

Avis 31-311 du personnel des ACVM

Projet de Norme canadienne 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription Transition vers le nouveau régime d'inscription

Le 12 juin 2009

Le projet de Norme canadienne 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription (la NC 31-103) a été publié pour consultation le 29 février 2008 mais n'a pas encore été approuvé par les autorités en valeurs mobilières. Au cours du mois prochain, le personnel des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) entend demander l'approbation finale de la NC 31-103 et compte en publier la version finale le 17 juillet 2009 ou vers cette date. Sous réserve de l'approbation ministérielle dans certains territoires, la NC 31-103 entrerait en vigueur le 28 septembre 2009 ou vers cette date (la date d'entrée en vigueur).

Par conséquent, le présent avis ne porte que sur ce que le personnel des ACVM recommande aux autorités en valeurs mobilières et ministres compétents.

Introduction

Le présent avis décrit la transition que le personnel des ACVM et de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) envisagent pour les sociétés et les personnes physiques, entre le régime d'inscription actuel et le nouveau régime prévu par la NC 31-103. Le personnel des ACVM et de l'OCRCVM s'engage à rendre la transition aussi souple et efficiente que possible pour les personnes inscrites. L'OCRCVM compte publier un avis concernant la conversion des catégories d'inscription pour compléter le présent avis.

Le présent avis traite plusieurs questions relatives à la mise en œuvre planifiée de la NC 31-103:

- Période d'arrêt de la Base de données nationale d'inscription (BDNI). Sous réserve d'un avis ultérieur, la BDNI serait arrêtée le 25 septembre 2009 à 17 h HNE jusqu'au 12 octobre 2009 à 23 h 59 HNE.
- **Conversion.** Le personnel propose de convertir les catégories d'inscription actuelles des sociétés et des personnes physiques en nouvelles catégories d'inscription. Certaines catégories de société qui ne sont plus prévues par la NC 31-103 ne seraient pas converties. Certaines désignations de personnes physiques non inscrites ne seraient pas non plus converties (voir la section Conversion ci-dessous).
- Calendrier de transition. Le personnel propose des périodes de transition qui donneraient suffisamment de temps aux sociétés et aux personnes physiques pour s'ajuster à certaines obligations nouvelles et s'y conformer.

Période d'arrêt de la BDNI

La BDNI serait arrêtée pendant deux semaines, du 25 septembre 2009 à 17 h HNE jusqu'au 12 octobre 2009 à 23 h 59 HNE.

Il serait nécessaire d'arrêter la BDNI pour remplacer :

- les catégories d'inscription actuelles par les nouvelles catégories d'inscription de sociétés et de personnes physiques prévues par la NC 31-103;
- les annexes existantes par les annexes révisées du projet de version révisée de la *Norme canadienne 33-109 sur les renseignements concernant l'inscription* (NC 33-109).

Les sociétés auraient-elles accès à la BDNI pendant la période d'arrêt?

Les représentants autorisés de la société ne pourraient pas faire de nouvelles présentations de renseignements à la BDNI. Les sociétés auraient accès à la BDNI uniquement pour simple lecture pendant la période d'arrêt.

Les sociétés seraient-elles tenues de présenter des renseignements à la BDNI pendant la période d'arrêt?

Les sociétés pourraient présenter l'information importante suivante pendant cette période :

- les rétablissements, au moyen de la version papier du formulaire prévu à l'Annexe 33-109A7, *Rétablissement de l'inscription d'une personne physique inscrite ou de la qualité de personne physique autorisée*;
- les avis de cessation de relation pour les personnes physiques qui démissionnent ou font l'objet d'un congédiement justifié, au moyen de la version papier du formulaire prévu à l'Annexe 33-109A1, Avis de cessation de relation avec une personne inscrite ou autorisée;
- les avis de modification des renseignements sur les poursuites civiles, les infractions criminelles et la situation financière, au moyen de la version papier du formulaire prévu à l'Annexe 33-109A5, *Modification des renseignements concernant l'inscription*.

Ces renseignements seraient présentés sur papier au moyen des formulaires prévus par la NC 33-109 qui entrerait aussi en vigueur le 28 septembre 2009. Pour tenir les dossiers à jour, les sociétés auraient à déposer ces avis dans la BDNI de nouveau après la fin de la période d'arrêt, **au plus tard le 10 novembre 2009**.

Les sociétés seraient tenues de présenter **au plus tard le 24 novembre 2009** tous les autres avis qui auraient autrement dû être présentés pendant la période d'arrêt de la BDNI.

Les sociétés peuvent continuer à présenter des demandes sur papier pendant la période d'arrêt, étant entendu que celles-ci pourraient ne pas être traitées et qu'il faudrait donc les déposer de nouveau dans la BDNI après la fin de cette période. Toute demande approuvée pendant la période d'arrêt devrait être déposée de nouveau dans la BDNI au plus tard le 10 novembre 2009.

Les sociétés devraient-elles payer des frais pour présenter des renseignements sur papier pendant la période d'arrêt?

Les sociétés n'auraient pas à payer de frais pendant la période d'arrêt pour présenter sur papier des renseignements qu'elles présenteraient normalement à la BDNI. Ces frais seraient exigibles lors de la présentation des renseignements à la BDNI après la fin de la période d'arrêt.

Qu'adviendrait-il des demandes présentées à l'autorité en valeurs mobilières (y compris les renseignements présentés à la BDNI) avant l'entrée en vigueur de la NC 31-103?

Dans la mesure du possible, le personnel des ACVM traiterait les demandes présentées avant l'entrée en vigueur de la NC 31-103. Voici cependant ce qu'il adviendrait de toute demande présentée mais non approuvée avant la date d'entrée en vigueur :

- les renseignements présentés à la BDNI ne seraient pas traités; les renseignements présentés à la BDNI mais non traités seraient retirés de la base de données; nous prévoyons que des rapports seraient générés pour les renseignements ainsi retirés, et que l'autorité principale fournirait à chaque société une liste de renseignements;
- les sociétés et les personnes physiques devraient présenter une nouvelle demande au moyen des nouveaux formulaires prévus par les annexes de la version révisée de la NC 33-109;
- les sociétés et les personnes physiques qui demandent à s'inscrire devraient se conformer aux nouvelles dispositions de la NC 31-103 pour s'inscrire; ainsi, une société devrait déposer le formulaire prévu à l'Annexe 33-109A6, Inscription d'une société (l'Annexe 33-109A6) et se conformer aux nouvelles obligations en matière de capital, d'assurance et de compétence pour que sa demande soit approuvée; aucune période de transition n'est prévue dans ces cas.

Qu'adviendrait-il des renseignements figurant dans la liste des travaux en cours d'une société au début de la période d'arrêt?

Les demandes figurant dans la liste des travaux en cours qui n'ont pas encore été présentées à l'autorité en valeurs mobilières seraient effacées par le système. Nous nous attendons à ce que des rapports soient générés dans ces cas et à ce que l'autorité principale fournisse à chaque société une liste de ces renseignements effacés.

Les sociétés devraient-elles payer des frais pour présenter de nouveau des renseignements retirés pendant la période d'arrêt?

Comme les frais seraient prélevés automatiquement au moyen de la BDNI pour les demandes de personnes physiques, il est recommandé aux sociétés d'utiliser la fonction « Relier une demande à une insuffisance » de la BDNI pour éviter que les frais ne soient prélevés une deuxième fois. Toutefois, l'autorité en valeurs mobilières rembourserait les frais payés en double. Les sociétés n'auraient pas à payer de nouveaux frais pour présenter une demande d'inscription.

Que peuvent faire les sociétés pour augmenter leurs chances de voir leurs demandes traitées avant l'entrée en vigueur de la NC 31-103?

Elles devraient présenter leurs demandes longtemps à l'avance selon le calendrier suivant :

Type de demande	Date de présentation
Société	Au plus tard le 26 juin 2009
Personne physique – inscription pour exercer auprès d'un conseiller	Au plus tard le 15 juillet 2009
Personne physique – inscription pour exercer auprès d'une société existante dans toute autre catégorie que celle de conseiller	Au plus tard le 14 août 2009

Qu'adviendrait-il des avis de rétablissement en cas de dépôt d'un avis de cessation de relation avant la période d'arrêt?

Après la fin de la période d'arrêt, la BDNI empêcherait le dépôt de tout avis de rétablissement d'une personne physique ayant fait l'objet d'une cessation de relation avant la période d'arrêt. Dans ce cas, il faudrait déposer une réactivation au moyen du formulaire prévu à l'*Annexe 33-109A4*, *Inscription d'une personne physique et examen d'une personne physique autorisée*. Les frais seraient automatiquement prélevés pour cela et seraient donc remboursés si la personne physique changeait de société dans les 90 jours.

Sommaire de la période d'arrêt de la BDNI

Le tableau ci-dessous expose le fonctionnement de la BDNI pendant la période d'arrêt :

Période d'arrêt de la BDNI, du 28 septembre au 12 octobre 2009

Période postérieure, à compter du 13 octobre 2009

Arrêt de la BDNI à 17 h HNE le vendredi 25 septembre 2009.

- Conversion des catégories d'inscription existantes en nouvelles catégories d'inscription. Tous les renseignements conservés dans les dossiers en cours du représentant autorisé de la société (RAS) ou de la société seraient effacés et ceux qui n'ont pas encore été traités par les autorités en valeurs mobilières seraient retirés de la BDNI. Les renseignements présentés par les sociétés ou les RAS seraient effacés le 28 septembre 2009 tandis que ceux des autorités en valeurs mobilières seraient retirés le 5 octobre 2009.
- Les sociétés ou les RAS ne pourraient pas présenter de nouveaux renseignements à la BDNI.
- Les sociétés ou les RAS auraient un accès pour simple lecture pendant la période d'arrêt.
- Les sociétés seraient uniquement tenues de continuer à déposer l'information importante (tous les rétablissements, cessations de relation justifiées, modifications des renseignements sur les poursuites civiles, les infractions criminelles et la situation financière). Les renseignements seraient déposés :
 - i) sur papier;
- *ii)* au moyen des nouveaux formulaires;
- *iii)* sans paiement de frais jusqu'à ce que l'information importante soit déposée de nouveau dans la BDNI.

- Au plus tard le 10 novembre 2009, les sociétés auraient à déposer de nouveau l'information importante déposée sur papier pendant la période d'arrêt (c'est-àdire tous les rétablissements, cessations de relation justifiées, modifications des renseignements sur les poursuites civiles, les infractions criminelles et la situation financière).
- Au plus tard le 24 novembre 2009, les sociétés devraient déposer tous les autres avis non déposés pendant la période d'arrêt qui auraient autrement été exigés.
- Les sociétés devraient déposer de nouveau toute demande d'inscription déposée sur papier et non approuvée pendant la période d'arrêt après la fin de cette période pour obtenir l'approbation des autorités en valeurs mobilières. Les demandes approuvées doivent aussi être déposées de nouveau dans la BDNI au plus tard le 10 novembre 2009.
- Les sociétés auraient à déposer de nouveau tous les renseignements retirés de la BDNI pendant la période d'arrêt pour obtenir l'approbation des autorités en valeurs mobilières. L'autorité principale fournirait à chaque société une liste de ces renseignements.
- Les frais seraient prélevés sur le compte BDNI des sociétés pour les renseignements des personnes physiques présentés de nouveau. Par conséquent, les sociétés pourraient relier ces renseignements avec ceux qui ont été retirés pour ne pas avoir à payer les frais de nouveau.
- Il n'y aurait pas de nouveaux frais à payer pour l'inscription des sociétés dont la demande a été présentée mais non approuvée avant le 28 septembre 2009.

Conversion

Le personnel propose de convertir les catégories d'inscription actuelles des sociétés et des personnes physiques en nouvelles catégories d'inscription, le cas échéant. Prière de se reporter aux tableaux figurant à l'Annexe A.

Pendant la période d'arrêt, les catégories d'inscription actuelles seraient converties en nouvelles catégories d'inscription comme l'indiquent les tableaux figurant à l'Annexe A.

Certaines catégories d'inscription indiquées dans les tableaux figurant à l'Annexe A cesseraient d'exister en vertu de la NC 31-103. Par exemple, la catégorie d'émetteur de valeurs mobilières serait éliminée. Autrement dit, certaines sociétés cesseraient d'être inscrites.

Conversion à la qualité de personne physique autorisée

En vertu de la NC 33-109, les personnes physiques autorisées comprendraient les administrateurs, le chef de la direction, le chef des finances, le chef de l'exploitation ou les personnes physiques exerçant des fonctions analogues. Seraient aussi des personnes physiques autorisées les actionnaires qui sont propriétaires véritables d'au moins 10 % des titres avec droit de vote de la société ou qui exercent une emprise directe ou indirecte sur ces titres. Cette définition ne vise donc que l'âme dirigeante de la société, soit les personnes qui exercent une influence directe sur elle. Les dirigeants subalternes n'ont plus à demander l'approbation. Toutes les personnes physiques qui répondent à la définition actuelle de personne physique autorisée (le groupe plus restreint) prévue par la NC 33-109 seraient converties pendant la période d'arrêt de la BDNI.

Tous les dirigeants qui ne sont plus visés par la définition révisée de personne physique autorisée devraient abandonner l'activité autorisée ou cesser d'exercer leurs fonctions à titre de personnes physiques autorisées après la date d'entrée en vigueur. Toutefois, les sociétés ne devraient pas déposer d'avis de radiation ou de cessation de fonctions pendant la période d'arrêt. Ces personnes physiques devraient être retirées de la BDNI d'ici le 31 décembre 2009, sinon les sociétés devraient payer leurs frais d'usager de la BDNI. **Ces frais ne sont pas remboursables.**

Services de dépôt et de compensation CDS Inc. (CDS) génèrerait des listes de dirigeants que les autorités en valeurs mobilières enverraient aux sociétés après la date d'entrée en vigueur pour les aider à retirer les dirigeants qui ne sont pas des personnes physiques autorisées.

Les sociétés peuvent éviter de payer ces frais d'usager de la BDNI en prenant l'<u>une</u> des mesures suivantes :

• présenter des renseignements distincts pour chaque personne physique avant le 1^{er} décembre 2009

Les sociétés peuvent déposer un avis de cessation de relation (*Annexe 33-109A1*, *Avis de cessation de relation avec une personne inscrite ou autorisée*) ou de modification ou de radiation (*Annexe 33-109A2*, *Modification ou radiation de catégories d'inscription*) dans la BDNI pour chaque personne physique qui n'est plus visée par la définition de personne physique autorisée prévue par la NC 31-103 au plus tard le 1^{er} décembre 2009.

L'avis de cessation de relation est exigé pour les personnes physiques qui radient leur dernière catégorie ou activité autorisée dans la BDNI. L'avis de modification ou de radiation est exigé pour les personnes physiques qui seraient toujours « activées » dans la BDNI après le retrait de l'activité autorisée qui n'est plus visée par la NC 33-109.

Le personnel des ACVM ne peut pas garantir que les renseignements déposés après le 1^{er} décembre 2009 seraient approuvés avant le 31 décembre 2009.

• présenter une demande en bloc pour les sociétés comptant plus de dix dirigeants

CDS fournirait de l'assistance aux sociétés comptant plus de dix dirigeants qui ne sont plus tenus d'être inscrits dans la BDNI. Des listes de dirigeants seraient générées par CDS et envoyées aux sociétés après la date d'entrée en vigueur avec des instructions. Nous nous attendons à ce que, lorsqu'elles auront reçu la liste, les sociétés confirment à leur autorité principale l'identité des dirigeants à retirer de la BDNI.

Les sociétés membres de l'OCRCVM peuvent obtenir de plus amples renseignements auprès de Lisa Mullen, à l'adresse <u>registration@iiroc.ca</u>. Toutes les autres sociétés peuvent s'adresser à Helen Walsh, du service des systèmes des ACVM, à l'adresse <u>inquiries@nrd-info.ca</u>.

• présenter une demande d'exclusion des frais annuels avant le 31 décembre 2009

Les sociétés peuvent présenter une demande d'exclusion des frais annuels dans la BDNI au plus tard le 31 décembre 2009 pour toute personne physique qui n'est plus visée par la définition de personne physique autorisée prévue par la NC 31-103 et est tenue de présenter un avis de cessation de relation. Les sociétés ne peuvent utiliser cette procédure que si la personne physique n'est approuvée que dans une seule catégorie. Par exemple, elles ne peuvent le faire si la personne physique est à la fois dirigeant et représentant.

La présentation d'une demande d'exclusion des frais annuels permettrait d'éviter que les frais ne soient prélevés dans le compte BDNI de la société pour la personne physique, mais elle ne dispense pas la société de présenter un avis de cessation de relation pour retirer la personne physique comme personne physique autorisée. Prière de consulter le site Web d'information de la BDNI pour connaître la procédure de présentation de la demande d'exclusion des frais annuels (http://www.nrd-info.ca/using/hint8.jsp?lang=fr).

Calendrier de transition

Le personnel des ACVM recommande des périodes de transition permettant aux sociétés et aux personnes physiques de se conformer aux nouvelles obligations. L'Annexe B contient un calendrier de transition.

La société qui ne respecte pas la date limite prévue pour une période de transition doit cesser d'exercer son activité jusqu'à ce qu'elle se conforme aux dispositions de la NC 31-103.

Nous prévoyons que les périodes de transition suivantes s'appliqueraient aux sociétés et personnes physiques inscrites avant la date d'entrée en vigueur. Les périodes indiquées commencent à la date d'entrée en vigueur.

Sociétés inscrites avant la date d'entrée en vigueur

Modalités générales

- les sociétés disposent de 3 mois pour nommer une personne physique dans la catégorie de personne désignée responsable et demander l'inscription à ce titre de cette personne physique inscrite;
- les sociétés disposent de 3 mois pour nommer une personne physique dans la catégorie de chef de la conformité et demander son inscription à ce titre;

- les sociétés disposent de 6 mois pour remplir les obligations de cautionnement ou d'assurance et aviser l'autorité en valeurs mobilières de toute modification ou annulation de la police ou réclamation en vertu de celle-ci; tout cautionnement ou assurance en vigueur doit être conservé jusqu'à ce que les nouvelles obligations soient remplies;
- les sociétés disposent de 6 mois pour se conformer à l'obligation relative aux ententes d'indication de clients;
- les sociétés disposent de 12 mois pour transmettre aux clients l'information sur la relation;
- les sociétés disposent de 12 mois pour remplir les obligations en matière de capital et aviser l'autorité en valeurs mobilières de toute convention de subordination; les obligations actuelles doivent être respectées jusqu'à ce que les nouvelles soient remplies;
- les sociétés disposent de 24 mois pour faire en sorte que des services indépendants de règlement des différends ou de médiation soient disponibles pour les clients pour régler leurs plaintes¹;

La société qui a été dispensée des obligations d'inscription existant avant la date d'entrée en vigueur serait dispensée de l'application des dispositions de la NC 31-103 qui sont analogues pour l'essentiel.

Courtier en épargne collective

• les sociétés inscrites dans la catégorie de courtier en épargne collective disposent de 24 mois pour se conformer à l'obligation de transmission des relevés du client;

Courtier international

• les sociétés inscrites dans la catégorie de courtier international² disposent d'un mois pour transmettre le formulaire prévu à l'*Annexe 31-103A2*, *Acte d'acceptation de compétence et de désignation d'un mandataire aux fins de signification* – l'inscription de la société dans la catégorie de courtier international est radiée d'office immédiatement;

Conseiller international

• les sociétés inscrites dans la catégorie de conseiller international³ disposent de 12 mois pour transmettre le formulaire prévu à l'*Annexe 31-103A2*, *Acte d'acceptation de compétence et de désignation d'un mandataire aux fins de signification*.

Pendant la période de transition de 12 mois, les conseillers internationaux peuvent continuer à exercer leur activité aux conditions prévues par la *Rule 35-502 Non-Resident Advisers* de la CVMO, tout en déterminant s'ils pourraient le faire aux conditions de la dispense prévue par la NC 31-103 ou s'ils souhaitent s'inscrire comme gestionnaire de portefeuille. Les sociétés actuellement inscrites comme conseiller international qui exerceraient leur activité aux conditions de la dispense devraient déposer le formulaire prévu à l'*Annexe 31-103A2*, *Acte d'acceptation de compétence et de désignation d'un mandataire aux fins de signification* dans un délai de 12 mois suivant la date d'entrée en vigueur. La catégorie d'inscription de conseiller international serait convertie en gestionnaire de portefeuille pendant la période d'arrêt mais radiée d'office dans les 12 mois.

7

Sauf au Québec où une période de transition n'est pas nécessaire.

² Catégorie de l'Ontario et de Terre-Neuve-et-Labrador seulement.

Catégorie de l'Ontario seulement.

Gestionnaire de portefeuille et conseiller (étranger)

• les sociétés inscrites dans la catégorie de gestionnaire de portefeuille et conseiller (étranger)⁴ disposent de 12 mois pour transmettre le formulaire prévu à l'*Annexe 31-103A2*, *Acte d'acceptation de compétence et de désignation d'un mandataire aux fins de signification*.

Pendant la période de transition de 12 mois, ces sociétés peuvent continuer à exercer leur activité aux conditions prévues par leur inscription, tout en déterminant si elles pourraient le faire aux conditions de la dispense prévue par la NC 31-103 ou si elles souhaitent s'inscrire comme gestionnaire de portefeuille. Les sociétés qui exerceraient leur activité aux conditions de la dispense devraient déposer le formulaire prévu à l'*Annexe 31-103A2*, *Acte d'acceptation de compétence et de désignation d'un mandataire aux fins de signification* dans un délai de 12 mois suivant la date d'entrée en vigueur. La catégorie d'inscription de gestionnaire de portefeuille et conseiller (étranger) serait convertie en gestionnaire de portefeuille pendant la période d'arrêt mais radiée d'office dans les 12 mois.

Dans certains territoires, il n'existe pas de catégorie de conseiller international, mais il se peut que les conseillers étrangers aient été inscrits comme gestionnaire de portefeuille et que leur inscription ait été assortie de restrictions analogues à celles imposées aux sociétés inscrites dans la catégorie de conseiller international dans d'autres territoires. Ces sociétés devraient envisager de se prévaloir de la dispense d'inscription du conseiller international prévue par la NC 31-103 et radier leur inscription dans ces territoires. Elles devraient présenter le formulaire prévu à l'Annexe 31-103A2, Acte d'acceptation de compétence et de désignation d'un mandataire aux fins de signification.

Personnes physiques inscrites avant la date d'entrée en vigueur

Modalités générales

- La personne physique inscrite dans l'une des catégories suivantes ne serait pas tenue de remplir les obligations de compétence formelles dont celle-ci est assortie tant qu'elle y demeure inscrite :
 - o représentant de courtier d'un courtier en épargne collective;
 - o représentant-conseil d'un gestionnaire de portefeuille;
 - o représentant-conseil adjoint d'un gestionnaire de portefeuille;
- o représentant-conseil dont l'inscription est assortie de conditions équivalentes aux conditions d'exercice d'un représentant-conseil adjoint en vertu de la NC 31-103;

Sauf dans la situation suivante :

- o la personne physique inscrite comme représentant de courtier d'un courtier en plans de bourses d'études ou d'un courtier sur le marché dispensé qui était inscrit comme *limited market dealer* en Ontario et à Terre-Neuve-et-Labrador dispose de 12 mois pour remplir les obligations de compétence formelles et son dossier BDNI doit être mis à jour pour indiquer qu'elle remplit les obligations;
- la personne physique qui pouvait se prévaloir d'une dispense, octroyée par l'autorité en valeurs mobilières, des obligations d'inscription existant avant la date d'entrée en vigueur serait dispensée des obligations de compétence analogues pour l'essentiel de la NC 31-103;

_

⁴ Catégorie de l'Alberta seulement.

Courtier sur le marché dispensé (auparavant catégorie de *limited market dealer* en Ontario et à Terre-Neuve-et-Labrador)

• la personne physique nommée chef de la conformité dispose de 12 mois pour remplir les obligations de compétence et son dossier BDNI doit être mis à jour pour indiquer qu'elle remplit l'obligation;

Gestionnaire de portefeuille (approbation préalable des conseils fournis par le représentantconseil adjoint)

• Le personnel n'a pas recommandé de période de transition pour l'obligation d'approuver au préalable les conseils du représentant-conseil adjoint. Le conseiller inscrit doit charger un représentant-conseil d'examiner les conseils du représentant-conseil adjoint (ou du représentant-conseil dont l'inscription est assortie de conditions d'exercice équivalentes). Il dispose de 7 jours pour indiquer à l'autorité en valeurs mobilières le nom du représentant-conseil et du représentant-conseil adjoint concernés. Si votre société en a déjà avisé l'autorité en valeurs mobilières, il est inutile de le faire de nouveau, sauf en cas de modification.

Les périodes de transition suivantes s'appliquent aux sociétés et aux personnes physiques qui n'étaient pas tenues de s'inscrire avant la date d'entrée en vigueur mais qui devraient s'inscrire conformément à la NC 31-103. Les périodes indiquées commencent à la date d'entrée en vigueur.

La société doit avoir rempli toutes les obligations au moment de sa demande d'inscription. Par exemple, la société qui demande à s'inscrire 6 mois après la date d'entrée en vigueur doit avoir rempli toutes les obligations prévues par la NC 31-103 à ce moment : si elle demande à s'inscrire le 28 mars 2010, elle doit avoir rempli à cette date toutes les obligations prévues par la NC 31-103.

Courtier sur le marché dispensé (sauf Ontario et Terre-Neuve-et-Labrador)

- aucune période de transition pour les sociétés qui n'exerçaient pas d'activités avant la date d'entrée en vigueur; l'approbation de l'autorité en valeurs mobilières doit être obtenue pour exercer l'activité après la date d'entrée en vigueur;
- les sociétés disposent de 12 mois pour demander à s'inscrire et se conformer aux obligations si elles agissaient comme courtier sur le marché dispensé avant la date d'entrée en vigueur;

Gestionnaire de fonds d'investissement dont le siège est situé au Canada

- aucune période de transition pour les sociétés qui n'exerçaient pas d'activités avant la date d'entrée en vigueur; l'approbation de l'autorité en valeurs mobilières doit être obtenue pour exercer les activités après la date d'entrée en vigueur;
- les sociétés qui exerçaient des activités avant la date d'entrée en vigueur disposent de 12 mois pour demander à s'inscrire dans le territoire où leur siège se situe;
- les sociétés qui exerçaient des activités avant la date d'entrée en vigueur disposent de 24 mois pour demander à s'inscrire dans les autres territoires du Canada concernés*);

Gestionnaire de fonds d'investissement dont le siège est situé à l'étranger

- les sociétés qui exerçaient des activités avant la date d'entrée en vigueur disposent de 24 mois pour demander à s'inscrire *;
- les sociétés qui n'exerçaient pas d'activités avant la date d'entrée en vigueur disposent de 24 mois pour demander à s'inscrire *;

* Les ACVM comptent publier pour consultation au cours de l'année une proposition expliquant les circonstances dans lesquelles le gestionnaire de fonds d'investissement dont le siège est situé à l'étranger devrait s'inscrire. La proposition indiquerait également les circonstances dans lesquelles le gestionnaire de fonds d'investissement dont le siège est situé au Canada et qui est inscrit dans un territoire devrait s'inscrire dans d'autres territoires.

Le tableau suivant résume la transition pour les gestionnaires de fonds d'investissement :

Siège au Canada?	Activité à la date d'entrée en vigueur?	Période de transition
Oui	Non	• Aucune – obligation d'obtenir l'approbation de l'autorité en valeurs mobilières avant d'exercer l'activité
Oui	Oui	 12 mois pour demander à s'inscrire dans le territoire où le siège se situe; 24 mois pour demander à s'inscrire dans les autres territoires du Canada où une activité est exercée;
Non	Oui	• 24 mois pour demander à s'inscrire;
Non	Non	• 24 mois pour demander à s'inscrire.

Le gestionnaire de fonds d'investissement inscrit dans une autre catégorie avant la date d'entrée en vigueur n'a à remplir que certaines rubriques du formulaire prévu à l'Annexe 33-109A6 pour ajouter cette catégorie à son inscription. Les rubriques sont indiquées dans l'Annexe 33-109A6.

Ouestions

Pour toute question, veuillez vous adresser aux personnes suivantes :

Alberta

David McKellar
Director, Market Regulation
Alberta Securities Commission

Tél: 403-297-4281 david.mckellar@asc.ca

Colombie-Britannique

Karin R. Armstrong Inscription Supervisor British Columbia Securities Commission

Tél: 604-899-6692

Sans frais: 1-800-373-6393 karmstrong@bcsc.bc.ca

Île-du-Prince-Édouard

Katharine Tummon Superintendent of Securities Securities Office

Tél: 902-368-4542 <u>kptummon@gov.pe.ca</u>

Manitoba

Isilda Tavares

Registration Officer, Deputy Director

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

Tél: 204-945-2560 isilda.tavares@gov.mb.ca

Nouveau-Brunswick

Kevin Hoyt

Directeur des affaires réglementaires et chef des finances Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick

Tél: 506-643-7691

kevin.hoyt@nbsc-cvmnb.ca

Nouvelle-Écosse

Brian W. Murphy Deputy Director, Capital Markets Nova Scotia Securities Commission

Tél: 902-424-4592 murphybw@gov.ns.ca

Nunavut

Louis Arki

Directeur du bureau d'enregistrement Ministère de la Justice Gouvernement du Nunavut

Tél: 867-975-6587 larki@gov.nu.ca

Ontario

Yan Kiu Chan

Legal Counsel, Registrant Regulation Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

Tél: 416-204-8971 ychan@osc.gov.on.ca

Ouébec

Sophie Jean

Conseillère en réglementation

Service de la réglementation et des pratiques professionnelles et commerciales

Autorité des marchés financiers Tél: 514-395-0337, poste 4786 Sans frais: 1-877-525-0337

sophie.jean@lautorite.qc.ca

Saskatchewan

Dean Murrison

Deputy Director, Legal/Inscription

Saskatchewan Financial Services Commission

Tél: 306-787-5879 dean.murrison@gov.sk.ca

Terre-Neuve-et-Labrador

Craig Whalen

Manager of Licensing, Registration and Compliance Financial Services Regulation Division

Securities Commission of Newfoundland and Labrador

Tél: 709-729-5661 cwhalen@gov.nl.ca

Territoires du Nord-Ouest

Donn MacDougall Deputy Superintendent of Securities, Legal & Enforcement Ministère de la Justice Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest

Tél: 867-920-8984

 $\underline{donald_macdougall@gov.nt.ca}$

Yukon

Fred Pretorius Surintendant des valeurs mobilières Gouvernement du Yukon Tél: 876-667-5225

fred.pretorius@gov.yk.ca

Annexe A

Conversion des catégories de courtier (sociétés)

	Catégorie actuelle	Nouvelle catégorie
Alberta	Investment Dealer	Courtier en placement
	Mutual Fund Dealer	Courtier en épargne collective
	Scholarship Plan Dealer	Courtier en plans de bourses
		d'études
	Dealer	Courtier d'exercice restreint
	Dealer (Exchange Contracts)	Courtier d'exercice restreint
	Dealer (Restricted)	Courtier d'exercice restreint
	Security Issuer	s.o.
Colombie-	Investment Dealer	Courtier en placement
Britannique	Mutual Fund Dealer	Courtier en épargne collective
_	Scholarship Plan Dealer	Courtier en plans de bourses
	-	d'études
	Exchange Contracts Dealer	Courtier d'exercice restreint
	Special Limited Dealer	Courtier d'exercice restreint
	Security Issuer	S.O.
	Real Estate Securities Dealer	Courtier d'exercice restreint
Île-du-Prince-	Investment Dealer	Courtier en placement
Édouard	Mutual Fund Dealer	Courtier en épargne collective
	Scholarship Plan Dealer	Courtier en plans de bourses
	Seneral stup I tan Beater	d'études
	Restricted Dealer	Courtier d'exercice restreint
Manitoba	Courtier en valeurs mobilières	Courtier en placement
11241110004	Courtier en fonds mutuels	Courtier en épargne collective
	Courtier en plans de bourses	Courtier en plans de bourses
	d'études	d'études
	Émetteur de valeurs mobilières	s.o.
	Preneur ferme	Courtier en placement
	Courtier en valeurs mobilières	Courtier d'exercice restreint
	particulières	Courtier a exercise regireme
Nouveau-	Courtier en valeurs mobilières	Courtier en placement
Brunswick	Courtier en fonds mutuels	Courtier en épargne collective
	Courtier en plans de bourses	Courtier en plans de bourses
	d'étude	d'études
Nouvelle-Écosse	Broker	Courtier en placement
	Investment Dealer	Courtier en placement
	Mutual Fund Dealer	Courtier en épargne collective
	Scholarship Plan Dealer	Courtier en plans de bourses
		d'études
	Real Estate Securities Dealer	Courtier d'exercice restreint
	Securities Dealer	Courtier en placement
	Security Issuer	s.o.
Nunavut	Investment Dealer	Courtier en placement
- 1 1000000 7 665	Mutual Fund Dealer	Courtier en épargne collective
	Scholarship Plan Dealer	Courtier en plans de bourses
	Scholarship I lan Dealer	d'études
	Restricted Dealer	Courtier d'exercice restreint
Ontario	Courtier en valeurs mobilières	Courtier en placement
Ontal IU	Courtier en valeurs moonneres Courtier en fonds mutuels	Courtier en épargne collective
		Courtier en plans de bourses
	Scholarship Plan Dealer	d'études
	Limited Market Dealer	Courtier sur le marché
	Limitea Market Dealer	
	Let our ation of Doub	dispensé*
	International Dealer	S.O.
	Securities Issuer	S.O.

Québec	Courtier de plein exercice	Courtier en placement	
	Courtier de plein exercice	Courtier en placement	
	(remisier)	1	
	Courtier de plein exercice	Courtier en placement	
	(centre financier international)	1	
	Courtier exécutant	Courtier en placement	
	Cabinet en épargne collective	Courtier en épargne collective	
	Cabinet en plans de bourses	Courtier en plans de bourses	
	d'études	d'études	
	Courtier en placements	Courtier d'exercice restreint	
	d'actions d'une société de		
	placements dans l'entreprise		
	québécoise (SPEQ)		
	Courtier en titres d'emprunt	Courtier d'exercice restreint	
	Courtier d'exercice restreint	Courtier d'exercice restreint	
	Courtier en contrats	Courtier d'exercice restreint	
	d'investissement		
	Courtier de plein exercice	Courtier d'exercice restreint	
G 1 4 1	(Nasdaq)		
Saskatchewan	Investment Dealer	Courtier en placement	
	Mutual Fund Dealer	Courtier en épargne collective	
	Scholarship Plan Dealer	Courtier en plans de bourses	
	Caracteristics	d'études	
Terre-Neuve-et-	Security Issuer Broker	S.O.	
Labrador	Investment Dealer	Courtier en placement	
Laurauor	Mutual Fund Dealer	Courtier en placement	
	Scholarship Plan Dealer	Courtier en épargne collective Courtier en plans de bourses	
	Scholarship Flan Dealer	d'études	
	Financial Intermediary Dealer	s.o.	
	Foreign Dealer	8.0.	
	International Dealer	s.o.	
	Limited Market Dealer	Courtier sur le marché	
		dispensé*	
	Securities Dealer	Courtier en placement	
	Securities Issuer	S.O.	
Territoires du	Investment Dealer	Courtier en placement	
Nord-Ouest	Mutual Fund Dealer	Courtier en épargne collective	
	Scholarship Plan Dealer	Courtier en plans de bourses	
		d'études	
	Restricted Dealer	Courtier d'exercice restreint	
Yukon	Broker – Securities	Courtier en placement	
	Broker – Mutual Funds	Courtier en épargne collective	
	Broker – Scholarship Plan	Courtier en plans de bourses	
	Dealer	d'études	
	Broker – Security Issuer	S.O.	

^{*} Le limited market dealer deviendrait courtier sur le marché dispensé sans avoir à présenter de demande pour s'inscrire à ce titre.

Conversion des catégories de conseiller (sociétés)

	Catégorie actuelle	Nouvelle catégorie	
Alberta	Investment Counsel	Gestionnaire de portefeuille	
	Portfolio Manager Gestionnaire de portefeuill		
	Portfolio Manager/Investment Gestionnaire de portefeuille		
	Counsel		
	Portfolio Manager/Investment Gestionnaire de portefeuille		
	Counsel (Foreign)	(exerçant en vertu des conditions	
		existantes)	

	Portfolio Manager/Investment	Gestionnaire de portefeuille
	Counsel (Exchange	Gestionnaire de portereume
	Contracts)	
	Securities Adviser	S.O.
Colombie-	Investment Counsel	Gestionnaire de portefeuille
Britannique	Portfolio Manager	Gestionnaire de portefeuille
•	Securities Adviser	S.O.
Île-du-Prince-	Investment Counsel	Gestionnaire de portefeuille
Édouard	D (C. 1* . M.	
	Portfolio Manager	Gestionnaire de portefeuille
	Securities Adviser	S.O.
Manitoba	Conseiller financier	Gestionnaire de portefeuille
	Portefeuilliste	Gestionnaire de portefeuille
	Conseiller en valeurs	s.o.
	mobilières	
Nouveau-	Conseiller financier et	Gestionnaire de portefeuille
Brunswick	portefeuilliste	
	Conseiller en valeurs	s.o.
,	mobilières	
Nouvelle-Écosse	Investment Counsel	Gestionnaire de portefeuille
	Portfolio Manager	Gestionnaire de portefeuille
	Securities Adviser	S.O.
Nunavut	Investment Counsel	Gestionnaire de portefeuille
	Portfolio Manager	Gestionnaire de portefeuille
	Investment Counsel /	Gestionnaire de portefeuille
	Portfolio Manager	
Ontario	Investment Counsel	Gestionnaire de portefeuille, à
		certaines conditions fixées au cas
	Df-1: - M	par cas
	Portfolio Manager Extra Provincial Investment	Gestionnaire de portefeuille
		Gestionnaire de portefeuille
	Counsel & Portfolio Manager Non-Canadian Investment	Gestionnaire de portefeuille
	Counsel & Portfolio Manager	Gestionnaire de porteieume
	International Adviser	Gestionnaire de portefeuille
	International Naviser	(exerçant en vertu des conditions
		de la <i>Rule 35-502</i> de la CVMO
		applicables à l' <i>International</i>
		Adviser)
	Securities Adviser	S.O.
Québec	Conseiller de plein exercice	Gestionnaire de portefeuille
	Conseiller de plein exercice	Gestionnaire de portefeuille
	(centre financier international)	_
	Conseiller d'exercice restreint	Gestionnaire de portefeuille
		d'exercice restreint
Saskatchewan	Investment Counsel	Gestionnaire de portefeuille
	Portfolio Manager	Gestionnaire de portefeuille
	Securities Adviser	S.O.
Terre-Neuve-et-	Investment Counsel	Gestionnaire de portefeuille
Labrador	Portfolio Manager	Gestionnaire de portefeuille
	Financial Adviser	S.O.
	Securities Adviser	S.O.
Territoires du	Investment Counsel	Gestionnaire de portefeuille
Nord-Ouest	Portfolio Manager	Gestionnaire de portefeuille
	Investment Counsel /	Gestionnaire de portefeuille
		I The state of the
Yukon	Portfolio Manager Broker – Investment Counsel	Gestionnaire de portefeuille

Conversion des catégories de personnes physiques

Conformément au projet de Règlement 31-103, la personne physique qui exerce l'activité de courtier ou de conseiller serait inscrite dans la catégorie d'inscription de représentant de courtier ou de représentant-conseil. La BDNI indiquerait séparément (dernière colonne de droite) si la personne physique est aussi dirigeant ou associé de sa société.

	Catégorie actuelle	Nouvelle catégorie	Poste
Alberta	Officer (trading)	Représentant de courtier	Dirigeant
	Partner (trading)	Représentant de courtier	Associé
	Salesperson	Représentant de courtier	
	Officer (advising)	Représentant-conseil	Dirigeant
	Partner (advising)	Représentant-conseil	Associé
	Advising Employee	Représentant-conseil	
	Junior Officer	Représentant-conseil	Dirigeant
	(advising)	adjoint	
Colombie-	Salesperson	Représentant de courtier	
Britannique	Trading Partner	Représentant de courtier	Associé
ļ	Trading Director	Représentant de courtier	Administrateur
	Trading Officer	Représentant de courtier	Dirigeant
	Advising Employee	Représentant-conseil	
	Advising Partner	Représentant-conseil	Associé
	Advising Director	Représentant-conseil	Administrateur
	Advising Officer	Représentant-conseil	Dirigeant
Île-du-Prince-	Salesperson	Représentant de courtier	
Édouard	Officer (trading)	Représentant de courtier	
	Partner (trading)	Représentant de courtier	
	Counselling Officer	Représentant-conseil	
ļ	(officer)		
	Counselling Officer	Représentant-conseil	
	(partner)		
	Counselling Officer	Représentant-conseil	
	(other)		
Manitoba	Représentant de	Représentant de courtier	
}	commerce		
	Directeur de succursale	Représentant de courtier	
	Associé (avec privilège	Représentant de courtier	Associé
}	de négociation)	Daniela da antica	A 1:: -44
	Administrateur (avec	Représentant de courtier	Administrateur
	privilège de		
}	négociation) Membre de la direction	Représentant de courtier	Dirigeant
	(avec privilège de	Representant de Courtier	Dirigeant
	négociation)		
}	Employé – services-	Représentant-conseil	
	conseils	Representant consen	
	Membre de la direction	Représentant-conseil	Dirigeant
	- services-conseils		2111904111
	Administrateur –	Représentant-conseil	Administrateur
	services-conseils	1	
	Associé – services-	Représentant-conseil	Associé
	conseils	•	
	Membre de la direction	Représentant-conseil	Dirigeant
	adjoint - services-	adjoint	
	conseils		
	Administrateur adjoint	Représentant-conseil	Administrateur
	services-conseils	adjoint	

	Associé adjoint –	Représentant-conseil	Associé
	services-conseils	adjoint	
	Employé adjoint – services-conseils	Représentant-conseil adjoint	
Nouveau- Brunswick	Représentant de commerce	Représentant de courtier	
	Dirigeant (avec	Représentant de courtier	Dirigeant
	privilège de		
	négociation)		
	Associé (avec privilège	Représentant de courtier	Associé
	de négociation)		
	Représentant (services- conseils)	Représentant-conseil	
	Dirigeant (services-	Représentant-conseil	Dirigeant
	conseils)	Representant-consen	Dirigeant
	Associé (services- conseils)	Représentant-conseil	Associé
	Propriétaire unique (services-conseils)	Représentant-conseil	
	Dirigeant adjoint (services-conseils)	Représentant-conseil adjoint	Dirigeant
	Associé adjoint	Représentant-conseil	Associé
	(services-conseils)	adjoint	
	Représentant adjoint	Représentant-conseil	
	(services-conseils)	adjoint	
Nouvelle-	Salesperson	Représentant de courtier	
Écosse	Officer – trading	Représentant de courtier	Dirigeant
	Partner – trading	Représentant de courtier	Associé
	Director – trading	Représentant de courtier	Administrateu
	Officer – advising	Représentant-conseil	Dirigeant
	Officer – counselling	Représentant-conseil	Dirigeant
	Partner – advising	Représentant-conseil	Associé
	Partner – counselling	Représentant-conseil	Associé
	Director – advising	Représentant-conseil	Administrateu
NT 4	Director – counselling	Représentant-conseil	Administrateu
Nunavut	Salesperson	Représentant de courtier	D: :
	Officer (trading)	Représentant de courtier	Dirigeant Associé
	Partner (trading) Representative	Représentant de courtier Représentant-conseil	Associe
	(advising)	Representant-consen	
	Officer (advising)	Représentant-conseil	Dirigeant
	Partner (advising)	Représentant-conseil	Associé
Ontario	Salesperson	Représentant de courtier	rissocie
01100110	Officer (trading)	Représentant de courtier	Dirigeant
	Officer (non-trading)	s.o.	Dirigeant
	Partner (trading)	Représentant de courtier	Associé
	Partner (non-trading)	s.o.	Associé
	Advising	Représentant-conseil	
	Representative		
	Officer (advising)	Représentant-conseil	Dirigeant
	Officer (non-advising)	S.O.	Dirigeant
	Partner (advising)	Représentant-conseil	Associé
	Partner (non-advising)	(Éliminé en vertu de la NC 31-103)	Associé
	Associate Advising	Représentant-conseil	
	Representative	adjoint	D
	Associate Advising Officer	Représentant-conseil adjoint	Dirigeant
	Director	S.O.	Administrateu

	Sole Proprietor	Représentant de courtier ou	
		représentant-conseil	
Québec	Représentant	Représentant de courtier	
	Représentant en	Représentant de courtier	
	épargne collective		
	Représentant en plans	Représentant de courtier	
	de bourses d'études		
	Représentant	Représentant-conseil	
	(gestionnaire de		
	portefeuille)		
	Représentant	Représentant-conseil	
	(conseiller)	D ()	
	Représentant (options)	Représentant-conseil	
	Représentant (contrats	Représentant-conseil	
G. J. A.L.	à terme)	D () ()	D: :
Saskatchewan	Officer (trading)	Représentant de courtier	Dirigeant
	Partner (trading)	Représentant de courtier	Associé
	Salesperson	Représentant de courtier	D: : .
	Officer (advising)	Représentant-conseil	Dirigeant
	Partner (advising)	Représentant-conseil	Associé
	Employee (advising)	Représentant-conseil	
	Junior Advising	Représentant-conseil	
	Representative (en vertu de la Local	adjoint	
	Policy 34-701		
	Registration of		
	Individuals as		
	Investment Counsel)		
Terre-Neuve-	Salesperson	Représentant de courtier	
et-Labrador	Officer (trading)	Représentant de courtier	Dirigeant
	Partner (trading)	Représentant de courtier	Associé
	Officer (advising)	Représentant-conseil	Dirigeant
	Partner (advising)	Représentant-conseil	Associé
Territoires du	Salesperson	Représentant de courtier	
Nord-Ouest	Officer (trading)	Représentant de courtier	Dirigeant
	Partner (trading)	Représentant de courtier	Associé
	Representative	Représentant-conseil	
	(advising)		
	Officer (advising)	Représentant-conseil	Dirigeant
	Partner (advising)	Représentant-conseil	Associé
Yukon	Salesperson	Représentant de courtier	
	Officer (trading)	Représentant de courtier	Dirigeant
	Partner (trading)	Représentant de courtier	Associé
	Sole proprietor	Représentant de courtier	
	(trading)		
	Representative	Représentant-conseil	
	(advising)		
	Officer (advising)	Représentant-conseil	Dirigeant
	Partner (advising)	Représentant-conseil	Associé

Annexe B - Calendrier de transition

Sociétés inscrites avant le 28 septembre 2009 (date d'entrée en vigueur de la NC 31-103)

Obligation	Courtier en placement (membres de l'OCRCVM)	Courtier en épargne collective (membres de l'ACCFM¹)	Courtier en plans de bourses d'études	Courtier sur le marché dispensé (Ontario et Terre- Neuve-et-Labrador seulement)	Gestionnaire de portefeuille
Les sociétés doivent demander l'inscription de leur personne désignée responsable	3 mois	3 mois	3 mois	3 mois	3 mois
Les sociétés doivent demander l'inscription de leur chef de la conformité	3 mois	3 mois	3 mois	3 mois	3 mois
Les sociétés doivent remplir les nouvelles obligations d'assurance	Règles des OAR	Règles des OAR ²	6 mois ³	6 mois	6 mois
Les sociétés doivent se doter de politiques relatives aux ententes d'indication de clients	6 mois	6 mois	6 mois	6 mois	6 mois
Les sociétés doivent remplir les nouvelles obligations en matière de capital	Règles des OAR	Règles des OAR ²	12 mois	12 mois	12 mois
Les sociétés doivent fournir aux clients l'information sur la relation	Règles des OAR	Règles des OAR ⁴	12 mois	12 mois	12 mois

Les courtiers en épargne collective inscrits seulement au Québec n'ont pas l'obligation d'être membres de l'ACCFM.

S.o. pour les courtiers en épargne collective inscrits seulement au Québec.

Les nouvelles obligations d'assurance ne s'appliquent pas aux courtiers en plans de bourses d'études inscrits au Québec seulement. Les courtiers en épargne collective inscrits seulement au Québec doivent respecter l'obligation prévue au Règlement 31-103.

Les sociétés doivent remplir l'obligation de transmettre les relevés du client	Aucune dispense pour les membres de l'OCRCVM et aucune période de transition	24 mois	Aucune période de transition	Aucune période de transition	Aucune période de transition
Les sociétés doivent se doter de politiques et procédures de traitement des plaintes ⁵	24 mois	24 mois	24 mois	24 mois	24 mois
Les représentants doivent remplir les nouvelles obligations de compétence	Règles des OAR	Maintien des droits	12 mois	12 mois	Maintien des droits
Les chefs de la conformité doivent remplir les nouvelles obligations de compétence	Règles des OAR	Maintien des droits	Maintien des droits	12 mois	Maintien des droits

⁵ Aucune période de transition ne s'applique au Québec pour le traitement des plaintes.