



# Manuel des rapports du METS

Mutual Fund Dealers Association of Canada  
Association canadienne des courtiers de fonds mutuels  
121 King Street West, Suite 1000, Toronto, Ontario, M5H 3T9  
TEL: 416-361-6332 FAX: 416-943-1218 WEBSITE: [www.mfda.ca](http://www.mfda.ca)  
Le 27 août, 2011



**Manuel des rapports du METS**

**I. INTRODUCTION..... 2**

**II. ÉVÉNEMENTS DEVANT ÊTRE DÉCLARÉS..... 2**

**III. RAPPORTS D'ÉVÉNEMENTS AU MOYEN DU METS..... 3**

    1. PERSONNE VISÉE ..... 4

    2. SUCCURSALE..... 4

    3. NATURE ET ÉTENDUE DE L'ALLÉGATION ..... 5

    4. ÉVÉNEMENTS RELIÉS..... 9

    5. ÉTAT DE L'ÉVÉNEMENT ..... 10

    6. RÉPONSE DU MEMBRE ..... 10

**IV. CHEVAUCHEMENT DES ÉVÉNEMENTS ..... 10**

**V. PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES..... 11**

## I. INTRODUCTION

Tel qu'il est indiqué dans le Bulletin n° 0265-P sur le Principe directeur n° 6, ce bulletin prend effet le 3 juillet 2007.

Le Principe directeur n° 6 énonce, en trois parties, les exigences de présentation de l'information de l'ACFM. Les parties A et B décrivent les exigences de présentation de l'information par voie électronique pour les membres et les personnes autorisées. Certains renseignements devant être déclarés aux termes des parties A et B étaient déjà exigés par l'ACFM mais non sous forme électronique. Tous les renseignements devant être fournis conformément à la partie C du Principe directeur n° 6 continueront d'être déclarés sous forme non électronique. L'ACFM a choisi le METS (*Member Event Tracking System* ou système de suivi des événements du membre) comme système de déclaration électronique fondé sur Internet pour transmettre les déclarations requises conformément aux parties A et B du Principe directeur n° 6. Le METS se trouve à l'adresse <http://www.mfda.ca/mets1/mets.html>.

## II. ÉVÉNEMENTS DEVANT ÊTRE DÉCLARÉS

Un rapport METS doit être déposé pour les événements qui touchent une personne autorisée et le membre lui-même. Les rapports doivent être produits sous l'une des neuf catégories d'événements suivantes du METS :

1. Faillite
2. Poursuite civile
3. Accusation au criminel
4. Plainte d'un client
5. Refus, annulation, suspension ou révocation de l'inscription ou de l'approbation
6. Sanction disciplinaire externe
7. Saisie-arrêt
8. Autre cas de vol, de fraude ou d'inconduite grave
9. Cessation d'emploi, indemnisation versée au client et sanction disciplinaire interne (non déclarées dans une des catégories ci-dessus)

Les membres et les personnes autorisées doivent consulter le Principe directeur n° 6 concernant l'étendue des événements à déclarer.

Le tableau suivant contient certains exemples d'événements et de type d'événement sous lequel ils doivent être déclarés.

Exemple	Type d'événement à utiliser
Le membre a reçu une plainte d'un client par écrit.	Plainte d'un client
Le membre a reçu une plainte d'un client qui n'a pas été formulée par écrit concernant une allégation grave, telle un	Plainte d'un client

Exemple	Type d'événement à utiliser
vol, une fraude ou une contrefaçon.	
Le membre prend connaissance qu'une personne autorisée a été accusée d'un vol à l'étalage.	Accusation au criminel
Une poursuite civile est intentée contre le membre relativement à la gestion d'un compte.	Poursuite civile
Une personne autorisée se voit refuser un permis de représentant d'assurance ou voit son permis annulé, révoqué ou suspendu.	Refus, annulation, suspension ou révocation de l'inscription ou de l'approbation
Une personne autorisée est désignée à titre d'intimée ou de défenderesse dans une procédure disciplinaire devant un organisme de réglementation d'assurance provincial.	Sanction disciplinaire externe
Une personne autorisée a fait faillite.	Faillite
Le membre a reçu un avis de saisie-arrêt sur le salaire d'une personne autorisée.	Saisie-arrêt
Le membre découvre au cours d'une inspection de succursale qu'il manque des fonds dans le compte d'un client.	Autre cas de vol, de fraude ou d'inconduite grave
Une personne autorisée est congédiée pour motif valable pour avoir eu un comportement inapproprié au travail.	Cessation d'emploi, indemnisation versée au client et sanction disciplinaire interne

### III. RAPPORTS D'ÉVÉNEMENTS AU MOYEN DU METS

Pour créer un rapport, vous devez sélectionner « **Créer un rapport d'événement** » à gauche de l'écran de bienvenue METS. Après avoir fait ce choix, un message s'affichera vous demandant de sélectionner un type d'événement, une date d'ouverture et un type de partie visée (personne ou membre). Des conseils concernant la date d'ouverture sont affichés sous le champ de la date.

Si vous avez sélectionné une personne comme partie visée, un message s'affichera vous

demandant de faire une recherche sur cette personne dans la base de données. Si la personne est déjà inscrite dans le METS, vous pourrez la sélectionner, sinon vous devrez choisir l'option « **Ajouter une nouvelle partie visée** » et fournir les renseignements demandés. Une fois cette étape terminée, le rapport d'événement s'ouvrira. *[Voir la rubrique 3.3.4 du Guide de l'utilisateur du logiciel METS pour obtenir d'autres précisions sur la manière de sélectionner une personne comme partie visée.]*

Si vous avez choisi un membre comme partie visée, le rapport d'événement s'ouvrira lorsque vous cliquerez sur « **Suivant** ».

Lorsque le rapport d'événement s'affiche à l'écran, vous pouvez commencer à remplir les champs requis. Le METS demandera à l'utilisateur de fournir les renseignements requis selon le type d'événement choisi. Lorsqu'un champ est affiché, il doit être rempli si l'utilisateur détient les renseignements. À l'égard de certains types d'événements, si un champ n'est pas rempli, l'utilisateur ne pourra pas sauvegarder le rapport d'événement et, pour d'autres types d'événements, le même champ sera affiché et l'utilisateur pourra sauvegarder le rapport même s'il n'a pas rempli le champ. Par exemple, dans **Plainte d'un client** le champ « plaignant » est obligatoire et le rapport ne pourra être sauvegardé sans ce renseignement, mais dans **Accusation au criminel**, le système permet à l'utilisateur de sauvegarder le rapport sans avoir rempli ce champ, car il n'y a pas toujours de plaignant.

Tous les rapports d'événement contiennent six sections (en sus de la section réservée aux commentaires facultatifs). Ces sections sont décrites ci-après accompagnées de conseils quant aux renseignements à fournir dans chacune d'elles. Cependant, les renseignements peuvent varier selon le type d'événement choisi.

## **1. PERSONNE VISÉE**

Cette section contient le nom du membre ou de la personne autorisée visée par un événement. Si la personne visée est une personne autorisée, la section affichera aussi des renseignements indiquant qu'elle autorisée travaille actuellement ou a travaillé pour le membre et si les allégations se sont produites chez lui ou chez un autre membre. La relation partie visée-membre est la seule partie de la section qui est modifiable.

S'il y a plusieurs parties visées concernées, un rapport distinct doit être produit pour chacune d'elles et indiquer s'il est relié à d'autres rapports. Pour savoir comment relier les rapports, voir le point 4 ci-après.

## **2. SUCCURSALE**

Cette section contient l'emplacement de la succursale de la partie visée par l'événement. Si l'événement concerne le siège social du membre, la section affichera les renseignements sur le siège social du membre. *[Voir la rubrique 4.4 du Guide de l'utilisateur du logiciel METS pour sélectionner une succursale.]*

### 3. NATURE ET ÉTENDUE DE L'ALLÉGATION

Cette section contient des renseignements sur la contravention alléguée. Les renseignements suivants devraient généralement être fournis dans cette section:

- a) la ou les contraventions;
- b) le ou les produits en cause;
- c) l'endroit où la contravention alléguée s'est produite;
- d) le nom du plaignant, s'il y a lieu;
- e) le montant en cause, s'il y a lieu.

Pour faciliter le choix de la contravention appropriée, la liste ci-après indique le type de chaque contravention ou infraction du METS accompagné d'une brève définition. Les définitions sont données à titre indicatif et ne doivent pas être interprétées de manière à limiter les exigences de présentation de l'information du Principe directeur n° 6. Les événements à déclarer qui ne correspondent pas exactement aux définitions présentées ci-dessous doivent l'être sous le type de contravention qui décrit le mieux l'événement en question.

N°	Contravention	Définition
1.	Activités non couvertes par le type d'inscription	La négociation de titres ou la prestation de conseils relativement aux titres qu'un courtier n'est pas autorisé à effectuer.
2.	Livres et registres et rapports aux clients	L'omission de maintenir à tout moment un système adéquat de livres et de registres.
3.	Normes d'éthique	Un manquement aux normes d'éthique élevées prescrites par la Règle 2.1.1 b).
4.	Commissions et frais	Tout manquement aux exigences prévues par règlement relativement au paiement et à la réception de commissions et de frais, et toute plainte portant sur des frais.
5.	Procédure de plainte	L'omission par le membre de traiter les plaintes de manière juste et rapide et d'établir une politique et une procédure adéquates concernant le traitement des plaintes. Toute violation du Principe directeur n° 3.
6.	Conduite inconvenante	Une conduite inconvenante d'un membre ou d'une personne autorisée est une vaste catégorie qui englobe une conduite ou des agissements qui sont inférieurs à la norme qu'un membre ou une personne autorisée doit respecter et comprend tout acte de nature criminelle, illégale ou répréhensible.

N°	Contravention	Définition
7.	Confidentialité / protection des renseignements personnels	L'utilisation ou la diffusion de renseignements sur un client à des fins ou à des personnes auxquelles ce dernier n'a pas consenti.
8.	Conflit d'intérêts	Toute violation de la Règle 2.1.4 ou d'autres exigences prévues par règlement relativement aux conflits d'intérêts.
9.	Divulgence d'information	L'omission de divulguer un document important.
10.	Nombre excessif d'opérations ou gonflement des opérations	Un nombre excessif de rachats ou d'achats est une pratique suivant laquelle une personne autorisée recommande une ou plusieurs opérations dans le compte d'un client en vue d'obtenir une commission de vente, d'augmenter les commissions de suivi, de prolonger la période des frais d'acquisition reportés ou de créer un avantage pour elle, lorsque les opérations ne sont pas ou sont peu justifiées ou que le client ne tire aucun avantage économique.
11.	Refus de coopérer	Le refus de coopérer avec un organisme de réglementation.
12.	Falsification / déclaration trompeuse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une falsification est l'établissement ou la modification frauduleux d'un document qui modifie les droits ou les obligations d'une autre personne mais qui ne la prive pas d'un bien ou d'un droit.</li> <li>- Une déclaration trompeuse et une déclaration fausse ou l'omission de déclarer un fait important dans le but de tromper.</li> </ul>
13.	Exigences relatives au capital	Une société membre ne respecte pas les exigences relatives au capital conformément à la Règle 3 de l'ACFM.
14.	Contrefaçon / fraude / vol / détournement / mauvais usage de fonds	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette catégorie comprend les activités trompeuses qui visent à priver une personne de ses biens ou de ses droits.</li> <li>- La contrefaçon est la création d'un faux document dans le but de l'utiliser comme document original ou authentique, de sorte que la victime est privée de ses biens ou de ses droits.</li> <li>- La fraude désigne généralement un acte visant à</li> </ul>

N°	Contravention	Définition
		<p>tromper ou à induire en erreur, plus particulièrement une déformation intentionnelle de la vérité afin d'inciter une personne à se départir d'un bien de valeur ou à abandonner un droit légal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le vol est la saisie d'un bien dont une personne n'est pas le propriétaire légitime, à des fins personnelles ou d'exploitation.</li> <li>- Le détournement est une situation dans laquelle une personne a le droit de détenir un bien, mais s'en sert pour son propre bénéfice.</li> <li>- Le mauvais usage de fonds est une situation dans laquelle les fonds détenus légitimement par une personne autorisée ou un membre servent à une fin inappropriée pour le bénéfice d'un tiers.</li> </ul>
15.	Traitement des fonds	L'omission de gérer convenablement les fonds des clients conformément aux exigences de l'ACFM.
16.	Opération d'initié	L'utilisation d'information interne (qui n'a pas encore été diffusée publiquement) par un initié (généralement un dirigeant, un administrateur, un employé ou un porteur de 10 % ou plus des actions d'une société) en vue de négocier les actions d'une société.
17.	Renseignements « Connaître son client » insuffisants	L'omission de tenir un document « Connaître son client » approprié.
18.	Manipulation du marché	Toute action qui a pour but d'influencer artificiellement l'activité boursière.
19.	Blanchiment d'argent	Utiliser les produits de la criminalité et camoufler leur origine illégale en les remettant dans l'économie courante.
20.	Activités commerciales externes / cumul de fonctions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'exploitation d'une entreprise de valeurs mobilières par une personne autorisée à l'extérieur du membre.</li> <li>- L'omission de se conformer à la Règle 1.2.1 d) concernant le cumul de fonctions.</li> </ul>
21.	Opérations financières personnelles	Une situation selon laquelle un membre ou une personne autorisée s'immisce personnellement

N°	Contravention	Définition
		dans les affaires financières d'un client, notamment en lui empruntant de l'argent ou en lui en prêtant.
22.	Politique et procédure	L'omission d'un membre d'avoir et de maintenir des contrôles internes ainsi que des politiques et des procédures adéquats. L'omission d'une personne autorisée de respecter les politiques et procédures.
23.	Lois sur les valeurs mobilières provinciales	La violation d'une loi et des exigences provinciales en matière de valeurs mobilières pour lesquelles il n'y a pas d'exigence prescrite par l'ACFM directe ou comparable.
24.	Arrangements concernant l'indication de clients	Toute violation de la Règle 2.4.2.
25.	Violation des exigences en matière de présentation de l'information	Violation des exigences en matière de présentation de l'information.
26.	Outils de commercialisation	Violation de la Règle 2.7.
27.	Ordonnance d'une autorité en valeurs mobilières	Comprend le non-respect d'une ordonnance d'un organisme de réglementation ou d'une convention ou d'un accord ou des modalités imposées à un membre ou à une personne autorisée par un organisme de réglementation.
28.	Supervision	L'omission d'un membre de superviser adéquatement les personnes autorisées, les dirigeants et les associés sous son autorité.
29.	Caractère adéquat des placements	Les placements qui ne conviennent pas au client selon les renseignements « Connaître son client ».
30.	Caractère adéquat de l'endettement externe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un emprunt pour acheter des titres lorsque cette stratégie ne convient pas au client, compte tenu des renseignements « Connaître son client ».</li> <li>- L'omission d'un membre ou d'une personne autorisée de fournir au client le document d'information sur les risques associés à un emprunt, de lui expliquer ce document et de le lui faire signer.</li> </ul>

N°	Contravention	Définition
31.	Opérations faites à l'extérieur du territoire.	Lorsqu'une personne autorisée ou un membre effectue des opérations dans un territoire où il n'est pas inscrit.
32.	Transfert de comptes	Le transfert d'un compte sans le consentement approprié du client ou un retard dans le transfert du compte. Toutes les plaintes relatives aux transferts de comptes doivent être placées dans cette catégorie.
33.	Opération non autorisée / discrétionnaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une opération non autorisée est un achat ou un rachat fait sans que le client soit au courant ou ait donné son approbation.</li> <li>- Une opération discrétionnaire est un achat ou un rachat fait sans que le client ait expressément approuvé chacun des éléments du rachat ou de l'achat.</li> </ul>

La liste ci-dessus contient toutes les contraventions prises en charge par le METS. Toutefois, la liste des contraventions dans la section **Nature et étendue de l'allégation** du METS est personnalisée selon le type d'événement. Par conséquent, les contraventions varieront selon le type d'événement déclaré.

Plusieurs contraventions peuvent être sélectionnées, toutefois une seule doit être choisie comme étant la contravention principale. Il peut seulement y avoir une contravention principale par rapport. La contravention principale est la plus grave ou la plus importante. Par exemple, si un membre reçoit une plainte d'un client alléguant qu'une personne autorisée a volé de l'argent et qu'elle a aussi effectué des opérations non autorisées, la principale contravention serait le vol, car cet acte est l'infraction la plus grave.

#### 4. ÉVÉNEMENTS RELIÉS

Puisque chaque rapport d'événement ne peut porter que sur une partie visée, les événements reliés doivent être enregistrés dans cette section. Les événements reliés doivent être sélectionnés lorsqu'un événement concerne plusieurs parties visées. Un événement peut être relié à plusieurs autres événements.

Par exemple, si un membre reçoit une plainte d'un client concernant deux personnes autorisées, il doit produire un rapport d'événement pour chaque personne autorisée et inscrire tous les événements comme étant reliés dans le champ des événements reliés.

Lorsqu'il enregistre l'événement, l'utilisateur doit sélectionner les numéros de référence METS appropriés à partir de la liste déroulante.

## **5. ÉTAT DE L'ÉVÉNEMENT**

Cette section contient des renseignements sur la date d'ouverture de l'événement et l'état de l'événement.

La date d'ouverture de l'événement est la date à laquelle l'événement s'est produit. Par exemple, si un membre reçoit une plainte d'un client, la date d'ouverture est la date de la réception de la plainte. Si une personne autorisée est accusée au criminel, la date d'ouverture est la date à laquelle l'accusation au criminel a été portée. Pour obtenir des conseils sur la date d'ouverture à inscrire, reportez-vous au texte affiché sous le champ de la date d'ouverture.

Dans la plupart des cas, les rapports exigeront un suivi de la part du membre et doivent être mises à jour en conséquence. Ainsi, les membres doivent mettre à jour les événements déclarés à l'aide du METS lorsque l'état de l'événement n'est plus « en cours » mais « clos ». Selon le type et l'état d'événement sélectionné, le METS peut demander d'autres détails. Un événement est clos seulement lorsque le membre s'est acquitté de toutes ses obligations de suivi à son égard. Par exemple, dès qu'un membre reçoit une plainte d'un client, ses responsabilités en matière de traitement des plaintes sont activées. L'événement est clos seulement lorsque le membre a fini de traiter la plainte et a rendu sa décision. Lorsque l'événement est « clos », le METS demandera à l'utilisateur de fournir d'autres renseignements, p. ex., si un règlement a été conclu ou si la réclamation a été rejetée. Si un règlement a été conclu, l'utilisateur doit inscrire le montant du règlement.

## **6. RÉPONSE DU MEMBRE**

Cette section contient des renseignements sur les mesures prises par le membre relativement à l'événement.

Si un membre a décidé de mener une enquête sur les contraventions alléguées dans le cadre d'un événement, volontairement ou pour se conformer aux Statuts, aux Règles et aux Principes directeurs de l'ACFM ou à d'autres exigences en matière de valeurs mobilières, il doit inscrire la date à laquelle l'enquête a débuté et celle à laquelle elle s'est terminée ainsi que la ou les contraventions alléguées qu'il a relevées au cours de son enquête et les conclusions qu'il en a dégagées.

Lorsqu'un membre applique une sanction disciplinaire contre une personne autorisée par suite d'un événement, cette mesure doit être déclarée dans cette section. S'il y a lieu, le METS demandera à l'utilisateur d'autres renseignements. Par exemple, si le membre congédie un employé ou rompt sa relation avec une personne autorisée parce qu'il a conclu qu'une contravention grave s'est produite, le METS lui demandera d'inscrire la date du congédiement.

## **IV. CHEVAUCHEMENT DES ÉVÉNEMENTS**

L'utilisation des types d'événements « fourre-tout » suivants doit se faire avec parcimonie :

- Autre cas de vol, de fraude ou d'inconduite grave;

- Cessation d'emploi, indemnisation versée au client et sanction disciplinaire interne (non déclarées dans une autre catégorie).

On devrait utiliser ces événements avec restriction, car ils font souvent l'objet d'un autre rapport d'événement. Par exemple, si un membre reçoit une plainte d'un client alléguant un vol par une personne autorisée, mène une enquête sur la plainte, constate qu'il y a eu vol, congédie la personne autorisée et indemnise le client, cet événement doit être enregistré sous **Plainte d'un client**. La plainte d'un client est l'événement approprié, car la séquence tous les renseignements à déclarer découle de la réception initiale de la plainte d'un client. Tous les renseignements se rapportant au vol, à l'indemnisation du client et au congédiement de la personne autorisée doivent être inscrits dans le rapport d'événement portant sur la plainte d'un client dans le METS.

Un exemple d'événement à déclarer sous **Autre cas de vol, de fraude ou d'inconduite grave** serait lorsqu'un membre découvre un vol par suite d'une vérification interne. Étant donné qu'il n'a pas découvert le vol par suite d'une plainte d'un client ou d'une accusation au criminel, le vol doit être déclaré sous ce type d'événement.

Le même raisonnement s'applique au type d'événement **Cessation d'emploi, indemnisation versée au client et sanction disciplinaire interne (non déclarées dans une autre catégorie ci-dessus)**. Cet événement doit être utilisé seulement lorsque le congédiement de la personne autorisée en cause, l'indemnisation versée au client ou la sanction disciplinaire imposée à la personne autorisée en cause ne provient d'aucun autre type d'événement à déclarer.

## V. PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES

Selon la définition de ce terme dans le Principe directeur n° 6, une « plainte relative aux services » désigne une plainte qui ne porte pas sur une violation éventuelle ou alléguée d'un Statut, d'une Règle ou d'un Principe directeur de l'ACFM ou des lois provinciales sur les valeurs mobilières. La nature d'une plainte relative aux services doit être interprétée strictement et ne s'applique qu'aux plaintes où il est évident pour le membre qu'elle porte uniquement sur les services et qu'il n'est pas question d'une violation possible des exigences de l'ACFM.

En examinant une plainte, le membre doit aussi tenir compte de la Règle 2.1.1 de l'ACFM sur les normes de conduite que les membres et les personnes autorisées doivent respecter. L'objet d'une plainte peut ne pas toujours se rapporter à une violation précise d'une exigence de l'ACFM, mais peut néanmoins alléguer une conduite qui est inférieure à la norme que les membres et les personnes autorisées doivent respecter en vertu de la Règle 2.1.1. Quoi qu'il en soit, une plainte écrite qui porte sur les normes de conduite d'un membre ou d'une personne autorisée doit être déclarée au moyen du METS. Par exemple, si une plainte porte sur les menaces verbales formulées par une personne autorisée, il ne s'agit pas d'une plainte relative aux services, car elle allègue une conduite inférieure à la norme dont on s'attend d'une personne autorisée selon la Règle 2.1.1.

Voici des exemples typiques de plaintes relatives aux services :

- Les plaintes portant sur le fait qu'une personne autorisée n'a pas retourné un appel

téléphonique. Le membre doit se rapporter à des seuils pour déterminer si une plainte porte ou non sur des services. Par exemple, si la plainte allègue qu'une personne autorisée n'a pas retourné de nombreux appels téléphoniques sur plusieurs mois, la plainte ne porte pas alors sur des services.

- Les plaintes concernant le langage grossier utilisé par une personne autorisée (toutefois, comme il est précisé ci-dessus, des seuils devraient s'appliquer à cette situation, car l'adoption d'un langage qui est considéré comme une menace sérieuse envers un client ne devrait pas être traitée comme une plainte relative aux services).
- Les plaintes portant sur le fait que le membre n'offre pas de services dans certaines provinces.

DM#269878v1