

Madame, Monsieur,

La présente lettre a pour but de vous informer, en tant que nouveau client chez La Première financière du savoir, de la façon dont nous ciblons et traitons les conflits d'intérêts de la manière la plus avantageuse possible pour vous. En raison des changements réglementaires en vigueur à compter du 30 juin 2021, nous sommes tenus de vous fournir des explications détaillées sur les conflits d'intérêts importants, réels ou potentiels, qui peuvent survenir dans le cadre de vos relations avec nous. Une copie de notre document d'information sur les conflits d'intérêts suit la présente lettre et vise à vous expliquer quels sont nos conflits d'intérêts importants, les risques qu'ils pourraient représenter pour vous et la façon dont nous les gérons dans votre intérêt.

### **Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts?**

À l'instar d'autres entreprises de services financiers, nous avons des intérêts commerciaux et d'affaires qui peuvent être différents des vôtres. Un conflit d'intérêts peut survenir lorsque notre société ou nos représentants en plans de bourses d'études ont des intérêts commerciaux ou personnels distincts qui sont différents des vôtres, en tant que client. Les conflits d'intérêts peuvent être perçus comme influençant les recommandations, les conseils ou la prise de décisions concernant votre régime enregistré d'épargne-études.

Dans notre document d'information sur les conflits d'intérêts, nous décrivons les conflits importants qui pourraient survenir et les risques qu'ils pourraient représenter pour vous, le cas échéant, en tant que client chez nous. Soyez assuré que nous veillerons toujours à gérer ces conflits en tenant compte de vos intérêts. Nous vous invitons à examiner ledit document afin d'évaluer et de déterminer si les conflits qui y sont décrits sont importants pour vous.

N'hésitez pas à communiquer avec votre représentant en plans de bourses d'études si vous avez des questions au sujet des éléments qui y sont abordés. Nous tenons à ce que vous sachiez comment nous procédons pour faire passer vos intérêts avant les nôtres, et comment nous gérons les conflits de la manière la plus avantageuse possible pour vous.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.



**Darrell Bartlett, chef du Risque et de la Conformité**

La Première financière du savoir



# DOCUMENT D'INFORMATION SUR LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

## Renseignements généraux

En tant que client de La Première financière du savoir inc. (« PFS »), il est possible que vous viviez une situation de conflit d'intérêts. Un conflit d'intérêts peut survenir lorsque les intérêts d'une partie diffèrent ou vont à l'encontre de ceux d'une autre partie. En tant que client de la PFS, vous pouvez vous retrouver dans une telle situation si vos propres intérêts diffèrent ou vont à l'encontre de ceux de la PFS ou de votre représentant en plans de bourses d'études (le « représentant »).

Il est important que toutes les parties, à savoir vous (le client), la PFS et votre représentant, soient au fait des conflits d'intérêts, réels ou perçus, afin que toutes puissent y faire face de manière appropriée. La PFS s'efforce en permanence de placer vos intérêts – les intérêts du client – au premier plan, dans tout ce qu'elle entreprend. La PFS est tenue, en vertu des lois canadiennes sur les valeurs mobilières, de prendre des mesures raisonnables pour déceler tous les conflits d'intérêts importants et les régler de la manière la plus avantageuse pour vous et de vous en informer, notamment de vous expliquer l'incidence que ceux-ci peuvent avoir sur vous et la façon dont la PFS les gère au mieux de vos intérêts.

La PFS cherche à éviter ou à limiter les conflits d'intérêts, dans toute la mesure du possible. Nous nous efforçons de veiller à ce qu'aucun client ne reçoive un traitement spécial ou privilégié par rapport aux autres dans la manière dont son régime enregistré d'épargne-études (« REEE ») de la PFS est exploité et géré. Toutefois, certains conflits d'intérêts ne peuvent être évités, notamment ceux liés au fait que vous souscrivez à un REEE auprès de la PFS et que celle-ci gère ensuite la façon dont vos cotisations à ce REEE, les subventions qui s'y rattachent et les revenus que ces dernières génèrent sont investis.

Dans le présent document d'information sur les conflits d'intérêts, nous ciblons et décrivons chaque conflit d'intérêts important, réel ou perçu, et nous expliquons comment nous gérons chacun d'eux au mieux de vos intérêts, en tant que client chez nous.

De façon générale, lorsqu'un conflit d'intérêts important, réel ou perçu, survient, nous traitons et gérons ce dernier en appliquant les principes généraux suivants :

- Nous évitons les conflits qui sont interdits par la loi et ceux que nous ne pouvons pas contrôler efficacement au mieux de vos intérêts;
- Nos représentants sont tenus de se conformer à diverses politiques et procédures, conçues pour s'assurer qu'ils adoptent des pratiques commerciales et de vente éthiques qui accordent la priorité aux clients. Ces politiques et procédures comprennent un code de conduite auquel chaque représentant atteste annuellement se conformer, en confirmant qu'il en comprend le contenu et accepte de s'y soumettre;
- Nos pratiques internes en matière de rémunération sont conçues de manière à ce que cette dernière n'incite pas votre représentant à vous recommander l'un des Régimes de la PFS plutôt qu'un autre ni ne l'influence en ce sens;
- Nous nous efforçons de régler chaque conflit important au mieux de vos intérêts;
- Nous divulguons à nos clients des renseignements sur les conflits d'intérêts importants, réels ou perçus, afin qu'ils puissent évaluer par eux-mêmes si ceux-ci sont importants pour eux.

## Gestion des Régimes de la PFS

La PFS est un courtier en plans de bourses d'études inscrit aux termes des lois sur les valeurs mobilières de toutes les provinces et de tous les territoires du Canada. En plus de vous permettre de souscrire à un ou plusieurs de nos Régimes, la PFS gère également les investissements réalisés dans chacun de ceux-ci. En vertu des lois canadiennes sur les valeurs mobilières, la PFS est également le gestionnaire de fonds d'investissement inscrit pour le Régime Familial d'Épargne-Études pour un seul étudiant (le « Régime pour un seul étudiant »), le Régime PremFlex et les Régimes Héritage (collectivement, les « Régimes de la PFS »). La PFS est la propriété exclusive de La Première fondation du savoir (la « Fondation »), qui est commanditaire et promoteur des Régimes de la PFS.



À titre de gestionnaire de fonds d'investissement, la PFS a la responsabilité d'investir les actifs dans chacun des Régimes de la PFS, conformément aux lois sur les valeurs mobilières. Des renseignements détaillés sur la façon dont les actifs des Régimes de la PFS sont investis sont fournis dans les prospectus les plus récents s'y rattachant, accessibles à l'adresse [www.premierefinancieredusavoir.ca](http://www.premierefinancieredusavoir.ca), de même que sur le site de SEDAR à l'adresse [www.sedar.com](http://www.sedar.com) sous le profil de l'émetteur de chacun des Régimes,

La PFS ne participe pas directement au placement des actifs des Régimes, ayant plutôt nommé divers conseillers en valeurs pour s'acquitter de cette fonction. Aucun de ces conseillers n'est lié ou associé à la PFS. Toutefois, un de ceux-ci, à savoir Gestion d'actifs 1832 S.E.C., est une société affiliée à La Banque de Nouvelle-Écosse (la « Banque Scotia »). La PFS a emprunté des fonds à la Banque Scotia en 2018 pour procéder à l'acquisition de Fonds d'éducation Héritage Inc. et continue d'effectuer des paiements réguliers pour rembourser cette dette. La PFS ne croit pas que le fait que 1832 agisse à titre de conseiller en valeurs dans le cadre des Régimes de la PFS constitue un conflit d'intérêts important, dans la mesure où 1832 n'est pas partie à l'opération de prêt entre la PFS et la Banque Scotia ni n'est associée à cette dernière. Cependant, nous divulguons l'existence de cette convention de prêt afin que nos clients en soient pleinement informés.

En tant qu'administrateur et gestionnaire de fonds d'investissement des Régimes, la PFS perçoit certains frais de gestion et d'administration des Régimes pour la prestation de ce service. Ces frais servent à payer les conseillers en valeurs auxquels il est fait référence ci-dessus et d'autres fournisseurs de services dans le cadre des Régimes, tels que le fiduciaire et le gardien. Les frais de gestion et d'administration, qui varient de 0,6 % à 1,5 % par année, sont calculés à partir de la valeur liquidative des actifs des Régimes. Ils augmentent à mesure que les actifs s'accroissent grâce aux cotisations et aux subventions des clients nouveaux et existants et du rendement des investissements généré par les actifs des Régimes. Ce conflit potentiel important, inhérent au modèle d'affaires de la PFS en tant que courtier en plans de bourses d'études inscrit, est traité de la façon suivante :

- La PFS surveille régulièrement les activités de ses conseillers en valeurs et s'assure qu'ils respectent les restrictions de placement applicables aux Régimes de la PFS;
- Le conseil d'administration de la PFS, qui est totalement indépendant de l'équipe de direction de la PFS, supervise en permanence les activités de surveillance;
- La direction de la PFS est également tenue, en vertu des lois canadiennes sur les valeurs mobilières, de signaler tout conflit d'intérêts réel ou potentiel lié à l'administration des Régimes de la PFS au comité d'examen indépendant (le « CEI ») des Régimes pour qu'il examine et approuve la façon dont le conflit sera traité. Le CEI, qui compte trois personnes totalement indépendantes de la PFS, publie un rapport annuel faisant état de ses activités au cours de l'année écoulée, y compris des conflits survenus. Ce rapport peut être consulté à l'adresse [www.premierefinancieredusavoir.ca](http://www.premierefinancieredusavoir.ca), de même que sur le site de SEDAR à l'adresse [www.sedar.com](http://www.sedar.com) sous le profil de l'émetteur de chacun des Régimes.

## Produits exclusifs

Par l'entremise de son réseau de représentants indépendants, la PFS distribue uniquement les Régimes de la PFS, conformément aux exigences de son inscription à titre de courtier en plans de bourses d'études. La PFS n'offre pas d'autres types de produits d'épargne-études ni n'en distribue. Le fait qu'elle offre ses propres produits exclusifs à ses clients peut être perçu comme un conflit d'intérêts pour ce qui est de savoir en quoi ces produits sont dans l'intérêt des clients. Ce conflit potentiel important, inhérent au modèle d'affaires de la PFS en tant que courtier en plans de bourses d'études inscrit, est traité de la façon suivante :

- La PFS a des politiques et des procédures en place, qui sont conformes aux lois canadiennes sur les valeurs mobilières applicables à cet égard, et compte sur ses représentants en plans de bourses d'études inscrits pour s'assurer que le Régime de la PFS recommandé aux clients leur convient, compte tenu de leurs besoins et de leur situation personnelle et financière. Le service de la Conformité de la PFS s'assure que ces politiques et ces procédures sont appliquées et respectées;
- Lors de la souscription, la PFS fournit des renseignements détaillés aux clients concernant le Régime recommandé, y compris l'Information détaillée sur le plan et le document Sommaire du plan (collectivement, le « prospectus de la PFS »). Le prospectus de la PFS, qui est préparé conformément aux lois canadiennes sur les valeurs mobilières, est transmis chaque année aux organismes de réglementation des valeurs mobilières canadiennes aux fins d'examen et est fourni aux clients dans le cadre du processus de souscription;
- Au moment de la souscription, chaque client devient partie à un contrat type (la « Convention d'aide aux études ») avec la Fondation, qui régit la façon dont le REEE du client sera géré et administré. Cette convention est conforme à toutes les exigences réglementaires applicables et est incluse dans l'examen réglementaire du prospectus de la PFS chaque fois que des modifications sont apportées;
- Dans le cadre de chacun des Régimes de la PFS, la Convention d'aide aux études prévoit une période de « réflexion » de soixante (60) jours, qui permet au client de résilier son adhésion, sans encourir de frais ni de pénalités, s'il en fait la demande au cours de cette période.



Des copies du prospectus de la PFS et de la Convention d'aide aux études se rapportant à chacun des Régimes sont accessibles à l'adresse [www.premierefinancieredusavoir.ca](http://www.premierefinancieredusavoir.ca).

## Rémunération des représentants en plans de bourses d'études

La rémunération que nous versons aux représentants en plans de bourses d'études de la PFS dépend, en partie, du volume des ventes. La PFS perçoit des frais de souscription et des frais d'acquisition en fonction des ventes réalisées, qui sont établis comme suit :

- des frais de souscription de 100 \$ pour chaque part ou fraction de part vendue dans le cadre du Régime pour un seul étudiant;
- des frais d'acquisition d'au plus 9,5 % de l'objectif de cotation totale (l'« OCT ») pour chaque convention établie dans le cadre du Régime PremFlex.

Le programme de rémunération des ventes comprend des commissions et des primes payées à partir des frais de souscription. Dans le cadre du programme de rémunération global, les représentants en plans de bourses d'études peuvent également recevoir des fonds pour soutenir les initiatives de commercialisation.

Les représentants peuvent recevoir une rémunération et des récompenses supplémentaires en participant à des campagnes promotionnelles tout au long de l'année et en atteignant leurs objectifs de vente de fin d'année. Les récompenses peuvent inclure des trophées ou un voyage annuel pour assister à la Business Excellence Conference, dont les coûts sont payés par la PFS. Le prospectus de la PFS contient de plus amples renseignements sur le programme de rémunération des ventes.

Ce conflit potentiel important, inhérent au modèle d'affaires de la PFS en tant que courtier en plans de bourses d'études inscrit, est traité de la même manière que celui relatif aux produits exclusifs décrit précédemment.

## Ententes d'indication de clients

La PFS est partie à diverses ententes d'indication de clients en vertu desquelles des clients potentiels sont aiguillés vers la PFS pour l'achat d'un REEE. Le but de ces ententes est de faire connaître aux clients potentiels les avantages des REEE qui seraient les mieux adaptés pour les aider à épargner en vue d'assumer les coûts des études postsecondaires. Les parties qui aiguillent les clients dans le cadre de ces ententes comprennent des organisations commerciales qui offrent des produits, des services et des conseils aux futurs et aux nouveaux parents, des associations communautaires et affinitaires et des sociétés de courtage d'assurance, y compris la World Financial Group Insurance Agency of Canada Inc. Ces parties reçoivent une rétribution de la PFS pour chaque client référé. Cette rétribution est un montant fixe ou variable établi en fonction de l'OCT ou du nombre de parts vendues au client référé. Ce conflit potentiel important est traité comme suit :

- Lorsqu'ils établissent le contact avec un client potentiel qui leur est référé, les représentants de la PFS mènent un processus d'exploration approfondi et recueillent et analysent les renseignements personnels et financiers du client référé pour s'assurer qu'il peut adhérer à un Régime de la PFS;
- Si le représentant détermine qu'un des Régimes de la PFS convient au client référé, la PFS respecte alors les mêmes procédures pour gérer le conflit que celles décrites précédemment dans le cas des conflits liés aux produits exclusifs;
- De plus, la PFS a mis en place des politiques et des procédures pour l'aider à cibler et à régler les conflits d'intérêts pouvant découler de ces ententes d'indication de clients. Elle fournit notamment au client référé un document d'information détaillé, comme l'exigent les lois canadiennes sur les valeurs mobilières, qui décrit en détail l'entente sous-jacente, y compris le montant de la commission d'indication que perçoit la PFS et la façon dont ce dernier est déterminé. Le service de la Conformité de la PFS s'assure que ces politiques et ces procédures sont appliquées et respectées.

## Activités professionnelles externes

Certains représentants en plans de bourses d'études de la PFS participent à des activités professionnelles externes approuvées, telles que siéger à un conseil d'administration, participer à des événements communautaires ou poursuivre des intérêts professionnels personnels à l'extérieur de la PFS. Lorsque la PFS approuve la participation d'un représentant à une telle activité, elle est tenue, en vertu des lois canadiennes sur les valeurs mobilières, de surveiller et de superviser l'activité en question pour s'assurer que tout conflit d'intérêts important en découlant est traité au mieux des intérêts de ses clients. Les conflits d'intérêts importants qui peuvent découler des activités professionnelles externes sont traités comme suit :

- Conformément aux lois canadiennes sur les valeurs mobilières, la PFS doit déterminer la meilleure façon de régler les conflits potentiels importants, y compris ceux découlant d'activités professionnelles externes, au mieux des intérêts de ses clients. En application de ces lois, le service de la Conformité de la PFS doit déterminer si la



*communication d'informations* ou un *mécanisme de contrôle* constitue la meilleure façon de régler les conflits potentiels qui résultent de chaque activité professionnelle externe :

- lorsque le conflit est réglé par la *communication d'informations*, le représentant de la PFS fournit à chaque client, au moment de la souscription, un formulaire d'information détaillé, qui décrit l'activité professionnelle externe et la manière dont le conflit potentiel est résolu;
- lorsque le conflit est réglé à l'aide d'un *mécanisme de contrôle*, le service de la Conformité de la PFS impose certaines restrictions ou mesures de contrôle à l'égard de l'activité professionnelle externe, y compris l'interdiction pour le représentant d'inscrire certaines personnes à un Régime de la PFS, dans les cas où celui-ci est susceptible d'exercer une influence notable sur cette personne en raison de sa participation à cette activité;
- Le service de la Conformité de la PFS s'assure que le représentant respecte ces mesures de *communication d'informations* et de *contrôle*, conformément aux politiques et procédures applicables aux activités professionnelles externes;
- Ces politiques et procédures, ainsi que les lois canadiennes sur les valeurs mobilières, exigent également que les représentants ciblent et évaluent sans délai tous les conflits d'intérêts réels et perçus liés à des activités professionnelles externes et qu'ils en rendent compte au service de la Conformité de la PFS aux fins d'évaluation. Si le service de la Conformité détermine qu'un conflit potentiel découlant d'une activité professionnelle externe déclarée ne peut être réglé au mieux des intérêts du client, le représentant se verra refuser le droit de participer à cette activité. Le service de la Conformité peut également estimer que le conflit potentiel peut être réglé au mieux des intérêts du client d'une manière différente de celle déterminée par le représentant;
- Le service de la Conformité surveille ses représentants afin de s'assurer que les activités professionnelles externes sont signalées rapidement et avec exactitude.

## Cadeaux, divertissements et incitatifs

La PFS a mis en place des politiques et des procédures pour empêcher ses représentants en plans de bourses d'études d'encourager ou d'inciter un client à souscrire à un Régime de la PFS en échange d'une certaine forme de cadeau ou d'incitatif. Une telle pratique pourrait créer un conflit d'intérêts réel ou perçu en faveur du représentant. Ces politiques et procédures aident à s'assurer que les clients n'adhèrent à un Régime de la PFS que s'il est dans leur intérêt de le faire. Le service de la Conformité de la PFS s'assure que ces politiques et procédures sont respectées. Ces dernières prévoient, notamment, ce qui suit :

- Les représentants de la PFS ne sont pas autorisés à accepter ou à offrir des cadeaux ou des divertissements, autres que des articles ayant une valeur symbolique, conformément aux pratiques commerciales raisonnables et aux lois applicables;
- Il est interdit aux représentants de la PFS d'inciter directement ou indirectement les clients à adhérer à un Régime de la PFS en payant, en remboursant ou en tentant de rembourser, en totalité ou en partie, les cotisations des clients;
- Il est également interdit aux représentants de négocier un taux de commission réduit ou d'accorder aux clients une remise de commission en échange de leur souscription à un Régime de la PFS.

## Plaintes des clients

À l'occasion, des clients insatisfaits peuvent choisir de déposer une plainte contre la PFS ou ses représentants en plans de bourses d'études. Afin d'éviter tout conflit d'intérêts réel ou potentiel lié au traitement et au règlement de ces plaintes, et de s'assurer que ces dernières sont traitées et réglées au mieux des intérêts du client, la PFS a mis en place des politiques et des procédures qui prévoient, notamment, ce qui suit :

- Il est interdit aux représentants en plans de bourses d'études de traiter ou de tenter de régler les plaintes des clients, sauf si celles-ci sont de nature administrative. Ils ont plutôt l'obligation d'aviser le siège social de la PFS, dans les plus brefs délais, lorsqu'un client dépose une plainte;
- Le personnel du siège social a l'obligation d'enquêter pleinement sur chaque plainte des clients et de transmettre à ces derniers, dans les 90 jours suivant la réception de la plainte, une réponse formelle faisant état des résultats de cette enquête;
- Toutes les plaintes importantes des clients doivent être immédiatement signalées à la présidente et chef de la direction de la PFS;
- Toutes les données récapitulatives des plaintes des clients et les tendances observées doivent être communiquées de façon continue à la présidente et chef de la direction et au conseil d'administration de la PFS.

