



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

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

#### **1. Modèle opérationnel**

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

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

#### Produits exclusifs

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

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

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

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



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

Par exemple, nous avons découvert des cas dans lesquels :

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

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

---

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

---

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

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



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

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

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

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

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

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

---

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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



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

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

### **1. Rémunération**

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

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

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

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





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

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

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