

## Avis de publication

### Instruction générale canadienne 11-201 relative à la *transmission électronique de documents*

Le 18 novembre 2011

#### Introduction

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les « ACVM » ou « nous ») modifient l'Instruction générale canadienne 11-201, *La transmission de documents par voie électronique*, qui sera désormais intitulée Instruction générale canadienne 11-201 relative à la *transmission électronique de documents* (l'« Instruction 11-201 »).

Au Québec, l'Instruction 11-201 remplacera l'*Avis 11-201 relatif à la transmission de documents par voie électronique*. L'Instruction 11-201 prendra effet le 18 novembre 2011.

#### Texte

L'Instruction 11-201 est publié avec le présent avis.

#### Objet des modifications

L'Instruction 11-201 expose le point de vue des ACVM sur la façon de respecter par des moyens électroniques les obligations de transmission de documents prévues par la législation canadienne en valeurs mobilières. La première version de l'Instruction 11-201 a été établie le 1<sup>er</sup> janvier 2000. Elle a été modifiée le 14 février 2003 pour y inclure des indications sur la sollicitation de procurations.

Depuis l'établissement de l'Instruction 11-201 en 2000, la législation portant sur le commerce et les transactions électroniques ainsi que le droit des sociétés ont subi des modifications, et une législation régissant les transactions électroniques et la protection des renseignements personnels a été introduite. Les communications électroniques sont beaucoup plus courantes maintenant qu'elles ne l'étaient lors de la rédaction de l'instruction.

Les modifications s'inscrivent dans cette évolution :

- en avisant les intéressés de l'existence des autres lois traitant de la transmission électronique de documents;
- en simplifiant les indications données sur la forme et le fond des consentements des porteurs de titres;
- en réduisant le nombre de termes liés à la technologie pour éviter les énoncés qui pourraient devenir obsolètes.

## **Commentaires écrits**

Le 29 avril 2011, nous avons publié un projet de modification pour une période de consultation de 60 jours (les « documents d'avril 2011 ») qui a pris fin le 29 juin 2011. Nous avons reçu huit mémoires. Nous les avons étudiés et remercions tous les intervenants de leur participation. La liste des intervenants et un résumé des commentaires, accompagnés de nos réponses, sont publiés en annexe du présent avis.

## **Résumé des changements apportés aux documents d'avril 2011**

Nous avons apporté certains changements aux documents d'avril 2011, notamment des modifications rédactionnelles faites uniquement à des fins de clarification ou en réponse à des commentaires reçus. Puisque les changements ne sont pas importants, nous ne publions pas les modifications de nouveau pour consultation.

## **Documents non publiés**

Pour rédiger le projet de modification de l'Instruction 11-201, nous n'avons utilisé aucune étude ni aucun document ou rapport important non publié.

## **Questions**

Pour toute question, prière de s'adresser à l'une des personnes suivantes :

Lucie J. Roy  
Conseillère en réglementation  
Service de la réglementation  
Autorité des marchés financiers  
514-395-0337, poste 4464  
[lucie.roy@lautorite.qc.ca](mailto:lucie.roy@lautorite.qc.ca)

George Hungerford  
Senior Legal Counsel, Corporate Finance  
British Columbia Securities Commission  
604-899-6690  
[ghungerford@besc.bc.ca](mailto:ghungerford@besc.bc.ca)

Celeste Evancio  
Legal Counsel, Corporate Finance  
Alberta Securities Commission  
403-355-3885  
[celeste.evancio@asc.ca](mailto:celeste.evancio@asc.ca)

Wendy Morgan  
Conseillère juridique  
Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick  
506-643-7202  
[wendy.morgan@gnb.ca](mailto:wendy.morgan@gnb.ca)

# INSTRUCTION GÉNÉRALE CANADIENNE 11-201 RELATIVE À LA TRANSMISSION ÉLECTRONIQUE DE DOCUMENTS

## CHAPITRE 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1.1. Définitions

Dans la présente instruction générale canadienne, on entend par :

« document de procuration » : un document relatif à une assemblée d'un émetteur assujéti, notamment une circulaire de sollicitation de procurations, un formulaire de procuration, une demande d'instructions de vote et des instructions de vote;

« législation sur le commerce électronique » : les lois indiquées à l'Annexe A et toute autre loi fédérale, provinciale ou territoriale du Canada régissant le commerce électronique, ainsi que les règlements, les règles, les formulaires et les annexes pris en leur application, et leurs modifications;

« signature électronique » : de l'information électronique qu'une personne crée ou adopte pour signer un document, et qui est intégrée, jointe ou liée à ce document;

« transmis » : envoyé, transmis, livré ou communiqué autrement, les termes « transmettre », « transmission » et autres mots semblables ayant un sens correspondant;

« transmission électronique » : notamment, la transmission de documents par télécopieur, courriel, disque optique, Internet ou d'autres moyens électroniques.

#### 1.1.1. Définitions supplémentaires

Les expressions employées dans la présente instruction générale canadienne et définies par la Norme canadienne 14-101 sur les *définitions* s'entendent au sens défini dans cette règle.

### 1.2. Objet

- 1) La présente instruction générale canadienne vise à fournir des indications aux participants au secteur des valeurs mobilières qui souhaitent respecter leurs obligations de transmission en vertu de la législation en valeurs mobilières en recourant à la transmission électronique.
- 2) Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les « ACVM » ou « nous ») reconnaissent que la technologie de l'information constitue un outil important et utile pour améliorer les communications destinées aux épargnants. Nous voulons que les dispositions de la législation en valeurs mobilières qui imposent des

obligations de transmission soient appliquées d'une façon qui tienne compte des innovations technologiques sans compromettre la protection des épargnants.

### **1.3. Autres lois et règles**

- 1) La législation sur le commerce électronique établit le cadre juridique général de la transmission électronique et traite du consentement à cette forme de transmission. Les dispositions qu'elle prévoit peuvent varier d'un territoire à l'autre et ne pas être en vigueur uniformément à l'échelle canadienne.
- 2) La transmission électronique de documents peut également être assujettie aux règles du droit des sociétés ou aux règles des organismes d'autoréglementation ou des bourses qui imposent directement des obligations de transmission électronique ou qui intègrent par renvoi les obligations de transmission électronique prévues par la législation sur le commerce électronique. Les documents constitutifs de l'émetteur, comme ses statuts constitutifs, peuvent aussi restreindre la transmission électronique.
- 3) Les documents devant être transmis en vertu des lois sur les valeurs mobilières, notamment les documents transmis électroniquement, peuvent être visés par la législation sur la protection des renseignements personnels. Les participants au secteur des valeurs mobilières peuvent avoir à prendre des mesures supplémentaires pour préserver la confidentialité des renseignements personnels en application de cette législation.

### **1.4. Champ d'application**

- 1) Les chapitres 2 et 3 s'appliquent aux documents devant être transmis en vertu de la législation en valeurs mobilières. Cela inclut les prospectus, les états financiers, les avis d'exécution, les relevés de compte et les documents liés aux procurations qui sont transmis par les participants au secteur des valeurs mobilières ou par les personnes agissant pour leur compte, comme les agents des transferts. Le chapitre 4 prévoit des indications supplémentaires qui ne s'appliquent qu'à l'utilisation de documents de procurations sur support électronique.
- 2) La présente instruction générale canadienne ne s'applique pas aux transmissions pour lesquelles la transmission électronique n'est pas autorisée par la législation en valeurs mobilières.
- 3) La présente instruction générale canadienne ne s'applique pas aux documents qui sont déposés auprès d'une autorité en valeurs mobilières ou d'un agent responsable, qui leur sont transmis ou que ceux-ci transmettent.
- 4) Pour obtenir des indications sur l'utilisation de la communication électronique dans les opérations sur titres, se reporter à l'Instruction générale canadienne 47-201, *Les opérations sur titres à l'aide d'Internet et d'autres moyens électroniques*

et, au Québec, à l'Avis 47-201 relatif aux opérations sur titres à l'aide d'Internet et d'autres moyens électroniques.

## **CHAPITRE 2 TRANSMISSION ÉLECTRONIQUE DE DOCUMENTS**

### **2.1. Règles fondamentales de la transmission électronique de documents**

- 1) Sous réserve de la législation sur le commerce électronique ou de toute autre législation applicable, nous estimons que la transmission électronique respecte les obligations de transmission prévues par la législation en valeurs mobilières lorsque les conditions suivantes sont réunies :
  1. le destinataire est avisé que le document lui a été ou lui sera transmis par voie électronique, comme il est indiqué à l'article 2.3;
  2. le destinataire a facilement accès au document, comme il est indiqué à l'article 2.4;
  3. le document reçu par le destinataire est identique à celui transmis par l'expéditeur, comme il est indiqué à l'article 2.5;
  4. l'expéditeur du document a la preuve que le document a été transmis, comme il est indiqué à l'article 2.6.

Si l'une de ces conditions n'est pas respectée, la validité de la transmission sera incertaine.

- 2) Les règles de transmission électronique énumérées ci-dessus sont conformes au cadre juridique de la transmission électronique prévu par la législation sur le commerce électronique.

### **2.2. Consentement à la transmission électronique**

- 1) La législation sur le commerce électronique peut exiger le consentement du destinataire de la transmission électronique. La législation en valeurs mobilières n'oblige pas l'expéditeur à obtenir le consentement du destinataire, ni n'en prévoit la forme ou le contenu. L'obtention du consentement exprès et la transmission subséquente du document conformément à celui-ci peuvent cependant permettre à l'expéditeur de respecter certaines des règles fondamentales de la transmission électronique prévues à l'article 2.1. Le consentement exprès peut donner à conclure ce qui suit lorsque le document est transmis électroniquement selon les modalités du consentement :
  - a) le destinataire sera avisé de la transmission électronique du document;

- b) le destinataire dispose des capacités et ressources techniques nécessaires pour accéder au document;
  - c) le destinataire recevra effectivement le document.
- 2) L'expéditeur peut effectuer une transmission électronique sans consentement exprès. Le cas échéant, il pourrait toutefois être plus difficile de prouver que le destinataire a été avisé de la transmission du document et qu'il y a eu accès, et qu'il a effectivement reçu le document.

### **2.3. Avis**

- 1) Le destinataire devrait être avisé de la transmission électronique. L'expéditeur peut donner l'avis de n'importe quelle façon, par voie électronique ou non.
- 2) L'expéditeur qui a l'intention d'effectuer une transmission électronique en permettant au destinataire d'accéder à un document affiché sur un site Web ne devrait pas présumer que le destinataire saura qu'il y a accès sans en avoir été avisé distinctement.

### **2.4. Accès**

- 1) Le destinataire d'un document transmis électroniquement devrait y avoir accès facilement.
- 2) L'expéditeur devrait prendre des mesures raisonnables pour que l'accès électronique aux documents ne soit pas fastidieux ni compliqué outre mesure. Les systèmes électroniques qu'il utilise devraient être suffisamment puissants pour assurer un téléchargement rapide, une forme appropriée et une accessibilité générale.
- 3) Chaque document devrait demeurer accessible aux destinataires pendant un délai suffisant, compte tenu de sa nature.
- 4) Chaque document transmis électroniquement devrait être envoyé sur un support électronique approprié et selon des méthodes de transmission permettant au destinataire d'en stocker et d'en conserver un exemplaire permanent afin de pouvoir le consulter ultérieurement et de l'imprimer, comme dans le cas d'une transmission sur support papier.

### **2.5. Transmission d'un document non altéré**

L'expéditeur devrait prendre des mesures raisonnables pour prévenir l'altération ou la corruption du document pendant la transmission électronique, ce qui peut comprendre des mesures de sécurité visant à empêcher un tiers de le falsifier. Toute lacune concernant l'intégralité ou l'intégrité d'un document transmis

électroniquement peut soulever des questions sur la transmission effective du document.

## **2.6. Transmission effective**

- 1) L'expéditeur devrait appliquer des processus internes démontrant qu'il a tenté de transmettre le document.
- 2) L'expéditeur ne devrait pas conclure que la transmission électronique a été effectuée s'il a des raisons de croire que le document n'a pas été reçu, par exemple, s'il reçoit un message d'échec de la transmission. S'il ne parvient pas à effectuer la transmission électronique pour une raison quelconque, il devrait tenter de l'effectuer par un autre moyen, par exemple sur support papier.

## **CHAPITRE 3 QUESTIONS DIVERSES**

### **3.1. Forme et contenu des documents**

- 1) Par souci de cohérence, les documents transmis électroniquement peuvent suivre les règles de formatage indiquées dans le Manuel du déposant SEDAR, lesquelles s'appliquent également à la modification d'un document transmis électroniquement par rapport à sa forme papier.
- 2) Comme pour les documents déposés au moyen de SEDAR, chaque document que l'expéditeur se propose de transmettre électroniquement devrait être recréé sur support électronique, plutôt que numérisé sur support électronique. Cette mesure est recommandée du fait que les documents numérisés peuvent être difficiles à transmettre, à stocker et à récupérer à peu de frais et à consulter après récupération.

### **3.2. Confidentialité des documents**

Certains documents qui peuvent être transmis électroniquement, comme les avis d'exécution, sont confidentiels pour leur destinataire. Par conséquent, l'expéditeur devrait prendre toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour préserver la confidentialité de ces documents dans le cadre de leur transmission électronique.

### **3.3. Hyperliens**

- 1) Les hyperliens permettent d'accéder instantanément à de l'information, soit à l'intérieur d'un même document, soit dans un autre document sur le même site Web ou sur un autre site Web.

- 2) Il est possible que l'utilisation d'hyperliens dans un document ne soit pas pertinente pour les raisons indiquées au paragraphe 3, à moins qu'il ne s'agisse d'un hyperlien vers un autre point dans le même document.
- 3) L'expéditeur qui prévoit dans un document un hyperlien vers de l'information externe au document risque d'intégrer cette information dans son document et, ainsi, de se rendre légalement responsable de l'exactitude d'une telle information. De plus, l'existence d'hyperliens dans un document transmis électroniquement vers un document distinct soulève la question de savoir quels sont les documents qui sont transmis : uniquement le document de base ou également les documents auxquels celui-ci est lié.
- 4) Dans le cas de documents transmis électroniquement qui contiennent des hyperliens vers d'autres documents, il est recommandé que l'expéditeur établisse une distinction claire entre ceux qui sont régis par des obligations d'information légales et ceux qui ne le sont pas, par exemple au moyen d'en-têtes appropriés sur chaque page du document.
- 5) L'alinéa *e* de l'article 7.2 du Manuel du déposant SEDAR interdit les hyperliens entre documents.
- 6) Le fait de renvoyer le destinataire à un tiers fournisseur du document, comme SEDAR, ne constituera probablement pas en soi une transmission valide du document.

#### **3.4. Communications multimédias**

- 1) Les communications multimédias sont parfois employées pour présenter de l'information combinant, de diverses façons, texte, graphiques, vidéo, animation et son.

Nous recommandons de ne pas inclure dans des documents d'information légaux de l'information présentée sous forme de communications multimédias, sauf si elle peut être reproduite de manière identique sur un support non électronique. De cette façon, tous les destinataires recevront la même information légale, sans égard à leurs capacités multimédias.

- 2) Les participants au secteur des valeurs mobilières peuvent employer les communications multimédias pour compiler et diffuser l'information accessible au public.
- 3) Les communications multimédias sont soumises aux dispositions de la législation en valeurs mobilières concernant les déclarations fausses ou trompeuses et les restrictions relatives aux communications promotionnelles ou publicitaires. Ces dispositions peuvent s'appliquer, par exemple, lorsque les communications multimédias figurent sur le site Web de l'expéditeur ou y sont liées par des hyperliens.

- 3.5. Moment de la transmission électronique** La transmission électronique de documents au destinataire devrait avoir lieu dans les délais prévus par la législation en valeurs mobilières.

## **CHAPITRE 4 DOCUMENTS DE PROCURATIONS**

### **4.1. Obligations de transmission des procurations**

- 1) La législation en valeurs mobilières et les directives en valeurs mobilières renferment des dispositions relatives à la sollicitation de procurations qui ont soulevé la question de savoir si la transmission électronique de documents de procurations est permise, et si ces documents peuvent être sur support électronique. Nous avons relevé dans le droit des valeurs mobilières deux types d'obligations qui touchent à l'utilisation de documents de procurations sur support électronique :

1. selon certaines dispositions des directives ou de la législation en valeurs mobilières,
    - a) il faut utiliser un formulaire de procuration imprimé ou une procuration manuscrite (les « obligations en matière de procurations écrites »);
    - b) le porteur inscrit de titres comportant droit de vote doit exercer ces droits ou donner une procuration à cet égard, conformément aux instructions de vote écrites du propriétaire véritable de ces titres (les « obligations en matière d'instructions de vote écrites »; avec les obligations en matière de procurations écrites, les « obligations de consignation par écrit »);
  2. certaines dispositions de la législation en valeurs mobilières exigent la signature des procurations (les « obligations de signature des procurations »).
- 2) Les participants au secteur des valeurs mobilières qui sont tenus, en vertu de la législation en valeurs mobilières, de transmettre des documents de procurations et qui souhaitent le faire par voie électronique devraient se reporter au chapitre 2, qui énonce les règles fondamentales de la transmission électronique de documents.
- 3) Le simple fait de rendre les documents de procurations accessibles sur un site Web ne constitue pas une transmission selon les quatre règles fondamentales énoncées au chapitre 2.

### **4.2. Obligations de consignation par écrit**

- 1) Les formulaires de procuration, les procurations et les instructions de vote sur support électronique (y compris un support électronique faisant intervenir le

téléphone) respecteront généralement les obligations de consignation par écrit si le support employé répond aux conditions suivantes :

- a) il garantit l'intégrité de l'information contenue dans les formulaires de procuration et les procurations;
  - b) il permet au destinataire de conserver en permanence l'information pour consultation future.
- 2) Pour garantir l'intégrité de l'information, le support électronique des formulaires de procuration, des procurations ou des instructions de vote ne devrait pas permettre de facilement altérer ou modifier l'information contenue dans ces documents. Par exemple, le simple envoi d'un message électronique contenant un formulaire de procuration en format Word ne satisfait pas aux obligations en matière de procurations écrites, car il est facile de falsifier les documents créés dans ce format.
- 3) Pour que le destinataire puisse conserver en permanence l'information pour consultation future, il faut utiliser un support électronique et un mode de transmission électronique appropriés permettant de stocker et d'imprimer cette information.

#### **4.3. Obligations de signature des procurations**

- 1) Il est normalement satisfait aux obligations de signature des procurations par la signature du porteur de titres. La signature est la marque de l'approbation de l'information contenue dans le formulaire et authentifie l'identité du porteur. Toutefois, nous estimons que l'apposition d'une signature manuscrite n'est pas la seule façon de signer une procuration.
- 2) Il peut être satisfait aux obligations de signature des procurations par l'utilisation de la signature électronique du porteur, y compris pour la procuration sur support électronique qui remplit les obligations de consignation par écrit (voir l'article 4.2). La technologie ou le processus utilisé à cette fin devrait permettre d'identifier le signataire et de déterminer que c'est bien lui qui a intégré, joint ou lié la signature à la procuration. La signature électronique du porteur devrait être produite par une technologie ou un processus permettant de vérifier ou de prouver ce qui suit :
  1. le fait que le porteur a utilisé la technologie ou le processus pour intégrer, joindre ou lier sa signature à la procuration;
  2. l'identité du porteur de titres qui a utilisé la technologie ou le processus;
  3. le fait que la signature électronique produite par la technologie ou le processus est propre au porteur.

## **CHAPITRE 5      DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR**

### **5.1.    Instruction antérieure**

L'instruction générale canadienne 11-201 *Transmission de documents par voie électronique* est remplacée par la présente Instruction générale canadienne.

### **5.2.    Date d'entrée en vigueur**

La présente Instruction générale canadienne entre en vigueur le 18 novembre 2011.

## ANNEXE A

### LÉGISLATION SUR LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

#### Alberta

*Electronic Transactions Act*, S.A. 2001, c. E-55

#### Colombie-Britannique

*Electronic Transactions Act*, S.B.C. 2001, c.10

#### Île-du-Prince-Édouard

*Electronic Commerce Act*, S.P.E.I. 2001, c. E-41

#### Manitoba

*Loi sur le commerce et l'information électroniques*, L.M. 2000, c. E55

#### Nouveau-Brunswick

*Loi sur les opérations électroniques*, L.N.B., c. E-55

#### Nouvelle-Écosse

*Electronic Commerce Act*, S.N.S. 2000, c. 26

#### Nunavut

*Loi sur le commerce électronique*, L.Nun. 2004, ch. 7

#### Ontario

*Loi de 2000 sur le commerce électronique*, L.O. 2000, chapitre 17

#### Québec

*Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, L.R.Q., 2001, c. C-1.1

#### Saskatchewan

*The Electronic Information and Documents Act*, S.S. 2000, c. E-7.22

#### Territoires du Nord-Ouest

*Loi sur les opérations électroniques*, L.T.N.-O. 2011, ch. 13

#### Terre-Neuve-et-Labrador

*Electronic Commerce Act*, S.N.L. 2001, c. E-52

#### Yukon

*Loi sur le commerce électronique*, L.R.Y. 2000, c. 10

## **Annexe B**

### **Instruction générale canadienne 11-201 relative à la *transmission électronique de documents***

#### **Liste des intervenants**

Les ACVM ont reçu des mémoires de la part des intervenants suivants :

- Association canadienne du commerce des valeurs mobilières (ACCVM)
- Broadridge Financial Solutions, Inc.
- Groupe Gestion privée BMO
- Jason Slattery, conseiller en placement, Equity Associates Inc.
- Osler, Hoskin & Harcourt S.E.N.C.R.L./s.r.l.
- RBC Dominion valeurs mobilières inc.
- Société de fiducie Computershare du Canada
- VAULT Solutions Inc.

**Instruction générale canadienne 11-201 relative à la *transmission électronique de documents***

**Résumé des commentaires**

	<b>Sujet</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Issue des discussions et réponse</b>
	<b><u>COMMENTAIRES GÉNÉRAUX</u></b>		
1.	Appui général à l'égard du projet	Sept intervenants se sont dits en faveur de l'initiative. Ils estiment qu'elle aura pour effet d'accroître le nombre d'émetteurs offrant la transmission électronique et le nombre d'actionnaires qui l'utiliseront. L'autre intervenant n'a pas fait de commentaires généraux sur le projet.	
2.	Définition de « transmis »	Un intervenant s'interroge sur la signification du terme « transmis ». À son avis, bon nombre de méthodes de transmission électronique consistent non pas à envoyer le document aux investisseurs directement, mais plutôt à le mettre à leur disposition grâce à un lien vers un site Web ou à une connexion à un site sécurisé où il se trouve. À son avis, le libellé de la définition proposée sous-entend un envoi actif plutôt que le simple fait de mettre le document à la disposition des investisseurs pour qu'ils le reçoivent ou y aient accès en suivant les étapes nécessaires pour l'obtenir.	Le terme « transmis » renvoie à l'obligation prévue par la législation en valeurs mobilières de transmettre des documents. Nous ne voulions pas que la définition soit trop normative du fait qu'elle figure dans une instruction générale et que celle-ci ne sert que d'indication. Le comité chargé de revoir la Norme canadienne 54-101 sur la <i>communication avec les propriétaires véritables des titres d'un émetteur assujetti</i> est à examiner la législation relative à la notification et à l'accès.
3.	Définition de « transmission électronique »	<p>Un intervenant estime qu'il n'est pas approprié d'ajouter le mot « notamment » afin de limiter ce qui peut constituer une transmission électronique. Il souhaite également s'assurer que la définition comprend la transmission physique d'un document sur un support d'enregistrement comme un disque optique ou une clé USB.</p> <p>Un autre intervenant estime que nous devrions envisager de supprimer les mots « courriel » et « Internet et d'autres moyens électroniques » de cette définition et de définir ces termes séparément. À son avis, les procédés liés au « courriel » et à « Internet et d'autres moyens électroniques » sont très différents en ce qui a trait à leur fonctionnement et à la technologie, notamment la façon dont ils sont utilisés pour transmettre un document. Selon lui, la définition devrait englober l'utilisation d'un site sécurisé, qui exige du destinataire qu'il ouvre une session sur le site au moyen d'un</p>	<p>La définition de « transmission électronique » a été rédigée de façon à englober d'autres méthodes de transmission qui pourraient voir le jour au fur et à mesure que la technologie évolue. Cette définition comprend la transmission par voie d'un disque optique et par d'autres méthodes, notamment une clé USB.</p> <p>La définition de « transmission électronique » cadre avec la législation provinciale sur le commerce électronique. Le comité chargé de revoir la Norme canadienne 54-101 sur la <i>communication avec les propriétaires véritables des titres d'un émetteur assujetti</i> est à examiner la législation relative à la notification et à l'accès.</p>

**Instruction générale canadienne 11-201 relative à la *transmission électronique de documents***

**Résumé des commentaires**

	<b>Sujet</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Issue des discussions et réponse</b>
		authentifiant afin d'accéder aux documents.	
4.	Définition de « signature électronique »	<p>Un intervenant estime que la définition n'est pas suffisamment large pour y inclure toutes les façons possibles qu'une personne peut attester la signature d'un document. Il estime aussi qu'elle semble légèrement incohérente avec la formulation générale du paragraphe 2 de l'article 4.3.</p> <p>Un autre intervenant croit que la définition de signature électronique devrait plutôt correspondre à une signature numérique (soit un algorithme mathématique, et ne pas inclure les signatures réelles qui ont été numérisées).</p>	<p>La définition de « signature électronique » cadre avec la législation provinciale sur le commerce électronique. Nous contestons l'idée que la définition n'est pas suffisamment large et qu'elle n'est pas cohérente avec le paragraphe 2 de l'article 4.3.</p> <p>La définition de « signature électronique » cadre avec la législation provinciale sur le commerce électronique et englobe intentionnellement les signatures numériques et d'autres types de signatures électroniques (par exemple, une signature manuscrite apposée sur un document envoyé par télécopieur ou courriel).</p>
5.	Utilisation du terme « envoyé » par opposition à « transmis »; « livré »	Un intervenant fait remarquer que le terme « envoyé » a été remplacé par le terme « transmis » dans le document, que le terme « transmitted » a été ajouté dans la version anglaise de la définition de « transmis » et que Internet demeure une méthode de transmission selon la définition de « transmission électronique ». Il s'interroge sur les effets de ces changements.	Nous avons utilisé le terme « transmis » à des fins d'uniformité dans le document et la définition de ce terme comprend le terme « envoyé ». Le terme « transmitted » a été ajouté dans la version anglaise de la définition afin de tenir compte de la législation québécoise ( <i>An act to establish a legal framework for information technology</i> ).
6.	Définitions supplémentaires	<p>Un intervenant a demandé aux ACVM de définir les termes suivants :</p> <p>« expéditeur » – à son avis, il est difficile de savoir si l'« expéditeur » désigne l'émetteur ou l'intermédiaire à qui incombe l'obligation de transmission prévue par la législation en valeurs mobilières, ou la partie ou le mandataire qui exécute réellement les fonction de transmission. Conjugué à la suppression proposée du libellé actuel du paragraphe 7 de l'article 2.1 concernant la transmission par des mandataires, cela crée une certaine ambiguïté.</p> <p>« participants au secteur des valeurs mobilières » – Cette expression est utilisée dans diverses parties du document mais n'est pas définie.</p>	<p>Le terme « expéditeur » désigne l'entité ayant l'obligation de transmettre les documents en vertu de la législation en valeurs mobilières. À notre avis, ce terme est clair et il n'est pas nécessaire de le définir.</p> <p>Cette expression a une large portée qui s'étend à toutes les entités qui doivent se conformer à la législation en valeurs mobilières.</p>

**Instruction générale canadienne 11-201 relative à la *transmission électronique de documents***

**Résumé des commentaires**

	<b>Sujet</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Issue des discussions et réponse</b>
7.	Élargissement de la portée de la législation sur la protection des renseignements personnels au paragraphe 3 de l'article 1.3	Un intervenant estime que les ACVM devraient étendre la portée du paragraphe 3 de l'article 1.3 de façon à ce qu'il s'applique aux renseignements personnels des investisseurs.	L'Instruction générale canadienne 11-201 donne des indications sur la transmission électronique de documents. À notre avis, la fourniture d'indications sur les questions de protection des renseignements personnels dépasserait le cadre de cette initiative.
8.	Liste des documents au paragraphe 1 de l'article 1.4	Un intervenant estime que la liste des documents n'est pas claire. Par exemple, elle ne comprend pas le nouvel « aperçu du fonds » pour les organismes de placement collectif prévu par la Norme canadienne 81-101 sur le <i>régime de prospectus des organismes de placement collectif</i> , et la définition du terme « prospectus » ne précise pas si elle inclut les prospectus provisoires et simplifiés. Deux autres intervenants estiment que les définitions ne sont pas suffisamment larges pour tenir compte de l'évolution de la législation et que les références précises aux documents devraient être supprimées.	L'Instruction générale canadienne 11-201 s'applique aux documents devant être transmis en vertu de la législation en valeurs mobilières. Nous avons énuméré certains de ces documents, mais cette liste ne se veut pas exhaustive. Nous croyons qu'elle offre une certaine souplesse permettant d'y ajouter d'autres documents dont la transmission pourrait éventuellement devenir obligatoire (comme l'aperçu du fonds qui, à l'heure actuelle, n'a pas à être transmis en vertu de la législation en valeurs mobilières). Nous invitons l'intervenant à consulter la définition de « prospectus » prévue à la règle à laquelle il est tenu de se conformer.
9.	Mention « rendu autrement accessible » à la partie 2 et transmission par voie d'un site Web; notification et accès en vertu de la Norme canadienne 54-101	<p>Un intervenant fait remarquer que dans le projet de paragraphe 1 de l'article 2.1, le passage indiquant que le document était « autrement rendu accessible » dans trois des quatre principes de la transmission électronique (points 1, 2 et 4) a été supprimé. Cependant, le paragraphe 1 de l'article 2.6 comprend le passage suivant : « L'expéditeur devrait conserver l'information démontrant que le document a été transmis ou rendu accessible au destinataire. ». L'intervenant s'interroge sur l'effet recherché par ce changement.</p> <p>L'intervenant estime également que la suppression du passage du projet de paragraphe 1 de l'article 2.1 jette le doute quant à savoir si, en vertu du projet de modification, un document est considéré comme transmis électroniquement ou non lorsque le destinataire y a accès par un site Web.</p>	<p>À des fins de cohérence, nous supprimerons la mention « a été transmis ou rendu accessible au destinataire » du paragraphe 1 de l'article 2.6.</p> <p>Le comité chargé de revoir la Norme canadienne 54-101 sur la <i>communication avec les propriétaires véritables des titres d'un émetteur assujetti</i> est à examiner la législation relative à la notification et à l'accès. L'objectif ultime consiste à respecter l'obligation de transmission du</p>

**Instruction générale canadienne 11-201 relative à la *transmission électronique de documents***

**Résumé des commentaires**

	<b>Sujet</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Issue des discussions et réponse</b>
		Cette question, ainsi que celle des changements proposés à l'article 2.2 (consentement), l'amènent à se demander si les ACVM ont décidé de retirer leur consentement à une transmission par accès à un site Web, ce qui semble contredire l'appui général donné aux procédures de notification et d'accès à l'égard des documents relatifs aux procurations dans le projet de modification de la Norme canadienne 54-101. L'intervenant demande si les ACVM continuent d'approuver la transmission électronique d'un document par accès à un site Web. Il reconnaît que le fait de simplement placer un document sur un site Web n'est pas suffisant pour respecter les obligations de transmission en l'absence de consentement du destinataire à extraire le document.	document au porteur de titres. La législation ne recommande pas un mode particulier de transmission.
10.	Signification des termes « avisé » et « avis » et avis de transmission électronique à être donné au destinataire (paragraphe 1 de l'article 2.3)	Deux intervenants estiment que les modifications semblent recommander l'envoi au destinataire d'un courriel l'avisant de l'envoi d'un autre courriel (en d'autres mots, l'expéditeur ne pourrait pas envoyer l'avis et le document dans un même courriel) et que ces mesures sont exagérées.	Nous rejetons cette interprétation.
11.	Remise en question de la nécessité d'un avis écrit lorsque certains documents sont affichés en ligne (paragraphe 2 de l'article 2.3)	Un intervenant estime que de donner distinctement avis qu'un document, comme le relevé de compte mensuel, est accessible en ligne relève du paternalisme, particulièrement dans le cas du relevé de compte mensuel. Un autre intervenant souhaite avoir des indications concernant les cas où le destinataire a accepté de vérifier sur un site Web si des documents y ont été affichés.	Le fait, pour l'expéditeur, d'aviser le destinataire de son intention d'effectuer une transmission électronique constitue un élément important d'une transmission électronique effective. Dans cet article, nous indiquons que les participants au secteur des valeurs mobilières ne devraient pas supposer qu'une notification ponctuelle de l'accès à un site Web suffit à prouver que le destinataire a été avisé. Pour établir s'il y a eu avis suffisant, il faut tenir compte des obligations prévues par la législation en valeurs mobilières et les autres lois et des faits propres à chaque cas. Puisqu'il s'agit d'une instruction générale, nous donnons des indications et ne souhaitons pas fournir d'interprétation de la loi.

**Instruction générale canadienne 11-201 relative à la *transmission électronique de documents***

**Résumé des commentaires**

	<b>Sujet</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Issue des discussions et réponse</b>
12.	Concept de « systèmes électroniques » (paragraphe 2 de l'article 2.4)	Un intervenant estime que l'expression « systèmes électroniques » met l'accent sur le matériel alors que le principe devrait être appliqué de façon plus générale. À son avis, l'expression « accessibilité générale » n'est pas appropriée, car il devrait être permis de recourir à divers modes de transmission électronique pour le même document envoyé à différentes personnes.	Nous ne partageons pas l'interprétation de l'intervenant. L'expression « systèmes électroniques » figurant au paragraphe 2 de l'article 2.4 s'applique aux logiciels, au matériel et à la réseautique. Le concept d'« accessibilité générale » renvoie à la possibilité d'accéder aux documents à partir d'un site Web ou dans un courrier électronique ou à un autre mode de transmission électronique. Il ne suppose pas l'utilisation d'un seul mode de transmission.
13.	Interaction entre la Norme canadienne 54-101 et l'article 2.4	<p>Un intervenant signale qu'en ce qui concerne l'affichage des documents relatifs à une assemblée, il y a incohérence entre le paragraphe 3 de l'article 2.4 du projet d'Instruction générale canadienne et le sous-alinéa <i>ii</i> de l'alinéa <i>d</i> du paragraphe 1 de l'article 2.7.1 du projet de modification de la Norme canadienne 54-101 relativement à la notification et à l'accès.</p> <p>L'intervenant fait également remarquer que le paragraphe 4 de l'article 2.4 du projet d'Instruction générale canadienne, qui porte sur la possibilité de conserver un exemplaire du document, n'est pas formulé comme le paragraphe 3 de l'article 4.2, alors que l'objectif de ces articles semble être le même.</p>	<p>L'exemple donné sur l'affichage des documents relatifs à une assemblée n'est pas nécessaire et est trop précis. Nous supprimerons la deuxième phrase du paragraphe 3 de l'article 2.4.</p> <p>À des fins d'uniformité, nous avons appliqué au paragraphe 4 de l'article 2.4 la formulation du paragraphe 3 de l'article 4.2.</p>
14.	Mesures raisonnables pour prévenir l'altération du document (article 2.5)	Plusieurs intervenants estiment que le projet d'article 2.5 est rédigé de façon à imposer aux expéditeurs une norme irréaliste. Ils estiment qu'un expéditeur ne devrait être tenu de prendre que des mesures « raisonnables » pour prévenir l'altération ou la corruption d'un document et les mesures de sécurité adoptées par l'expéditeur ne peuvent garantir qu'il n'y aura aucune falsification, ces mesures ne pouvant qu'« empêcher des tiers de falsifier les documents ». Ils indiquent que l'article 8 de la <i>Loi de 2000 sur le commerce électronique</i> de l'Ontario ne prévoit qu'une « garantie fiable quant à l'intégrité des renseignements » alors que le projet suppose que l'expéditeur « prend des mesures afin de prévenir l'altération ou la corruption d'un	Nous avons ajouté le terme « raisonnables ». Il est désormais question de « mesures raisonnables ». Nous avons également supprimé le passage « pour éviter qu'une tierce partie ne puisse trafiquer le document » et l'avons remplacé par les mots « visant à empêcher un tiers de le falsifier ».

**Instruction générale canadienne 11-201 relative à la *transmission électronique de documents***

**Résumé des commentaires**

	<b>Sujet</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Issue des discussions et réponse</b>
		document ».	
15.	Clarification sur l'échec de la transmission (article 2.6)	<p>Un intervenant estime que les indications données aux paragraphes 1 et 2 de l'article 2.6 relativement à la conservation de l'information démontrant qu'il y a eu transmission et à la conclusion que la transmission n'a pas été effectuée sont plus contraignantes que la législation ontarienne sur le commerce électronique. Il fait également valoir que l'expéditeur n'a pas à prouver que la transmission électronique a eu lieu dans le cas d'une transmission sur support papier. Les sociétés de courtage sont tenues de se conformer aux règles d'un OAR concernant la correspondance retournée et disposent de procédures et de politiques afin de gérer cette correspondance plutôt que de confirmer que le destinataire l'a réellement reçue.</p> <p>Un intervenant nous demande de donner des indications au paragraphe 2 de l'article 2.6 dans le cas où un expéditeur reçoit un message d'échec de la transmission électronique. S'il ne voulait transmettre électroniquement qu'un avis indiquant l'accessibilité des documents sur un site Web, devrait-il transmettre tous les documents sur support papier ou pourrait-il utiliser un autre mode de transmission?</p>	<p>Au paragraphe 1 de l'article 2.6, nous avons supprimé les mots « conserver l'information démontrant que le document a été transmis » et avons ajouté « appliquer des processus internes démontrant qu'il a tenté de transmettre le document ».</p> <p>Au paragraphe 2 de l'article 2.6, nous avons remplacé les mots « il devrait l'effectuer par un autre moyen » par les mots « il devrait tenter de l'effectuer par un autre moyen ».</p> <p>Nous faisons en outre remarquer que nous supprimerons les mots « ou rendu accessible au destinataire » du paragraphe 1 de l'article 2.6.</p> <p>Le paragraphe 2 de l'article 2.6 précise que, si l'expéditeur a des raisons de croire que le document n'a pas été reçu (par exemple, s'il reçoit un message d'échec de la transmission), il doit tenter de le transmettre par un autre moyen. La transmission sur support papier pourrait être l'un de ces moyens.</p>
16.	Préoccupations concernant la protection des renseignements personnels (article 3.2)	Un intervenant craint que la protection des renseignements personnels ne soit pas suffisante en vertu du projet parce que le mot « raisonnablement » est trop vague.	Les expéditeurs sont toujours tenus de se conformer à la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels. L'Instruction générale ne diminue en rien ces obligations.
17.	Hyperliens (paragraphe 3 de l'article 3.3)	Un intervenant estime que, pour être plus significatives, les indications figurant au paragraphe 3 de l'article 3.3 devraient clairement préciser si, de l'avis des Autorités canadiennes en valeurs mobilières, l'information externe à un document mais vers laquelle pointe un hyperlien figurant dans le	À notre avis, cette question dépasse le cadre de notre mandat. Nous tenons toutefois à préciser que certains hyperliens peuvent pointer vers des documents qui n'existent plus ou vers des adresses qui contiennent des documents dont le contenu peut changer.

**Instruction générale canadienne 11-201 relative à la *transmission électronique de documents***

**Résumé des commentaires**

	<b>Sujet</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Issue des discussions et réponse</b>
		document est intégrée à celui-ci et en fait partie. Des intervenants demandent aussi si l'envoi d'un courrier électronique comprenant un hyperlien vers un document en particulier sur le site Web de SEDAR conformément au consentement reçu du destinataire constituerait une transmission valide.	
18.	Expression « tiers fournisseur » (paragraphe 6 de l'article 3.3)	Un intervenant demande des précisions sur la signification de l'expression « tiers fournisseur ».	Dans ce contexte, l'expression « tiers fournisseur » désigne la partie qui n'est pas l'émetteur et qui héberge le document.
19.	Indications supplémentaires sur les communications multimédias (article 3.4)	Deux intervenants demandent à ce que les ACVM favorisent davantage l'utilisation des communications multimédias.	Nous ne décourageons pas les participants au secteur des valeurs mobilières d'utiliser les communications multimédias. Nous recommandons que l'information présentée sous forme de communications multimédias puisse être également reproduite sur un support papier.
20.	Mise à la poste et transmission électronique simultanées (article 3.5)	Trois intervenants recommandent la suppression du projet d'article 3.5 parce que l'obligation prévue à cet article est difficile à respecter ou qu'elle est en conflit avec la législation actuelle en valeurs mobilières, notamment l'article 4.6 de la Norme canadienne 51-102 sur les <i>obligations d'information continue</i> et le projet de modification de la Norme canadienne 54-101.	Nous avons modifié le libellé de cet article. La transmission électronique des documents doit être conforme aux obligations prévues par la législation en valeurs mobilières.
21.	Principe général de notification et d'accès (partie 4)	Un intervenant signale que les obligations de notification et d'accès prévues dans le projet de modification de la Norme canadienne 54-101 ne sont pas mentionnées et que la coordination entre ce projet de modification et celui de l'Instruction 11-201 n'est pas complètement claire.	Les modifications de l'Instruction 11-201 qui seront corrélatives au projet de modification de la Norme canadienne 54-101 pourraient aborder cette question.
22.	Modification du support électronique des procurations en vertu du paragraphe 2 de	Un intervenant estime que l'obligation prévue au paragraphe 2 de l'article 4.2 selon laquelle le support électronique des formulaires de procuration ou des instructions de vote ne devrait pas permettre de modifier l'information contenue dans ces documents est indûment restrictive et que la personne donnant des instructions de vote devrait pouvoir y apporter des changements afin de désigner une personne autre qu'un membre de la direction pour la	Ce paragraphe ne vise pas à interdire les modifications mentionnées par l'intervenant. Il vise plutôt à prévenir la falsification du document durant l'envoi.

**Instruction générale canadienne 11-201 relative à la *transmission électronique de documents***

**Résumé des commentaires**

	<b>Sujet</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Issue des discussions et réponse</b>
	l'article 4.2	représenter à l'assemblée et relativement au pouvoir accordé à la personne qui la représente.	
23.	Signatures « du porteur de titres » (l'article 4.3)	Un intervenant allègue que, dans l'article 4.3 de l'Instruction 11-201, il est incorrect de parler de signature « du porteur de titres » puisque la législation en valeurs mobilières permet que les procurations soient signées « par le porteur de titres ou pour son compte », ce qui comprendrait, par exemple, la signature par une personne autre que le porteur de titres en vertu d'une procuration générale.	Nous ne croyons pas que ce changement soit nécessaire.
24.	Vérification de la signature (paragraphe 2 de l'article 4.3)	Un intervenant estime que la deuxième phrase du paragraphe 2 de l'article 4.3 ne cadre pas avec le reste du paragraphe et n'ajoute rien en regard de la liste des éléments que la technologie ou le processus devrait permettre de vérifier ou de prouver. Il suggère de supprimer cette phrase ou de remplacer les mots « le signataire et de déterminer que c'est bien lui qui a intégré, joint ou lié la signature à » par les mots « la personne qui utilise la technologie ou le processus pour signer ».	Nous n'avons pas retenu cette suggestion parce que le libellé utilisé correspond à la définition de la signature électronique en vertu de la législation sur le commerce électronique.
25.	« Option par défaut » pour la transmission électronique	Un intervenant considère que les expéditeurs devraient avoir la possibilité d'appliquer une « option par défaut » pour la transmission électronique. Il estime qu'une telle option est compatible avec la <i>Loi de 2000 sur le commerce électronique</i> de l'Ontario, qui autorise le consentement tacite. À son avis, cette option serait moins lourde que de devoir obtenir des consentements signés. Un autre intervenant croit qu'il est important de respecter le choix de l'investisseur et que, puisque certains investisseurs n'ont pas facilement accès à un ordinateur, on ne devrait pas les obliger à passer par Internet pour obtenir des documents.	Nous ne recommandons pas une « option par défaut » pour la transmission électronique.

**Instruction générale canadienne 11-201 relative à la *transmission électronique de documents***

**Résumé des commentaires**

	<b>Sujet</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Issue des discussions et réponse</b>
	<b><u>RÉPONSES AUX QUESTIONS</u></b>		
26.	Croyez-vous que l'Instruction 11-201 crée des obstacles à la transmission électronique?	<p>La plupart des intervenants n'ont pas répondu directement à la question ou ne croyaient pas que l'Instruction 11-201 créait des obstacles. Les préoccupations entourant des articles particuliers de l'Instruction 11-201 sont résumées ci-dessus.</p> <p>Un intervenant estime que le projet de modification ne reflète pas les pratiques exemplaires actuelles ni n'anticipe l'état futur de la communication électronique entre les émetteurs, les intermédiaires et les investisseurs.</p>	L'Instruction 11-201 est rédigée de façon large et flexible afin de tenir compte des autres lois et des technologies futures. Certaines modifications seront effectuées directement dans le projet portant sur la notification et l'accès.
27.	Les obligations prévues par d'autres lois vous empêchent-elles de respecter les quatre règles fondamentales de la transmission électronique?	<p>Un intervenant a répondu par la négative.</p> <p>Un intervenant estime que les ACVM devraient informer les participants au secteur des valeurs mobilières sur l'interaction avec les « autres lois » afin qu'ils comprennent clairement l'incidence qu'une loi peut avoir sur une autre. Un autre intervenant croit que les lois provinciales sur le commerce électronique semblent accorder plus de souplesse concernant la transmission électronique de documents que les quatre règles fondamentales et qu'il pourrait y avoir un conflit entre ces lois et l'Instruction 11-201. Un troisième intervenant craint que les obligations prévues dans la <i>Loi canadienne sur les sociétés par actions</i> ait une incidence sur la capacité des sociétés de son secteur à se conformer aux règles de transmission électronique décrites dans l'Instruction 11-201 et qu'il y ait conflit entre cette loi et les dispositions de la Norme canadienne 54-101 portant sur la notification et l'accès.</p>	L'Instruction 11-201 a pour objectif de donner des indications aux participants au secteur des valeurs mobilières sur la transmission électronique. Les ACVM ne souhaitent pas donner d'indications sur l'interprétation ou l'application de la législation autre que celle portant sur les valeurs mobilières en ce qui a trait à la transmission électronique. Ces lois peuvent changer au fil du temps. Les participants au secteur des valeurs mobilières devraient se conformer aux lois les plus prescriptives. En ce qui a trait à la notification et à l'accès, ces commentaires dépassent le cadre du présent projet.
28.	Commentaires sur la suppression des indications sur la forme et le fond du consentement à la	<p>Deux intervenants appuient fermement cette suppression.</p> <p>Un intervenant est préoccupé par la suppression des passages de l'Instruction 11-201 donnant des indications sur le consentement et l'avis lorsque la transmission électronique est effectuée en affichant un document sur un site</p>	L'adéquation de l'avis est une question de fait et serait évaluée en fonction des circonstances. Le consentement donné une seule fois ne respecterait pas nécessairement l'obligation de notification dans tous les cas. Nous invitons

**Instruction générale canadienne 11-201 relative à la *transmission électronique de documents***

**Résumé des commentaires**

	<b>Sujet</b>	<b>Commentaires</b>	<b>Issue des discussions et réponse</b>
	transmission électronique.	Web. Il indique que bon nombre d'expéditeurs reçoivent des clients le consentement à la transmission électronique par l'affichage du document sur un site Web. Il estime que le consentement et l'avis sont une preuve que le client accepte de vérifier sur un site Web si des documents y sont affichés.	également l'intervenant à consulter les dispositions sur l'information sur les mouvements de compte prévues dans la Norme canadienne 31-103 sur les <i>obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites</i> et les modifications proposées à cette règle dans le cadre du projet de modèle de relation client-conseiller 2 publiées pour consultation. L'article 1.1 de l'Instruction complémentaire relative à cette règle prévoit que les personnes inscrites doivent présenter aux clients de l'information claire et pertinente, en accord avec l'obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté avec ses clients.
	<b><u>COMMENTAIRES NON LIÉS</u></b>		
29.	Application des principes de protection des renseignements personnels à toutes les communications relatives au client	Un intervenant suggère que des indications sur la protection des renseignements personnels soient ajoutées pour les communications internes, notamment les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les communications entre le conseiller en placement et le siège de la société;</li> <li>• les communications entre les conseillers et les services de conformité;</li> <li>• les communications avec les prêteurs approuvés.</li> </ul> Il est particulièrement préoccupé par le vol d'identité.	Cette suggestion dépasse la portée de la présente Instruction.