas la société d'imposer un blocage temporaire conformément à l'article 13.19.

Avant de communiquer avec un tiers dans le but d'échanger ou d'obtenir des renseignements personnels concernant le client, les sociétés devraient évaluer les obligations qui

leur incombent en vertu de la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels et des conventions conclues avec le client.

L'alinéa *d* du paragraphe 3 de l'article 13.19 exige que, tous les 30 jours, la société avise le client de sa décision de maintenir le blocage temporaire ou de le lever. La société qui décide de maintenir le blocage temporaire doit également donner au client les motifs de sa décision. Les sociétés devraient être aussi transparentes que possible avec leurs clients à propos des motifs du maintien du blocage temporaire, et tenir compte de leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec leurs clients.

Le blocage temporaire doit prendre fin lorsque la société inscrite n'estime plus raisonnablement qu'un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable est survenu ou survient, ou qu'une tentative d'exploitation financière à son égard a eu ou aura lieu, ou encore que son client ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières. Une évaluation de la convenance est requise si la levée du blocage entraîne la prise d'une mesure relative à un placement nécessitant une telle évaluation. La société peut également décider d'y mettre fin pour d'autres raisons, notamment parce qu'elle décide d'accepter, ou non, les instructions du client à l'égard de la transaction, du retrait ou du transfert. ».

ANNEXE E

PRISE DU PROJET DE MODIFICATIONS

La modification de la règle sera mise en œuvre de la manière suivante :

- sous forme de règle en Alberta, en Colombie-Britannique, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Manitoba, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, au Nunavut, en Ontario, à Terre-Neuve-et-Labrador, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon;
- sous forme de règlement au Québec;
- sous forme de règlement de la commission en Saskatchewan.

La modification de l'instruction complémentaire sera établie sous forme d'instruction complémentaire dans tous les territoires représentés au sein des ACVM.

En Ontario, la modification de la règle, ainsi que les autres documents requis, ont été remis au ministre des Finances le 15 juillet 2021. Le ministre peut l'entériner, la rejeter ou exiger qu'elle soit réétudiée. Si le ministre l'approuve ou ne prend pas d'autres mesures, elle entrera en vigueur le 31 décembre 2021.

Au Québec, la modification du règlement est prise sous forme de règlement en vertu de l'article 331.1 de la *Loi sur les valeurs mobilières* et doit être approuvée, avec ou sans modification, par le ministre des Finances. Le règlement entrera en vigueur à la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec* ou à une date ultérieure qu'il indique. Il est également publié au Bulletin de l'Autorité des marchés financiers.

En Colombie-Britannique, la mise en œuvre de la modification de la règle est subordonnée à l'approbation du ministre compétent. Si toutes les approbations nécessaires sont obtenues, elle devrait entrer en vigueur le 31 décembre 2021.

En Saskatchewan, la mise en œuvre de la modification du règlement est subordonnée à l'approbation du ministre compétent. Sous réserve de cette approbation, elle entrera en vigueur le 31 décembre 2021 ou, ultérieurement, à la date de son dépôt auprès du registraire des règlements.