



Document d'information sur la relation avec les clients

L'objectif du présent document d'information sur la relation avec les clients est de vous aider à mieux comprendre la nature des services fournis par Leede Jones Gable Inc. et de vous éclairer sur la façon dont vous pouvez nous aider à établir une relation satisfaisante à long terme avec vous¹.

1. Services et types de comptes offerts.

Nous proposons deux types de comptes réguliers : un **compte consultatif** et un **compte géré**.

Dans un **compte consultatif**, c'est vous qui approuvez toutes vos décisions de placement, que vous vous prévaliez ou non des conseils de votre conseiller en placement. Il peut s'agir d'un compte à la commission ou d'un compte à honoraires.

Dans un **compte géré**, c'est votre gestionnaire de portefeuille qui a le pouvoir discrétionnaire en continu de prendre les décisions de placement et de les mettre en œuvre pour vous conformément aux objectifs de placement que vous lui avez communiqués par écrit. Un compte géré est exclusivement un **compte à honoraires**.

Un **compte à la commission** est un compte sur lequel une commission vous est facturée pour chaque transaction qui y est effectuée (achat ou vente). Parfois les placements que nous achetons en votre nom peuvent aussi engendrer des frais en notre faveur : des commissions de suivi dans le cas d'un fonds commun et des commissions de placeur pour compte dans le cas d'une nouvelle émission. Dans ces situations, il est rare que vous ayez à assumer d'autres frais liés à l'acquisition de vos placements ou, dans le cas d'un fonds commun ou de produits similaires, d'autres frais liés à leur vente.

Un compte à honoraires est un compte sur lequel des frais mensuels vous sont facturés, majorés de toute taxe applicable telle que la TPS. Ils sont calculés selon un pourcentage de la valeur des titres détenus dans le compte. Il peut s'agir de frais fixes ou de frais progressifs établis selon la valeur totale de votre actif ou un pourcentage variable fondé sur le type de placements que vous détenez dans votre compte ou vos comptes (espèces, titres obligataires, actions).

Les frais liés au compte géré et au compte consultatif sont convenus entre votre conseiller en placement et vous, conformément aux normes de l'industrie et aux politiques de notre société. S'il s'agit d'un compte consultatif non discrétionnaire, nos conseillers en placement sont tenus de vous informer des frais (réels ou approximatifs) que vous devez assumer avant d'effectuer toute opération dans votre compte. Tous les comptes sont soumis à des frais d'administration et à des frais de gestion conformes à nos tarifs publiés. Avant la prise d'effet de toute modification de ces tarifs, vous ne serez informé moyennant un préavis de 60 jours.

Selon le type de compte qui vous convient le mieux parmi ceux décrits ci-dessus, vous aurez la possibilité d'ouvrir un ou plusieurs des comptes suivants :

- un compte en espèces (CAD ou USD);
- un compte sur marge (CAD ou USD);
- un compte de régime enregistré d'épargne-retraite (y compris les REER immobilisés et les REER au profit du conjoint);
- un compte de fonds enregistré de revenu de retraite (y compris les REER immobilisés et les REER au profit du conjoint);

¹ Nous vous aviserons de toute mise à jour du présent document d'information sur la relation avec les clients que vous pourrez consulter en visitant de notre site Web www.leedejonesgable.com. Le document se trouve dans le sous-onglet « **Client Agreement and Disclosures** » (convention de compte client et documents d'information) de l'onglet « **Private Clients** » (clients privés).

- un compte de régime enregistré d'épargne-études;

- un compte d'épargne libre d'impôt.

Tous les comptes, à l'exception des comptes en espèces, peuvent également être habilités pour les opérations d'options.

N'hésitez pas à communiquer avec votre conseiller en placement si vous avez des questions au sujet du mode de fonctionnement de ces comptes afin d'en savoir plus sur ceux qui correspondent le mieux à vos objectifs de placement.

2. Types de produits offerts.

Nous proposons un large éventail de produits de placement, que ce soit des actions, des titres obligataires, des marchés monétaires ou des fonds communs de placement. Votre conseiller en placement peut vous renseigner sur ces produits, notamment sur leur mode de fonctionnement, leur risque et leur rendement possible. Il peut également vous indiquer lequel ou lesquels parmi ces comptes vous conviennent le mieux.

Nous vous proposons également, par l'intermédiaire de notre filiale en propriété exclusive du nom de Leede Insurance Agency Inc., une variété de produits et de solutions d'assurance ainsi que des services de planification financière, de planification de la retraite et de planification successorale. Votre conseiller en placement se fera un plaisir de vous fournir ses recommandations. Si vous achetez un produit d'assurance par l'intermédiaire de Leede Insurance Agency Inc., nous pouvons percevoir une commission initiale ou de suivi auprès de notre compagnie d'assurance.

3. Détermination des placements vous convenant le mieux.

Avant de vous fournir nos recommandations en matière de placement, nous nous assurons qu'elles ci sont adaptées à vos besoins en fonction de notre compréhension des renseignements que vous nous avez fournis au moment de remplir ou de mettre à jour les documents de votre compte ou vos comptes. Dans le domaine des valeurs mobilières, ces renseignements sont communément appelés « Bien connaître le client » ou « Connaissance du client » (KYC ou Know Your Client Information). C'est pourquoi il est très important que les renseignements dont nous disposons à votre sujet soient toujours exacts et à jour. En l'absence de renseignements permettant de bien vous connaître, il nous est difficile de vous fournir des recommandations adéquates ou des conseils de placement judicieux.

Lorsque vous nous fournissez des directives pour l'achat ou la vente de placements que nous ne vous avons pas recommandés, nous veillons à en assurer la pertinence. Toutefois, l'urgence d'exécuter vos directives ou notre difficulté à accéder à temps à des renseignements judicieux concernant vos directives de placement peut compromettre leur pertinence. Si nous estimons que vos directives de transaction ne conviennent pas à vos besoins, nous vous conseillerons d'y renoncer. Nous pourrions toutefois faire le choix de les exécuter en les accompagnant d'une note formelle faisant état de notre mise en garde (et, si nécessaire, demander une mise à jour des documents bancaires) ou refuser de le faire.

Il est très inhabituel que nous devions refuser d'exécuter les directives de transaction de nos clients, mais nous conservons notre privilège contractuel et réglementaire qui nous autorise à le faire dans le cas d'une opération qui serait totalement inappropriée.

Les facteurs principaux sur lesquels nous nous appuyons pour déterminer si un placement est adapté à vos besoins sont les suivants :

- **Votre situation financière** : Nous examinons votre capital fixe et vos immobilisations, à court et à long terme, ainsi que vos dettes et la source et le montant de vos revenus.
- **Vos connaissances matière de placement** : Nous évaluons votre degré de connaissances en matière de placement.
- **Vos objectifs de placement** : Nous examinons vos objectifs financiers afin de déterminer vos besoins visant à protéger votre argent, gagner des revenus ou faire croître votre capital par l'augmentation de la valeur marchande de vos placements.
- **Votre horizon de placement** : Nous nous renseignons sur le moment où vous prévoyez avoir besoin de vos avoirs financiers dans le futur (par exemple, pour acheter une maison, payer l'éducation de vos enfants ou adhérer à un régime de retraite), sur l'importance que vous accordez à pouvoir convertir rapidement et simplement la totalité ou une partie de vos placements en espèces sans subir de pertes importantes de valeur.

- **Votre tolérance au risque** : Nous évaluons votre capacité à tolérer les fluctuations de valeur de votre compte et l'éventualité de pertes temporaires et permanentes de votre capital.
- **La composition de votre portefeuille de placement et le niveau de risque** : Nous évaluons les répercussions possibles de l'achat ou la vente de certains titres sur l'ensemble des titres que vous détenez dans votre compte ou vos comptes. Nous examinons leur répartition, que ce soit sous forme de titres d'emprunt ou de titres de participation et d'autres catégories de placement, ainsi que le risque associé à l'actif que vous détenez et la diversification globale de vos placements.

L'utilisation des six facteurs ci-dessus nous permet d'établir votre profil de placement. C'est pourquoi notre compréhension de votre profil est essentielle, car c'est ainsi que nous pouvons vous proposer une répartition adéquate de vos actifs financiers.

Votre profil nous permet aussi de déterminer, pour chacun des comptes que vous souhaitez ouvrir chez nous, votre niveau de tolérance au risque : faible, moyen ou élevé. Nous vous recommanderons alors le compte dont le niveau de risque correspond le mieux à votre profil et au type d'investissement que vous souhaitez réaliser (A = Revenu/risque faible; B = Équilibré/risque moyen; C = Croissance/risque moyen à élevé; D = Croissance hautement spéculative/risque élevé à très élevé).

Le niveau de risque associé à chacun des comptes de votre portefeuille (A à D) constitue votre risque de placement global et non celui de certains titres que vous y détenez. Nous accordons une note à vos placements sur le plan du risque, passant de « faible » à « élevé ». Par exemple, un CPG constitue un niveau de risque faible alors qu'un emprunt pour investir dans le capital d'une jeune société d'exploration constitue un niveau de risque très élevé. Au minimum, nous estimons que toutes les actions sur le marché constituent des placements à risque moyen.

Nous évaluons la convenance de vos placements dans les circonstances suivantes : avant d'accepter votre ordre ou votre série d'ordres de transaction; avant de vous recommander un placement ou une stratégie; lorsque des titres sont déposés ou transférés dans votre compte ou vos comptes; lorsque vous faites affaire avec un nouveau conseiller en placement ou un nouveau gestionnaire de portefeuille; lorsque nous sommes informés que votre situation et vos objectifs personnels ou financiers ont changé de façon importante. Si, lors de cette évaluation, nous décelons quelque problème que ce soit, nous en discuterons avec vous. Nous mettrons aussi par écrit nos discussions et notre message de mise en garde, le cas échéant, conformément aux exigences de nos organismes de réglementation ou aux bonnes pratiques d'affaires.

Étant donné la nature à long terme des opérations de placement de la plupart de nos clients, nous n'examinons pas systématiquement leur convenance dans votre compte ou vos comptes lorsque des fluctuations du marché se présentent, petites ou grandes. Sur demande, votre conseiller en placement discutera avec vous des répercussions possibles des fluctuations du marché sur votre portefeuille. Nous vous encourageons à le consulter, surtout si vous envisagez de convertir vos actifs en espèces dans un futur proche ou si vos renseignements financiers ou personnels ont subi des changements importants qui pourraient avoir un impact sur vos objectifs de placement ou sur votre tolérance au risque.

Si vous possédez un compte géré, vous pourrez bénéficier d'une évaluation régulière de la convenance de vos placements dans le cadre de nos services de compte géré, conformément aux six facteurs détaillés ci-dessus.

4. Mesure que nous prenons pour éviter, gérer ou divulguer un conflit d'intérêts qui pourrait survenir au moment de répondre à vos besoins ou à ceux d'autres personnes.

Dans l'exercice de nos activités habituelles, nous nous assurons d'agir de façon juste, honnête et en toute bonne foi avec nos clients. Étant donné leur nature, un conflit d'intérêts peut survenir entre vous et notre société, ses employés ou nos autres clients.

C'est pourquoi nous avons mis en place des politiques et des procédures visant à gérer les conflits d'intérêts. Ces politiques et ces procédures nous permettent d'éviter un conflit d'intérêts important qui contrevient à la loi et tout autre que nous ne pouvons pas gérer de façon efficace.

Dans les autres cas où nos intérêts sont susceptibles d'entrer en conflit avec les vôtres, nous accordons systématiquement la priorité à vos intérêts en intervenant de l'une des deux manières suivantes :

- dans le cas d'un conflit acceptable, nous nous assurerons de prendre des mesures ou d'établir des procédures qui nous permettront de le contrôler ou de le gérer de façon adéquate;
- concernant tout autre conflit qui pourrait survenir, nous vous communiquerons les renseignements à son sujet de sorte qu'après avoir évalué nos recommandations et nos mesures, vous pourrez estimer de manière indépendante son importance.

Pour consulter en détail notre politique en matière de conflits d'intérêts, visitez notre site Web www.leedejonesgable.com. Le document se trouve dans le sous-onglet « Client Agreement and Disclosures » (convention de compte client et documents d'information) de l'onglet « Private Clients » (clients privés).

5. Rapports soumis à votre intention concernant la surveillance de vos actifs financiers et leur rendement; commissions et frais exigés par nous directement ou par l'intermédiaire de tiers.

Confirmation des opérations. Nous vous envoyons une confirmation détaillée de chaque opération d'achat et de vente que vous effectuez dans votre compte ou vos comptes par voie électronique ou par courrier selon le choix que vous avez effectué lors de leur ouverture.

Relevés de compte. Un relevé de votre compte ou vos comptes vous est fourni minimalement tous les trimestres ou chaque mois où une activité a eu lieu sur vos comptes. Ce relevé détaille toute l'activité du compte, notamment l'achat et la vente de titres, les cotisations et les retraits, les dividendes, les intérêts gagnés et payés, les transferts et toute autre opération que vous avez effectuée au cours de la période précédente. Le relevé dresse aussi la liste des titres que vous détenez actuellement. Leur valeur est généralement établie selon le cours de clôture du dernier jour du mois de la période couverte par le relevé. Lorsque des titres ne sont plus négociés en raison de la faillite d'une société ou pour toute raison empêchant d'en établir avec précision leur valeur marchande, aucune valeur ne leur est attribuée.

Normes de rendement et fonctionnement. Afin d'évaluer le rendement de vos placements, vous pouvez le comparer à un indice de référence. Cet indice permet de connaître le rendement au fil du temps d'un groupe de titres que vous sélectionnez. Il existe une variété d'indices de référence. Assurez-vous de choisir celui qui reflète bien vos placements. Par exemple, l'indice composé S&P/TSX suit le cours des actions des sociétés les plus importantes inscrites à la Bourse de Toronto. Cet indice pourrait être approprié pour évaluer le rendement d'un fonds d'actions canadiennes qui investit uniquement dans de grandes entreprises canadiennes. Il ne serait pas adéquat si vous l'utilisiez pour des placements diversifiés dans d'autres produits, d'autres secteurs ou d'autres zones géographiques.

Nous ne fournissons aucune comparaison d'indices de référence dans nos relevés de compte mensuels; vous pouvez toutefois obtenir sur demande une comparaison des principaux indices nord-américains composés. Votre conseiller en placement pourra aussi vous les fournir sur une base régulière. N'hésitez pas à communiquer avec lui si vous avez des questions au sujet du rendement de votre portefeuille.

Commissions et frais payés. Nos frais de commission liés à l'achat et à la vente de titres dans votre compte ou vos comptes figurent dans le document de confirmation de transaction qui vous est remis lors de chaque opération d'achat et de vente que vous effectuez. Les titres qui ne sont pas négociés sur le marché tels que les bons du Trésor, les acceptations bancaires et les titres obligataires de société sont achetés ou vendus en votre nom après déduction de toute commission ou de tout frais applicables. Les frais applicables aux comptes à honoraires, y compris les comptes gérés, figurent sur votre relevé de compte mensuel conformément à l'entente que vous avez convenue avec votre conseiller en placement ou votre gestionnaire de portefeuille.

Si votre transaction concerne un fonds commun, des frais et des coûts de gestion vous sont facturés pour la période durant laquelle le fonds commun est détenu dans votre compte ou vos comptes. Vous pouvez aussi devoir assumer des frais pour l'achat ou la vente de ce fonds commun. Votre conseiller en placement vous expliquera ces frais et ces coûts avant que nous acceptions votre ordre d'achat ou de vente du fonds commun dans votre compte.

Si vous effectuez une opération sur un titre libellé dans une monnaie autre que la monnaie du compte utilisé pour régler l'opération, il peut être nécessaire de procéder à une conversion de monnaie. Dans un tel cas, nous agissons en qualité de contrepartistes envers vous en convertissant la monnaie aux taux établis par nous. Nous pouvons gagner, en plus de la commission applicable à l'opération, un revenu calculé d'après l'écart entre les cours vendeurs et acheteurs applicables à la monnaie et le taux auquel le cours est compensé sur le marché. La conversion de monnaie, le cas échéant, sera effectuée à la date de l'opération ou de dépôt, selon le cas, à moins d'entente contraire de notre part.

Si vous achetez un titre sur marge ou si vous ne réglez pas une opération de votre compte dans les délais, nous vous facturerons des intérêts jusqu'à ce que l'opération soit entièrement réglée. En pareil cas, nous facturerons des intérêts sur votre compte aux taux établis par nous conformément aux normes de l'industrie.

Vous trouverez tous les autres frais liés à nos services dans la **grille tarifaire de gestion et de services** accessible sur notre site Web (en vous connectant à eDocs) ou dans les documents d'ouverture de compte qui vous ont été envoyés par courrier.

6. Rôles respectifs et renseignements utiles.

Nous fournir des renseignements complets. Nous ne soulignerons jamais assez l'importance de nous fournir des renseignements exacts et complets à votre sujet.

Nous tenir bien informés. Informez-nous rapidement de tout changement dans les renseignements que vous nous avez fournis et qui pourraient raisonnablement influencer sur le type de placements qui vous convient le mieux. Il peut s'agir d'un changement important de vos revenus, de vos objectifs de placement, de votre tolérance au risque, de votre horizon de placement ou de votre avoir net.

Vous tenir informé. Consultez la documentation commerciale et les documents de recherche que nous vous envoyons ou que nous mettons à votre disposition.

Nous poser des questions. Posez vos questions ou demandez-nous de vous aider à résoudre toute difficulté concernant votre compte ou vos comptes, vos opérations ou vos placements ou encore concernant votre relation avec nous.

Maîtriser ses placements. Passez régulièrement en revue tous les documents qui se rapportent à votre compte ou vos comptes et tous les autres renseignements que nous vous fournissons.

Si vous avez une plainte à déposer. Nous nous engageons à vous fournir la qualité de service que nos clients attendent de nous, notamment des moyens pour résoudre de façon rapide et équitable tout problème ou toute plainte que vous pourriez avoir. Si vous n'arrivez pas à résoudre de façon satisfaisante votre plainte ou tout autre problème relatif à la gestion de votre compte ou vos comptes avec votre conseiller en placement, n'hésitez pas à communiquer l'information au directeur de la succursale de votre conseiller ou à notre responsable de la conformité. Nous vous encourageons à prendre le temps de mettre par écrit votre plainte ou tout autre problème que vous pourriez avoir, car vous aurez ainsi une trace fiable pour faciliter sa résolution.

Notre directeur de succursale ou notre responsable de la conformité procédera rapidement à un premier examen de votre problématique ou de votre plainte et essaiera de bien la cerner ou de la résoudre avec vous. Il pourra aussi soumettre le dossier à qui de droit pour examen et règlement, conformément à notre politique de gestion des plaintes, dont vous trouverez un résumé sur notre site Web leedejonesgable.com (cliquez sur le lien situé en bas de chaque page).

7. Liste de vérification des documents à vous remettre.

Vous pouvez consulter les documents concernant votre nouveau compte ou vos nouveaux comptes (ou relatifs à leur mise à jour) sur la page d'accueil de notre site Web leedejonesgable.com. Les documents se trouvent dans le sous-onglet **Client Agreement and Disclosure** (convention de compte client et documents d'information) de l'onglet Private Clients (clients privés)¹.

Documents concernant l'ensemble des comptes :

- ✓ Convention de compte client
- ✓ Document d'information sur la relation avec les clients
- ✓ Divulcation des conflits d'intérêts
- ✓ Transferts électroniques de fonds – Modalités
- ✓ Privacy and the Protection of Personal Information (confidentialité et protection des renseignements personnels)
- ✓ NI-54-101 Explanation to Clients (formulaire NI-54-101, explications destinées aux clients)
- ✓ Strip Bonds and Strip Bond Packages (document d'information sur les obligations à coupons détachés et ensembles d'obligations à coupons détachés)

- ✓ Document d'information sur la Convention
- ✓ Comptes gérés – Attribution des occasions de placement
- ✓ Document d'information sur le risque (Contrats de change)
- ✓ Brochure de l'OCRCVM – Guide de l'investisseur pour le dépôt d'une plainte

Une fois que votre demande d'ouverture de compte client est officiellement validée et traitée, nous vous envoyons par courrier une copie de votre demande accompagnée de notre « Lettre de bienvenue »².

Nous vous invitons à lire attentivement votre demande d'ouverture de compte client remplie afin de vous assurer de l'exactitude des renseignements indiqués à votre sujet et que l'option de compte que vous avez choisie (A à D) reflète fidèlement vos objectifs de placement et votre tolérance au risque.

Nous vous remercions d'avoir choisi Leede Jones Gable Inc.

¹ *N'hésitez pas à communiquer avec votre conseiller en placement si vous souhaitez obtenir une version imprimée de l'un ou l'autre des documents ci-dessus.*

² *Si vous avez ouvert un compte d'épargne libre d'impôt, un REER ou un compte de régime enregistré d'épargne-études, une copie de votre demande et de votre déclaration de fiducie accompagnera votre lettre de bienvenue.*