Avis de consultation des ACVM

Obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends

Projet de modification à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*

Modification de l'Instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*

Le 30 novembre 2023

1. Introduction

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les **ACVM** ou **nous**) publient pour une **consultation de 90 jours expirant le 28 février 2024** des projets de modification de certaines dispositions en matière de traitement des plaintes de la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (la **Norme canadienne 31-103**) et de l'Instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (l'**Instruction complémentaire 31-103**).

Le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 et celui de l'Instruction complémentaire 31-103 feraient partie d'un nouveau projet d'encadrement réglementaire (le **projet d'encadrement**) visant à conférer à un service indépendant de règlement des différends (un **SIRD**) qui serait une entité sans but lucratif désignée ou reconnue par des autorités membres des ACVM (le **service de médiation visé**) le pouvoir de rendre des décisions définitives exécutoires.

La British Columbia Securities Commission (la **BCSC**) appuie les objectifs de ce projet, mais ne participe pas à la consultation sur les modifications. La Colombie-Britannique envisage d'adopter des modifications législatives susceptibles d'atteindre les mêmes résultats que le projet d'encadrement. La BCSC s'intéresse aux commentaires des intervenants sur ce dernier et en tiendra compte.

Au Québec, l'Autorité des marchés financiers (l'**Autorité**) fournit, conformément à la législation qui la régit, des services de conciliation et de médiation aux consommateurs de produits et

services financiers, y compris les investisseurs individuels. L'Autorité participe à la consultation des ACVM par sa proposition de conserver la dispense applicable aux sociétés inscrites au Québec des obligations relatives au service de règlement des différends prévues par la Norme canadienne 31-103. Ainsi, dans le présent avis, toute mention des résultats recherchés par les ACVM concerne les membres des ACVM, sauf le Québec.

Pour mettre en contexte le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 et assurer une participation significative à la consultation ainsi qu'au développement et à la mise au point du projet d'encadrement, le présent avis expose également les principaux éléments structuraux potentiels de cet encadrement, les motifs des ACVM les justifiant et les questions et enjeux à l'égard desquels les ACVM sollicitent des commentaires en vue de fournir un éclairage à leurs travaux. Les ACVM acceptent aussi les commentaires sur tous les aspects de cette publication.

Dans sa forme actuelle, la Norme canadienne 31-103 dispose que l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (l'**OSBI**) est le service indépendant de règlement des différends, mais celui-ci n'a pas le pouvoir de rendre des décisions exécutoires. S'il était mis en œuvre, le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 réformerait le mécanisme de traitement des plaintes et obligerait les sociétés (au sens attribué à ce terme ci-après) à se plier aux décisions définitives du service de médiation visé.

Le projet d'encadrement repose sur l'expérience des ACVM en matière de supervision de l'OSBI dans sa forme actuelle, ainsi que sur les pratiques exemplaires internationales. Si le projet d'encadrement est institué, les ACVM s'attendent à ce que l'OSBI devienne le SIRD désigné ou reconnu par les autorités en valeurs mobilières.

La mise en œuvre d'un régime contraignant de médiation en matière d'investissement au Canada rehausserait la confiance dans nos marchés et offrirait aux clients individuels insatisfaits de la réponse d'une société à leur plainte et s'adressant à l'OSBI pour régler le différend (chacun, un **plaignant**) un système de réparation pleinement efficace et accessible rendant des décisions définitives et équitables. Par exemple, à l'étranger, certains services de médiation financière que l'on peut considérer comme des équivalents de l'OSBI ont le pouvoir de rendre des décisions exécutoires.

Au Canada, bien que les sociétés règlent la plupart des plaintes des clients individuels, les ACVM ont remarqué une tendance historique à refuser d'indemniser les plaignants et à régler les différends pour des montants en deçà des recommandations de l'OSBI. Cette dynamique peut entraîner des conséquences sérieuses pour les plaignants et les dissuader de faire appel à l'OSBI. Le fait de rendre les recommandations de l'OSBI contraignantes pourrait accroître la protection des investisseurs et favoriser une meilleure équité pour les clients individuels. Outre son incidence sur les clients, cette tendance historique peut s'avérer inefficientes pour les sociétés puisque les services de l'OSBI n'aboutissent pas nécessairement au règlement d'un différend, ce qui risque d'étirer les procédures de règlement et de consommer un surcroît de ressources pour en venir à bout.

Dans le cadre de l'élaboration du projet d'encadrement, les ACVM se sont aussi guidées sur l'équité et l'efficience démontrées des services de règlement des différends mis à la disposition des parties grâce à l'OSBI en tant que solution de rechange aux poursuites, souvent complexes, coûteuses et stressantes pour toutes les parties en cause. Elles ont tenu compte des rapports et des consultations qui ont porté sur les avantages de l'attribution d'un pouvoir exécutoire à l'OSBI et qui ont recommandé cette mesure, y compris ceux des évaluateurs indépendants de l'OSBI et du Groupe de travail sur la modernisation relative aux marchés financiers de l'Ontario. Les ACVM ont également consulté l'OSBI et se sont appuyées sur les énoncés de priorités réglementaires de leurs membres.

Les ACVM reconnaissent qu'il importe de disposer d'un système efficient qui permette un règlement équitable et efficace des plaintes sans imposer de fardeau indu aux parties en cause. Afin de favoriser un niveau élevé de confiance de la part de toutes les parties ayant recours à un service de médiation visé pour le règlement des différends, le projet d'encadrement intégrerait les procédures actuelles d'enquête et de recommandation de l'OSBI auxquelles il ajouterait une étape subséquente de révision facultative qui mènerait à une décision définitive liant les sociétés et, dans certains cas, les plaignants.

Puisque des modifications législatives seront nécessaires dans certains territoires pour mettre en œuvre le projet d'encadrement, les membres des ACVM concernés ont soumis à leur gouvernement des suggestions de modification des lois locales. Afin que celles-ci puissent être modifiées, les gouvernements doivent présenter un projet de loi qui ne serait édicté que s'il est adopté et sanctionné dans le territoire. Rien dans le présent avis ni dans la décision de le publier ne devrait être interprété comme une indication que de telles modifications législatives seront faites dans un territoire.

Les autorités membres des ACVM, sauf celle de la Colombie-Britannique, publient le présent avis en vue de solliciter des commentaires sur les projets de modification de la Norme canadienne 31-103 et de l'Instruction complémentaire 31-103 en tant que partie du projet d'encadrement. Bien que la BCSC ne publie pas ces projets de textes, elle s'intéresse aux points de vue qui seront exprimés.

Le texte des projets de modification de la Norme canadienne 31-103 et de l'Instruction complémentaire 31-103 est publié avec le présent avis et peut aussi être consulté sur les sites Web de certains membres des ACVM, dont les suivants :

lautorite.qc.ca
www.asc.ca
nssc.novascotia.ca
fcnb.ca
www.osc.ca
www.fcaa.gov.sk.ca
www.mbsecurities.ca

2. Objet

À l'heure actuelle, la section 5 de la partie 13 de la Norme canadienne 31-103 énonce les obligations de la société inscrite, sauf le gestionnaire de fonds d'investissement agissant à ce titre[1] (la **société**), en matière de traitement des plaintes des clients individuels, ainsi que celles de mettre à leur disposition un service indépendant de règlement des différends ou de médiation[2].

S'il était mis en œuvre, le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 imposerait de nouvelles obligations aux sociétés à l'égard d'un SIRD sans but lucratif désigné ou reconnu par une décision de l'autorité en valeurs mobilières (chacune, une **décision harmonisée**) faisant de ce SIRD le service de médiation visé à mettre gratuitement à la disposition des clients individuels et l'autorisant à rendre des décisions définitives exécutoires.

Étant donné l'incidence des décisions exécutoires sur l'ensemble des parties, le projet d'encadrement prévoit que le service de médiation visé passerait d'abord par une étape d'enquête et de recommandation selon la pratique actuelle de l'OSBI. En outre, il envisage une étape de révision interne permettant aux sociétés et aux plaignants d'exprimer leurs préoccupations à l'égard de la recommandation du service de médiation visé. Pour préserver l'efficience et la proportionnalité, celui-ci ne devrait, à cette étape, qu'engager des procédures proportionnelles à l'ampleur du différend dans la révision de la recommandation. Une fois rendue après l'étape de la révision interne, la décision définitive du service de médiation visé lierait la société en toute circonstance et le plaignant qui aurait déclenché la procédure de révision en s'opposant à la recommandation. La mise en œuvre du projet d'encadrement bonifierait l'accessibilité et l'efficience du règlement des différends grâce au service de médiation visé, serait porteuse d'équité pour les sociétés et les plaignants, et rehausserait la protection des investisseurs ainsi que la confiance dans le secteur des services d'investissement.

Le projet de modification de la Norme canadienne31-103 serait nécessaire à la mise en place des principaux éléments structuraux potentiels du projet d'encadrement dans les territoires où il est publié pour consultation. Les nouvelles dispositions instaureraient notamment une obligation pour les sociétés de se conformer à la décision définitive du service de médiation visé.

Afin de réduire le risque de confusion entre le mécanisme de règlement des différends du service de médiation visé et le processus interne de traitement des plaintes d'une société, le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 interdirait aussi aux sociétés d'utiliser une certaine terminologie impliquant que leurs services internes ou ceux d'un membre de leur groupe sont

---

[1] Voir le paragraphe 1 de l'article 13.14 de la Norme canadienne 31-103 : « La présente section ne s'applique pas au gestionnaire de fonds d'investissement en ce qui a trait à ses activités à ce titre. »

[2] Au Québec, selon l'article 13.14 du Règlement 31-103, la société inscrite est réputée respecter les dispositions de la section 5 de la partie 13 si elle se conforme aux articles 168.1.1 à 168.1.4 de la *Loi sur les valeurs mobilières* (RLRQ, chapitre V-1.1). L'obligation de mettre à la disposition du client un service indépendant de règlement des différends ou de médiation ne s'y applique pas non plus.

indépendants, comme « ombudsman » ou « service de médiation ». Cette interdiction proposée n'empêcherait pas les sociétés d'offrir un service ou un mécanisme de traitement des plaintes; elle vise à souligner l'objectif réglementaire consistant à améliorer la capacité des investisseurs à obtenir réparation par l'entremise du service de médiation visé.

Le projet d'encadrement emprunterait davantage les pratiques exemplaires internationales en matière de services de règlement des différends de nature financière, y compris un mécanisme en deux étapes et des décisions exécutoires.

3. Contexte

a. Pouvoir exécutoire et services internationaux de médiation en matière financière

Il existe des services de médiation financière offrant un mécanisme de règlement des différends dans de nombreux territoires autour du monde. Bien que certains n'émettent que des recommandations non exécutoires, certains autres, comme on en retrouve au Royaume-Uni[3], en Australie[4] et en Irlande[5], qui ont un système juridique similaire à celui du Canada, ont le pouvoir de rendre des décisions exécutoires. En ce qui concerne le mécanisme actuel de règlement des différends offert par l'OSBI, le Canada est à la traîne de ces territoires dans la mise en place d'un régime de service de médiation investi de ce pouvoir. Cette lacune a été exposée au niveau international dans la dernière analyse du Canada par le Fonds monétaire international (**FMI**) dans le cadre de son programme d'évaluation du secteur financier (**PESF**)[6].

Outre la critique internationale du FMI, l'absence de pouvoir exécutoire est une préoccupation reconnue au pays[7]. Trois évaluations indépendantes de l'OSBI, requises par les ACVM dans le cadre du régime de surveillance actuel, ont conclu qu'il s'agit d'une lacune importante dans la conception du système canadien de règlement des différends en matière d'investissement[8].

Les services de médiation financière du Royaume-Uni, de l'Australie et de l'Irlande sont régis par un cadre réglementaire axé sur l'équité et la souplesse et partageant de nombreux éléments du projet d'encadrement, dont les suivants :

---

[3] Voir la rubrique *Final Binding Decisions* de la page *How we make decisions* sur le site du Financial Ombudsman Service (Royaume-Uni) au https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are/make-decisions.

[4] Voir la rubrique *Determination (a binding decision)* de la page *The process we follow* sur le site de l'Australian Financial Complaints Authority au https://www.afca.org.au/what-to-expect/the-process-we-follow.

[5] Voir la rubrique *Formal complaint resolution* de la page *How we deal with your complaint* sur le site du Financial Services and Pensions Ombudsman au https://www.fspo.ie/our-services/.

[6] *Canada: Financial System Stability Assessment IMF Country Report No. 19/177*, juin 2019 (en anglais seulement) du Fonds monétaire international, à la page 30.

[7] Voir, par exemple, Groupe de travail sur la modernisation relative aux marchés financiers, « Modernisation des marchés financiers de l'Ontario : Rapport final du Groupe de travail sur la modernisation relative aux marchés financiers », en ligne : <Ontario.ca>, (janvier 2021) [https://www.ontario.ca/fr/document/groupe-de-travail-sur-la-modernisation-relative-aux-marches-financiers-rapport-final-janvier-2021].

[8] Voir, par exemple, Poonam Puri et Dina Milivojevic, « Évaluation indépendante de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), Mandat d'investissement » (2022), à la page 9.

- un service de médiation unique établi par la loi ou reconnu par une autorité de réglementation;
- une surveillance assurée par les autorités de réglementation des services financiers;
- aucune obligation de recourir au service de médiation, les plaignants conservant la possibilité de s'adresser plutôt aux tribunaux;
- des normes décisionnelles chez le service de médiation qui assurent l'équité en toute circonstance entre le plaignant et le fournisseur de services financiers, compte tenu des codes applicables et des bonnes pratiques du secteur;
- la latitude conférée au service de médiation d'établir ses procédures décisionnelles, en privilégiant l'équité procédurale, la proportionnalité et l'efficience;
- l'intervention, dans une première étape, d'un enquêteur recommandant une indemnisation si les parties ne peuvent s'entendre sur un règlement facilité, suivie d'une décision exécutoire rendue par un autre décideur de niveau hiérarchique plus élevé à l'interne si une partie rejette la recommandation et décide, dans une deuxième étape, de s'engager dans une procédure exécutoire ;
- la possibilité de consentir des réparations pécuniaires et non pécuniaires;
- la force exécutoire de la décision définitive du service de médiation.

Pour ce qui est de savoir lesquelles des parties se voient liées par la décision définitive, l'Irlande emprunte une voie différente de celle du Royaume-Uni et de l'Australie. Dans le premier, la société et le plaignant sont tous deux liés, alors que seule la société l'est dans les deux autres. Toutefois, le cadre irlandais permet de porter la décision en appel, mais pas ceux du Royaume-Uni et de l'Australie.

Voici d'autres exemples de services de médiation financière habilités à rendre des décisions exécutoires :

- Insurance & Financial Services Ombudsman Scheme (Nouvelle-Zélande)[9];
- Financial Ombudsman Institution (Taïwan)[10];
- Financial Industry Disputes Resolution Centre (FIDReC) (Singapour)[11];
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) (Pays-Bas)[12];
- Office of the Ombud for Financial Services Providers (Afrique du Sud)[13];
- Kancelář finančního arbitra (République tchèque)[14].

Dernièrement, l'Espagne a annoncé la création d'une autorité administrative indépendante possédant le pouvoir de rendre des décisions exécutoires, dans le but de renforcer le système de

[9] Voir www.ifso.nz.
[10] Voir www.foi.org.tw.
[11] Voir www.fidrec.com.sg.
[12] Voir www.kifid.nl.
[13] Voir www.faisombud.co.za.
[14] Voir www.finarbitr.cz.

règlement amiable des plaintes entre les institutions et les consommateurs de produits bancaires, d'investissement et d'assurance[15].

b. Mesures actuelles de réparation offertes aux investisseurs par l'OSBI

L'OSBI est un organisme sans but lucratif constitué sous le régime des lois fédérales et fournissant des services indépendants de règlement des différends en matière d'investissement entre les sociétés participantes et leurs clients, sans frais pour ces derniers et sans qu'ils aient besoin de recourir à un avocat. Il offre ses services aux plaignants qui recherchent une voix indépendante et impartiale pour trancher un différend s'ils estiment que leur société ne les a pas traités avec équité[16]. À l'heure actuelle, les sociétés au Canada (sauf au Québec) doivent, en vertu du paragraphe 6 de l'article 13.16 de la Norme canadienne 31-103, « prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant de règlement des différends ou de médiation mis à la disposition du client ».

Afin d'analyser les plaintes, l'OSBI applique une norme d'équité lui permettant d'estimer ce qui est équitable pour les parties dans les circonstances de la plainte[17]. Dans son application de la norme d'équité, l'OSBI « tiendra compte des principes généraux en matière de saines pratiques relatives aux services financiers et aux affaires commerciales, le droit, des politiques et des lignes directrices réglementaires, des normes d'ordres professionnels et des codes de pratique ou de déontologie pertinents »[18].

Toujours dans son application de la norme d'équité, l'OSBI a recours à une procédure ou à une méthode inquisitoire selon laquelle un enquêteur indépendant et impartial examine activement les faits du dossier avant de faire une recommandation sur le dénouement du différend (l'**approche inquisitoire**). Dans le cadre de cette approche, l'enquêteur de l'OSBI recueille la preuve auprès des parties, détermine les enjeux fondamentaux, pose des questions de suivi aux parties et émet une recommandation suivant ses constatations. L'approche inquisitoire se distingue de la procédure contradictoire, où chaque partie présente ses propres faits et positions sur les enjeux. Dans l'ensemble, il peut être difficile d'apprivoiser la procédure contradictoire sans avocat ni expertise dans le secteur. À l'inverse, l'approche inquisitoire permet aux parties d'interagir avec l'OSBI sans passer par un avocat et peut se traduire par un règlement rapide pour les sociétés et les plaignants.

---

[15] Zonebourse, « L'Espagne va lancer une autorité de protection des consommateurs de services financiers », en ligne : <zonebourse.com>, (5 avril 2022) [https://www.zonebourse.com/actualite-bourse/L-Espagne-va-lancer-une-autorite-de-protection-des-consommateurs-de-services-financiers--39972275/].

[16] Les clients individuels qui soupçonnent une société de violation de la réglementation en valeurs mobilières ou de se soustraire à ses obligations en vertu de celle-ci peut déposer une plainte auprès de l'autorité en valeurs mobilières ou, si la société en est membre, de l'OCRI.

[17] Voir l'article 13.2 des Règles générales de l'OSBI, « L'OSBI formulera une recommandation ou rejettera une plainte en fonction de ce qu'il estime équitable pour le plaignant et la firme participante dans les circonstances ».

[18] *Ibid.*, paragraphe (a) de l'article 8.1.

L'approche inquisitoire procure à l'OSBI de la souplesse procédurale dans la gestion du rapport de force inégal susceptible d'exister entre les plaignants et les sociétés quant à la détermination des enjeux en cause et à la collecte de renseignements. Elle se veut aussi la reconnaissance que les sociétés disposent souvent de plus de ressources et de connaissances spécialisées sur l'objet d'une plainte. Elle est donc essentielle à l'accessibilité des services de l'OSBI pour les clients individuels, car elle permet à l'OSBI d'appliquer seulement les procédures nécessaires et proportionnées pour chaque plainte. Puisqu'il peut contrôler ses propres procédures, l'OSBI est en mesure d'offrir un accès équitable à ses services, de maintenir leur efficience pour toutes les parties à un différend et de réduire au minimum le risque que les plaignants abandonnent le mécanisme de règlement en raison de sa complexité.

Actuellement, lorsqu'il estime au terme de l'enquête qu'il serait juste que la société verse une indemnisation à un plaignant, l'OSBI tente d'abord de rapprocher les parties d'un règlement. Si elles n'arrivent pas à s'entendre, l'OSBI formule une recommandation non exécutoire d'indemnisation pouvant aller jusqu'à 350 000 $. Dans les cas où il recommande le versement d'une somme, il n'a pas le pouvoir ou de moyens de contraindre la société à la verser au plaignant.

Puisqu'en ce moment, les sociétés ne sont pas tenues de se plier aux recommandations de l'OSBI, celui-ci emploie, en guise d'incitation, un système de dénonciation consistant à publier le nom de celles qui refusent de s'y conformer pleinement. Toutefois, il n'a jamais dénoncé celles qui réglaient une plainte pour un montant inférieur à ce qu'il recommandait. Par conséquent, si une société s'oppose à la recommandation et que le plaignant accepte une offre de règlement inférieure, le nom de la société ne sera pas dévoilé au public. Les recommandations de l'OSBI n'étant pas contraignantes, les plaignants peuvent se sentir forcés d'accepter une offre inférieure, sinon risquer de ne rien obtenir. Bien que le plaignant puisse engager une poursuite civile pour tenter d'obtenir pleine réparation, il s'agit d'une option chronophage, coûteuse et angoissante.

Des réserves à l'égard du système de dénonciation ont été formulées dans l'examen indépendant de 2016[19] et dans l'évaluation indépendante de 2021[20] des activités et des procédures de l'OSBI en matière d'investissement. Il y est présenté une critique du système actuel en ce qu'il engendre un déséquilibre de forces à l'avantage des sociétés inscrites, lesquelles pouvant ainsi négocier à la baisse les dédommagements versés aux plaignants[21]. Par ailleurs, l'examen externe de 2011, l'examen indépendant de 2016 et l'évaluation indépendante de 2021 ont tous recommandé l'attribution de pouvoirs exécutoires à l'OSBI[22]. Les recommandations s'accompagnaient de

[19] Deborah Battell et Nikki Pender, « Examen indépendant du mandat d'investissement de de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OBSI) » (2016), à la page 1.
[20] Puri et Milivojevic, *supra* à la page 9.
[21] *Ibid.*, voir par exemple à la page 36.
[22] Battell et Pender, s*upra* à la page 7, et Puri et Milivojevic, *supra* à la page 9, ainsi que *The Navigator Company*, « Ombudsman des services bancaires et d'investissement, Examen externe – 2011 » (2011), à la page 10.

conclusions favorables sur l'accès aux procédures d'enquête et sur le taux de maintien de dossiers (comme il est décrit ci-après) auprès de l'OSBI.

c. Tendances observées par les ACVM

Le projet d'encadrement élaboré par les ACVM découle d'un éventail de préoccupations et de tendances observées. Comme les examinateurs indépendants des activités et des procédures de l'OSBI en matière d'investissement l'ont relevé dans leurs rapports de 2016 et de 2021, les ACVM constatent que les règlements pour des montants inférieurs aux recommandations peuvent miner la confiance des investisseurs dans l'équité et l'efficacité du mécanisme de règlement des différends[23]. Il est possible que des tendances au refus aient eu des incidences similaires dans le passé.

Le mécanisme de règlement des différends de l'OSBI se révèle efficient pour les sociétés et utile pour les plaignants, comme en témoigne le taux élevé de maintien de dossier[24].

Dans l'élaboration de leur projet d'encadrement, les ACVM cherchent l'équilibre entre le besoin de freiner les tendances observées, le rehaussement de l'équité et l'amélioration de l'efficience aussi bien pour les sociétés que pour les plaignants qui se prévalent des services de règlement des différends de l'OSBI.

i. Règlements inférieurs aux recommandations

Puisque les recommandations de l'OSBI ne sont pas contraignantes à l'heure actuelle, le personnel des ACVM a remarqué que certaines sociétés offrent une indemnisation inférieure à celle que recommande l'OSBI. Le plaignant n'a pour principales solutions de rechange à l'OSBI que la voie des tribunaux civils ou l'abandon de la plainte. Ainsi, à court d'autres options, le plaignant peut se sentir obligé d'accepter une offre de règlement inférieure à la recommandation de l'OSBI ou risquer de ne rien obtenir. Cette dynamique peut dissuader certains plaignants de recourir au mécanisme non exécutoire de l'OSBI.

Outre que les règlements inférieurs aux recommandations et les refus de règlement peuvent miner la confiance des clients individuels dans l'équité et l'efficacité des services de règlement des différends de l'OSBI et l'approche globale des ACVM en matière de règlement indépendant des différends, ils peuvent contribuer à une certaine hésitation à faire affaire avec des sociétés ou à investir sur les marchés financiers par l'entremise de leurs services s'il n'existe aucun mécanisme efficace de règlement. La révision de la nature non exécutoire des recommandations de l'OSBI offre l'occasion d'accroître la confiance dans le secteur des services d'investissement du Canada et de rehausser l'efficience pour les deux parties à un différend à propos de services financiers.

---

[23] Avis 31-362 du personnel des ACVM, *Rapport annuel 2021 du comité mixte des organismes de réglementation sur l'OSBI* (3 novembre 2022), à la page 5.

[24] Voir l'exposé sur le taux de maintien des dossiers à la page 10 du présent avis.

Globalement, depuis l'exercice 2018 de l'OSBI, les clients individuels ont reçu environ 1,6 million de dollars de moins que recommandé par l'OSBI à la conclusion de son enquête[25]. Les ACVM ont constaté que le pourcentage de dossiers réglés à un montant inférieur à la recommandation de l'OSBI (les **dossiers à règlement inférieur à la recommandation**) augmente avec la valeur de l'indemnisation recommandée.

Le tableau 1 présente les données sur les dossiers fournies par l'OSBI, dont le pourcentage de dossiers où les clients individuels ont accepté un montant de règlement inférieur à la recommandation de 2018 à 2022.

Tableau 1 – Dossiers d'investissement réglés pour un montant inférieur à la recommandation de l'OSBI de 2018 à 2022

Montant recommandé	Pourcentage des dossiers réglés pour un montant inférieur à la recommandation	Nombre de dossiers clos par le versement de l'indemnisation recommandée
de 1 $ à 9 999 $	1 %	384
de 10 000 $ à 49 999 $	13 %	113
de 50 000 $ à 99 999 $	46 %	26
de 100 000 $ à 199 999 $	43 %	14
de 200 000 $ à 350 000 $	67 %	9

Les recommandations de l'OSBI sont généralement respectées lorsque l'indemnisation recommandée est inférieure à 50 000 $, mais le pourcentage de règlements inférieurs aux recommandations grimpe dès que le dédommagement recommandé passe au-dessus de ce chiffre. En valeur pécuniaire moyenne, dans les cas où l'OSBI a recommandé une indemnisation de 50 000 $ ou moins, le plaignant a obtenu 8 373 $ de moins[26] et, lorsqu'elle était supérieure à 50 000 $, 59 373 $ de moins[27]. En moyenne, les dossiers à règlement inférieur à la recommandation se sont réglés à 60 % du montant recommandé[28]. La tendance observée peut s'avérer problématique, étant donné que les plaignants qui se sont vu recommander un montant élevé sont vraisemblablement ceux ayant subi le plus grand préjudice.

L'attribution d'un pouvoir exécutoire à un service de médiation visé rehausserait, pour les plaignants, la certitude d'obtenir une réparation équitable pour le préjudice subi advenant que le service estime qu'une indemnisation est justifiée. Cette mesure pourrait ainsi améliorer la confiance des investisseurs dans l'OSBI, en tant que possible service de médiation visé, et encourager plus de clients individuels à recourir à lui pour trancher leurs différends.

---

[25] Avis 31-364 du personnel des ACVM, *Rapport annuel 2022 du comité mixte des organismes de réglementation sur l'OSBI* (octobre 2023), à la page 4.
[26] *Ibid*.
[27] *Ibid*.
[28] *Ibid*.

ii. Maintien des dossiers

Le maintien des dossiers auprès de l'OSBI, soit lorsqu'un plaignant s'engage dans les procédures de l'OSBI jusqu'à la conclusion de l'enquête et la formulation d'une recommandation, est un indicateur de la perception des parties, surtout les plaignants puisqu'ils peuvent retirer ou abandonner la plainte dont ils ont saisi l'OSBI, concernant son mécanisme de règlement des différends.

Le tableau 2 présente le nombre de dossiers maintenus auprès de l'OSBI pour ses exercices 2018 à 2022.

Tableau 2 – Données sur les dossiers de 2018 à 2022 – Volet investissement seulement

Exercice de l'OSBI	Nombre de dossiers clos par l'OSBI	Nombre de dossiers retirés ou abandonnés avant règlement	Pourcentage des dossiers retirés ou abandonnés avant règlement
2018	327	21	6 %
2019	387	6	2 %
2020	405	11	3 %
2021	567	9	2 %
2022	444	6	1 %

Les données ci-dessus indiquent que, globalement, peu de dossiers se sont soldés par un retrait et portent à conclure que les plaignants semblent généralement trouver utile ou accessible le mécanisme actuel de traitement des plaintes de l'OSBI. Il semble que les plaignants choisissent de persévérer plutôt que de se tourner vers d'autres moyens de règlement ou d'abandonner leur cause. La volonté des plaignants de s'en remettre à l'OSBI pour traiter leur plainte est aussi à l'avantage des sociétés puisqu'elles n'auront pas à affecter de ressources additionnelles pour se défendre en justice. Étant donné les indices généraux de satisfaction des plaignants à l'égard du travail d'enquête et de règlement de leurs plaintes par l'OSBI et les avantages pour les sociétés, les ACVM sont d'avis que l'approche inquisitoire de l'OSBI devrait être maintenue dans le projet d'encadrement.

d. Conception du projet d'encadrement – Amélioration des mesures de réparation pour les investisseurs

Le projet d'encadrement en voie d'élaboration par les ACVM consisterait en un régime de pouvoir exécutoire qui se voudrait équitable, efficient et accessible pour toutes les parties et viserait, ultimement, à améliorer l'accès des clients individuels à un mécanisme de réparation. À cette fin, il comprendrait des procédures de règlement des différends améliorées pour les sociétés et les plaignants.

En vertu du projet d'encadrement, un SIRD sans but lucratif serait désigné ou reconnu par des autorités en valeurs mobilières comme service de médiation visé. Celui-ci serait assujetti à la surveillance coordonnée des membres des ACVM, notamment par voie de décisions harmonisées lui imposant des conditions. Des décisions harmonisées régissant le service de médiation visé, un programme de surveillance accrue des ACVM ainsi que l'approbation préalable de certaines procédures et de certains documents du service, notamment de leur modification, s'appliqueraient. Comme il est indiqué ci-dessus, nous nous attendons à ce que l'OSBI devienne le service de médiation visé.

Les ACVM ont poursuivi leurs travaux en tenant compte des facteurs de comparaison internationaux et des tendances pluriannuelles de l'engagement des sociétés auprès de l'OSBI qui soulevaient des inquiétudes quant à la protection des investisseurs et à l'équité pour les plaignants. Leurs travaux menés jusqu'à présent dans l'élaboration du projet d'encadrement se sont également faits à la lumière de l'efficience démontrée du mécanisme de règlement des différends que l'OSBI met déjà à la disposition des parties.

Pour s'attaquer aux tendances observées et aux principales préoccupations, le projet d'encadrement prévoirait l'attribution d'un pouvoir exécutoire au service de médiation visé tout en maintenant les procédures d'enquête actuelles de l'OSBI par l'ajout d'une étape de révision facultative assortie d'une procédure souple et proportionnée par laquelle le service rendrait une décision définitive exécutoire apportant certitude et finalité. Les deux étapes suivies par le service, soit l'enquête et la révision, rehausseraient l'équité et la confiance pour les deux parties à une plainte. En outre, les procédures proportionnées prévues par le projet d'encadrement pourraient contribuer à préserver la relation entre la société et le plaignant après le règlement du différend, une perspective moins probable advenant une poursuite en raison de sa nature antagoniste.

4. Principaux éléments du projet d'encadrement

La présente partie décrit les principaux éléments du projet d'encadrement, dont le règlement de différends par l'entremise du service de médiation visé, le régime réglementaire requis pour mettre le projet en œuvre et la surveillance par les ACVM.

a. Aperçu du régime réglementaire

Pour créer un régime réglementaire instituant le projet d'encadrement, le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 nécessiterait l'adoption de textes législatifs dans certains territoires intéressés. Voici un aperçu des principaux éléments de ce régime général.

i. Législation

Les textes législatifs en vigueur ou à adopter dans certains territoires intéressés pour mettre en œuvre le projet d'encadrement pourraient prévoir ce qui suit :

- habiliter les autorités en valeurs mobilières à reconnaître ou à désigner un SIRD (soit le service de médiation visé);
- habiliter les autorités en valeurs mobilières à prendre des décisions sur la manière dont un SIRD exerce ses activités ou à l'égard d'un règlement administratif, d'une règle, d'une politique, d'une procédure, d'une interprétation ou d'une pratique de celui-ci;
- habiliter les autorités en valeurs mobilières à établir une réglementation sur les SIRD reconnus ou désignés, notamment en matière de surveillance et de gouvernance;
- conférer aux autorités en valeurs mobilières le pouvoir d'obliger les sociétés à devenir membre du service de médiation visé et à se conformer à ses décisions définitives exécutoires (comme il est indiqué ci-après);
- attribuer au service de médiation visé le pouvoir de rendre des décisions définitives exécutoires prévoyant une indemnisation financière;
- établir que le service de médiation visé ou le plaignant peut demander à un tribunal d'homologuer la décision définitive du service pour ainsi la rendre applicable comme s'il s'agissait d'une ordonnance du tribunal;
- disposer que le service de médiation visé doit appliquer la norme d'équité et des procédures proportionnées (comme il est indiqué ci-après).

De plus, pour appuyer le service de médiation visé dans son rôle unique de fournisseur de services de règlement efficient et équitable des différends, il est envisagé de le soustraire aux lois en matière d'arbitrage et, au besoin, à d'autres lois prévoyant des obligations de procédure judiciaire. Il bénéficierait ainsi d'une souplesse procédurale et décisionnelle sous la surveillance des ACVM qui rehausserait sa capacité d'offrir une solution de rechange à la judiciarisation pour régler un différend.

Rien dans le présent avis ni dans la décision de le publier ne devrait être interprété comme une indication que de telles modifications législatives seront faites dans un territoire.

ii. Norme canadienne 31-103

Le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 instaurerait certaines obligations, notamment que les sociétés deviennent ou demeurent membres du service de médiation visé, coopèrent avec lui dans le cadre des enquêtes sur les plaintes et de la révision de celles-ci en s'abstenant de retenir, de détruire ou de dissimuler des renseignements ou des documents, et se conforment à ses décisions définitives.

En outre, afin de dissiper toute confusion possible chez les investisseurs individuels, le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 interdirait aux sociétés d'utiliser certains termes pour qualifier leurs procédures, service ou secteur de traitement interne des plaintes (comme « ombudsman », « service de médiation interne » ou un terme essentiellement similaire).

iii. Instruction complémentaire 31-103

Le projet de modification de l'Instruction complémentaire 31-103 présente l'interprétation que font les ACVM des obligations imposées par le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 et donne des indications sur les moyens de s'y conformer. Il traite notamment de la gestion des plaintes déposées verbalement auprès d'une société, ainsi que du moment pour informer l'OSBI d'une plainte.

b. L'OSBI en tant que possible service de médiation visé

Selon le projet d'encadrement, il est attendu que la désignation ou la reconnaissance de l'OSBI en tant que service de médiation visé serait envisagée par des membres des ACVM en vertu de la Norme canadienne 31-103. Le service de médiation visé serait assujetti à la surveillance coordonnée des membres des ACVM, que celles-ci continuent de développer et qui devrait faire écho à certains régimes de surveillance existants, comme ceux des organismes d'autoréglementation (les **OAR**), des chambres de compensation et des bourses. Le champ d'application de la surveillance devrait comprendre les aspects organisationnels et de gouvernance du service de médiation visé.

Il continuerait de fonctionner comme mécanisme de règlement extrajudiciaire de différends tout en appliquant des procédures et un pouvoir décisionnel exécutoire conçus pour gérer le déséquilibre potentiel du rapport de force susmentionné. Le recours au service de médiation visé demeurerait facultatif pour les plaignants.

Le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 introduirait l'obligation pour les sociétés d'être membres du service de médiation visé, de coopérer avec lui dans le mécanisme de règlement des différends et de se conformer à sa décision définitive, ou à sa recommandation une fois réputée être sa décision définitive, pouvant imposer le versement d'une indemnisation pécuniaire, voire certaines mesures de réparation précises.

<u>Question en vue de la consultation</u>

1. Les ACVM prévoient qu'en vertu du projet d'encadrement, un SIRD serait habilité à rendre des décisions exécutoires dans le territoire où il est reconnu ou désigné en tant que service de médiation visé. Il se peut que les membres des ACVM ne désignent ou ne reconnaissent pas tous en même temps l'OSBI en cette qualité. Il en résulterait le maintien du modèle existant (soit que l'OSBI ne formule que des recommandations non exécutoires) dans le territoire des membres qui ne l'auraient pas encore ainsi désigné ou reconnu. Si les autorités membres devaient désigner ou reconnaître l'OSBI comme service de médiation visé à des moments différents, quelles en seraient, selon vous, les incidences sur les activités d'un SIRD non désigné ou reconnu dans tous les territoires? Comment gérer au mieux ces incidences?

c. Enquête et révision relatives à une plainte soumise au service de médiation visé

Un diagramme illustrant le mécanisme de règlement des différends du service de médiation visé en vertu du projet d'encadrement est présenté à l'Annexe A.

Le projet d'encadrement prévoit que le service de médiation visé maintiendrait autant que possible les procédures d'enquête déjà utilisées par l'OSBI, dont l'intégrité et l'équité ont été reconnues par plusieurs études indépendantes, tout en y greffant une nouvelle étape de décision exécutoire.

Il prévoit que, dans les décisions harmonisées, le service distinguerait deux étapes dans son mécanisme de règlement des différends :

- *enquête et règlement ou recommandation* (l'**étape de l'enquête et de la recommandation**);
- *révision et décision* (l'**étape de la révision et de la décision**).

L'étape de l'enquête et de la recommandation reprendrait les procédures d'enquête actuelles de l'OSBI, tandis que l'étape de la révision et de la décision constituerait la nouvelle phase au cours de laquelle le service de médiation visé rendrait des décisions définitives exécutoires. L'ajout de cette dernière préserverait autant que possible l'approche inquisitoire actuelle de l'OSBI tout en dotant le service de nouveaux outils procéduraux appropriés lui permettant de rendre des décisions définitives exécutoires sans alourdir indûment le fardeau des parties.

i. L'étape de l'enquête et de la recommandation

Le projet d'encadrement prévoit que l'étape de l'enquête et de la recommandation commencerait au moment où le client individuel informe le service de médiation visé d'une plainte qui n'a pu se régler au moyen du mécanisme de traitement interne des plaintes de la société et dont le plaignant souhaite le saisir.

À cette étape, le service de médiation visé emploierait l'approche inquisitoire déjà utilisée par l'OSBI pour obtenir les renseignements pertinents dans le but soit de rapprocher les parties vers la conclusion d'une entente pendant qu'il prépare sa recommandation, soit de formuler une recommandation en vue de régler le différend. Comme dans le mécanisme actuel de l'OSBI, l'étape de l'enquête et de la recommandation viserait le règlement équitable du différend et la gestion du déséquilibre qui existe dans le rapport de force entre les parties en raison des ressources potentiellement limitées ou du manque de connaissances du plaignant par rapport à ceux de la société. Ainsi, le service de médiation visé, agissant de manière indépendante et impartiale, recueillerait et examinerait l'information pertinente tout en appliquant la norme d'équité.

L'étape de l'enquête et de la recommandation déboucherait sur une recommandation suivant laquelle la société et le plaignant auraient tous deux la possibilité de s'y opposer, en totalité ou en partie, et de déclencher ainsi l'étape de la révision et de la décision décrite ci-après.

La recommandation deviendrait exécutoire pour la société et serait réputée être une décision définitive si aucune des parties ne s'y opposait dans les délais prescrits par les règles du service de médiation visé et que le plaignant ne s'était pas retiré du mécanisme, notamment pour intenter une poursuite[29].

ii. L'étape de la révision et de la décision

L'étape de la révision et de la décision pourrait être déclenchée par le plaignant ou la société en avisant par écrit le service de médiation visé de son opposition à sa recommandation.

À cette étape, un décideur principal du service de médiation visé n'ayant pas participé à l'étape de l'enquête et de la recommandation se pencherait sur l'opposition à la recommandation. La portée de la révision du décideur principal serait limitée aux arguments d'opposition des parties, auxquels serait appliquée la norme d'équité. Le décideur ne s'engagerait pas dans un processus de règlement facilité.

Dans le cadre de sa révision, le service de médiation visé aurait recours à une procédure qui serait proportionnée à la plainte en appliquant un critère procédural suivant lequel il n'entamerait que la démarche nécessaire à une procédure aussi efficiente, rapide et claire que possible pour régler le différend de manière équitable (le **critère de la procédure essentielle**). Il est envisagé d'intégrer ce critère dans les modifications législatives des territoires intéressés. À l'étape de la révision et de la décision, il permettrait au service de médiation visé d'appliquer un éventail de procédures, allant de l'approche inquisitoire à la contradictoire, si elles sont essentielles afin d'être proportionnées pour les deux parties en vue du règlement équitable du différend. Dans chaque cas, le service choisirait les outils procéduraux à utiliser pour assurer l'équité procédurale aussi bien pour la société que pour le plaignant sans leur imposer un fardeau disproportionné. Il ne devrait pas arriver souvent que des outils davantage utilisés dans le système contradictoire le soient à l'étape de la révision et de la décision, et en l'occurrence, leur usage serait limité aux cas qui répondent au critère de la procédure essentielle.

Une fois sa révision terminée, le service de médiation visé rendrait sa décision. Si seule la société s'était opposée au dénouement de l'étape de l'enquête et de la recommandation, le plaignant aurait la possibilité de s'opposer à la décision dans un certain délai. S'il ne s'y opposait pas et ne s'était pas par ailleurs retiré de la procédure d'une manière autorisée par le service, la décision deviendrait définitive et lierait les parties. Celles-ci pourraient aussi demander une révision judiciaire de la décision, où il est possible de le faire.

D'autres détails sur les procédures du service de médiation visé devraient être fixés dans ses documents de gouvernance ou dans les décisions harmonisées, notamment en ce qui concerne le moment où une recommandation est réputée constituer une décision définitive ainsi que les circonstances où il ne serait pas permis à un plaignant d'abandonner le mécanisme de règlement du différend ou d'intenter une poursuite après une décision définitive. Il est aussi à prévoir que

[29] La société ne serait pas tenue de se plier à une recommandation le temps de sa révision.

l'approbation de ces procédures par les membres des ACVM, ainsi que de toute modification de celles-ci proposée par le service de médiation visé, serait exigée conformément au cadre législatif et aux décisions harmonisées proposés.

Il est envisagé que le service de médiation visé publierait des documents et de l'information sur ses procédures dans le projet d'encadrement et qu'il créerait des formulaires et des avis appropriés pour que tous les participants à son mécanisme de règlement des différends comprennent bien leurs droits et leurs responsabilités ainsi que le mécanisme lui-même.

iii. Décisions définitives du service de médiation visé

Une décision définitive du service de médiation visé peut obliger la société à verser une indemnisation à un plaignant ou à prendre des mesures de réparation précises, selon ce qui est jugé approprié dans les circonstances. Le plaignant serait lié par le résultat de l'étape de la révision et la décision s'il s'était opposé à la recommandation du service. Si seule la société s'y était opposée et demandait une révision, le plaignant pourrait alors se soustraire au mécanisme, même après la décision, et intenter plutôt une poursuite contre la société à l'égard de sa plainte.

Un trait qui distingue le projet d'encadrement des services de médiation internationaux du secteur financier est le fait que le plaignant serait toujours lié par la décision définitive du service de médiation visé s'il était celui qui déclenche l'étape de la révision et de la décision. À l'inverse, au Royaume-Uni et en Australie, le plaignant n'est lié par la décision définitive que s'il y adhère officiellement. Dans ces territoires, s'il ne consent pas à la décision définitive du service de médiation, il peut encore tenter d'obtenir un règlement ailleurs (comme un tribunal). Les ACVM sont d'avis que, pour favoriser la finalité du processus, son efficience et son équité pour toutes les parties, le fait de lier le plaignant lorsque celui-ci a sollicité la décision définitive du service de médiation visé constitue une issue appropriée et équilibrée et procure aux deux parties un règlement équitable et définitif du différend.

Le projet d'encadrement prévoit que le service de médiation visé ne pourrait pas octroyer de dédommagement pécuniaire supérieur à 350 000 $, soit le maximum que peut actuellement recommander l'OSBI. Les ACVM sont d'avis que ce plafond pourrait être réévalué et augmenté dans le futur. Selon le projet d'encadrement, le service de médiation visé pourrait aussi enjoindre à la société de prendre des mesures de réparation précises, comme remettre des documents ou corriger de l'information erronée si l'erreur commise par la société a causé un préjudice au plaignant.

De plus, dès que le service de médiation visé rend une décision définitive à la fin de l'étape de la révision et de la décision, le plaignant ou le service pourrait demander à un tribunal de première instance de l'homologuer et la rendre ainsi exécutoire.

<u>Questions en vue de la consultation</u>

2. Le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 introduit une nouvelle obligation de se conformer à la décision définitive du service de médiation visé. Dans le projet

d'encadrement, il est envisagé de faire de sa recommandation ou de sa décision une décision définitive liant la société dans certains cas, soit les suivants :

a. Dans le cas d'une recommandation formulée après l'étape de l'enquête et de la recommandation, il est prévu que la recommandation devienne une décision définitive si i) un délai prescrit s'est écoulé depuis la date où la recommandation a été formulée, ii) la société et le plaignant ne se sont pas opposés à la recommandation et iii) le plaignant ne s'est par ailleurs pas retiré du mécanisme comme le permet le service de médiation visé. Que pensez-vous de cette disposition de présomption et des critères de son déclenchement? Veuillez aussi préciser si un délai de 30, de 60 ou de 90 jours serait approprié avant qu'une recommandation soit réputée une décision définitive en application de la disposition.

b. Dans le cas de la décision rendue après l'étape de la révision et de la décision, il est prévu que la décision devienne définitive si i) un délai prescrit s'est écoulé depuis la date où elle a été rendue, sans que le plaignant ait déclenché cette étape et ii) le plaignant ne s'est pas opposé à la décision et ne s'est par ailleurs pas retiré du mécanisme comme le permet le service de médiation visé. Veuillez donner votre avis sur ce délai suivant la décision et indiquer s'il serait approprié de le fixer à 30, 60 ou 90 jours.

3. Il est envisagé dans le projet d'encadrement de ne pas permettre au plaignant de s'opposer à une décision du service de médiation visé si son opposition à la recommandation a déclenché sa révision à la deuxième étape. Qu'en pensez-vous?

4. Veuillez fournir vos commentaires sur le maintien de la limite des indemnisations à 350 000 $.

iv. Aucun droit d'appel prévu par la loi

Il n'est pas envisagé dans le projet d'encadrement de prévoir dans la loi de droit d'appel devant un organisme externe, comme un tribunal des valeurs mobilières ou une autre juridiction. Il y est toutefois envisagé de permettre une révision judiciaire dans les cas appropriés.

Pour en venir à la proposition de ne pas inclure de droit d'appel dans la loi, les ACVM ont minutieusement étudié les commentaires passés sur cette question, notamment ceux des intervenants ayant soulevé des réserves en matière de responsabilité advenant le cas où l'OSBI obtiendrait un pouvoir exécutoire et proposant qu'un droit d'appel pourrait être utile à cet égard.

Les ACVM estiment que le droit de porter une décision en appel devant un tribunal des valeurs mobilières ou une autre juridiction risquerait de nuire à l'atteinte d'un objectif principal de ce projet, à savoir que le droit d'appel pourrait réintroduire un déséquilibre dans le rapport de force entre un plaignant et une société puisque celle-ci disposerait vraisemblablement de meilleures ressources pour faire appel de la décision définitive du service de médiation visé. Certes, l'appel devant un organisme externe pourrait procurer une autre occasion de se faire entendre ou d'examiner les procédures et les concepts du service de médiation visé, mais il comporte des

coûts. Il occasionnerait pour les parties plus de dépenses, de délais et de complexité. Puisque les tribunaux, y compris en valeurs mobilières, se caractérisent par la procédure contradictoire, y porter les décisions en appel pourrait, au fil du temps, faire pencher le service de médiation visé vers cette approche et annuler les avantages de l'approche inquisitoire mis en lumière ci-dessus. Bien qu'un appel porté devant un tribunal des valeurs mobilières pourrait être moins coûteux pour l'appelant, le plaignant pourrait être désavantagé par rapport à une société pour établir les motifs d'appel et s'orienter dans le système sans l'aide d'un avocat.

Les ACVM sont d'avis que l'introduction du critère de la procédure essentielle, jumelée à une surveillance serrée du service de leur part, suffirait à répondre aux préoccupations concernant l'équité procédurale. Là où il serait possible de le faire, les parties pourraient se tourner vers la révision judiciaire.

Le projet d'encadrement ne prévoit pas non plus d'inscrire dans la loi de clause privative interdisant ou limitant le droit à la révision judiciaire. Les ACVM estiment que la révision judiciaire, là où elle est offerte[30], combinée au régime de surveillance réglementaire rehaussé du service de médiation visé qu'elles sont en voie d'élaborer, instaurera un régime de responsabilité solide et efficient encadrant le décideur autorisé à rendre des décisions exécutoires.

Une révision judiciaire examine d'un œil nouveau une décision ou une ordonnance rendue par un organisme administratif pour s'assurer qu'elle est juste, raisonnable et légitime. La possibilité de recourir à une révision judiciaire devrait procurer aux parties à une plainte une tribune pour faire valoir leurs préoccupations concernant l'équité procédurale du mécanisme décisionnel du service de médiation visé. La révision judiciaire leur permettrait aussi de saisir un tribunal de première instance des enjeux de fond d'une décision définitive rendue par le service.

Puisqu'une révision judiciaire n'étudierait généralement pas toute l'affaire à nouveau, mais se pencherait plutôt sur les éléments de procédure et de fond en cause, les ACVM s'attendent à ce qu'elle constitue un moyen efficace pour les parties de faire valoir leurs préoccupations sur une décision définitive du service de médiation visé.

Les ACVM sont d'avis qu'ultimement, la révision judiciaire s'ajoutera aux moyens de garantir l'équité dans le processus décisionnel.

Le tribunal de première instance qui reçoit la demande de révision judiciaire décidera s'il l'autorise ou non.

<u>Questions en vue de la consultation</u>

5. Il n'est pas envisagé dans le projet d'encadrement de prévoir un mécanisme permettant de porter une décision définitive en appel devant un tribunal des valeurs mobilières ni d'inscrire dans la loi de droit d'en appeler devant une autre juridiction (mais les parties pourraient

[30] Les droits en common law et les dispositions législatives prévoyant la révision judiciaire par les tribunaux de première instance peuvent varier d'un territoire à l'autre au Canada.

quand même demander la révision judiciaire d'une décision définitive). Quelles sont, selon vous, les incidences de l'absence d'un mécanisme d'appel sur l'équité et l'efficacité de l'encadrement pour les parties à un différend?

6. Le projet d'encadrement devrait-il prévoir dans la loi un droit d'en appeler aux tribunaux ou un autre mécanisme indépendant pour les différends dont la somme en jeu est supérieure à un certain seuil (100 000 $, par exemple)? Dans l'affirmative, expliquez pourquoi.

d. Surveillance par les ACVM

Les ACVM estiment qu'il est primordial de mettre en place une surveillance adéquate et efficace du SIRD offrant un mécanisme de règlement exécutoire de différends aux clients individuels.

Pour l'instant, les ACVM poursuivent l'élaboration d'un régime de surveillance du service de médiation visé en complément du projet d'encadrement afin d'établir un équilibre entre l'indépendance du SIRD et un besoin de surveillance et réponse rigoureux par les autorités en valeurs mobilières. Les intéressés sont invités à présenter leurs commentaires sur un régime de surveillance approprié du service de médiation visé.

Les ACVM et l'OSBI ont conclu un protocole d'entente (le **protocole**) établissant le cadre de surveillance de l'OSBI et des relations avec lui. Le protocole impose actuellement certaines normes à l'OSBI, notamment sur le plan de la gouvernance, de l'indépendance et de l'équité, des processus d'exécution de certaines fonctions en temps opportun et de façon équitable, des frais et coûts, des ressources, de l'accessibilité, des systèmes et contrôles, des principales méthodes, de l'échange d'information et de la transparence. Par ailleurs, il établit un cadre de collaboration et de communication entre les ACVM et l'OSBI et prévoit l'obligation pour ce dernier de se soumettre à une évaluation indépendante au moins tous les cinq ans.

De l'avis des ACVM, le projet d'encadrement devrait étendre le régime de surveillance du service de médiation visé puisque celui-ci serait autorisé à rendre des décisions définitives exécutoires. Ce régime amélioré s'appliquerait à l'OSBI s'il était désigné ou reconnu comme service de médiation visé. À la mise en œuvre du projet d'encadrement, les ACVM s'attendent à ce que la surveillance de ce service soit rehaussée et reproduise essentiellement le mécanisme de surveillance des OAR, des chambres de compensation et des bourses. Par exemple, tout comme avec les OAR, l'autorité en valeurs mobilières de certains territoires pourrait être habilitée par la loi à prendre des décisions sur la manière dont un service de médiation visé exerce ses activités ou à l'égard d'un règlement administratif, d'une règle, d'une politique, d'une procédure, d'une interprétation ou d'une pratique de celui-ci.

Comme l'ont fait les ACVM pour les OAR, la surveillance du service de médiation visé s'effectuerait en vertu de décisions harmonisées, qui énonceraient les modalités de sa reconnaissance ou de sa désignation. Ultimement, la reconnaissance ou la désignation comporterait une obligation de satisfaction de l'intérêt public. De plus, les décisions harmonisées

prévoiraient vraisemblablement des obligations en matière de détermination du risque, de structure organisationnelle et de gouvernance, notamment en matière d'expertise et de représentation appropriées, de frais, de renforcement des capacités, de présentation de rapports et de transparence auprès du public par la publication de motifs anonymisés. Les autorités membres des ACVM auraient le pouvoir d'approuver les principaux documents du service de médiation visé, notamment ses règles générales, ses règles de procédure et ses indications écrites.

Sur le plan opérationnel, la surveillance du service de médiation visé par les ACVM devrait inclure des inspections de conformité coordonnées et le suivi des rapports présentés par le service en vertu d'un nouveau protocole conclu avec les autorités membres des ACVM. Avant la mise en œuvre du projet d'encadrement, les ACVM établiront des pratiques de surveillance adaptées au service.

Questions en vue de la consultation

7. Estimez-vous que des éléments de la surveillance, qu'ils soient ou non exposés dans le présent avis, sont particulièrement importants pour l'atteinte des objectifs du projet d'encadrement? Dans l'affirmative, veuillez exposer vos motifs.

8. Croyez-vous que la surveillance, combinée aux autres aspects du projet d'encadrement traités dans le présent avis, suffira à garantir la responsabilité du service de médiation visé?

5. Résumé des projets de modification de la Norme canadienne 31-103 et de l'Instruction complémentaire 31-103

Le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 et celui de l'Instruction complémentaire 31-103 sont des éléments importants du projet d'encadrement et, par conséquent, nécessaires à sa mise en œuvre.

Les ACVM invitent les personnes intéressées à formuler des commentaires sur tous les aspects de ces projets.

a. Projet de modification de la Norme canadienne 31-103

Le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 modifierait la définition de « plainte » pour l'application des articles 13.16 et 13.16.1 de la Norme canadienne 31-103 afin de préciser qu'une plainte constitue « l'insatisfaction exprimée » concernant une activité de courtage ou de conseil d'une société ou de ses représentants.

Le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 obligerait les sociétés à mettre le service de médiation visé à la disposition du client pour l'application du paragraphe 4 de l'article 13.16 de la Norme canadienne 31-103, à être membres de ce service, à coopérer avec lui dans le cadre de ses enquêtes relatives aux plaintes et de ses révisions en la matière, de même qu'à se conformer à ses décisions définitives. Le projet d'encadrement devrait prévoir que le

service aurait le pouvoir de décider d'un dédommagement pécuniaire ou d'enjoindre à la société de prendre une mesure de réparation précise, comme la correction d'une information erronée qu'elle aurait fournie à une agence d'évaluation du crédit ou à l'Agence du revenu du Canada concernant un plaignant.

En vertu du projet d'encadrement, la société serait tenue de se conformer à la recommandation du service de médiation visé si aucune des parties ne s'y opposait dans les délais prescrits. Dans ce cas, sa recommandation non exécutoire serait réputée une décision définitive exécutoire.

La partie qui s'opposerait à la recommandation déclencherait le processus de révision de la recommandation pouvant déboucher sur une décision définitive exécutoire du service de médiation visé. Le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 établirait l'obligation pour la société de se plier à la décision, sauf si le plaignant s'y opposait ou se retirait du mécanisme de règlement du différend conformément aux règles du service.

L'article 13.16.1 s'appliquerait à une société si un SIRD sans but lucratif est désigné ou reconnu en tant que service de médiation visé dans son territoire. Il lui imposerait des obligations d'adhésion, de coopération et d'exécution de la décision définitive, comme il est indiqué ci-dessus.

Si une autorité membre des ACVM ne désignait pas ni ne reconnaissait de service de médiation visé, rien ne devrait changer dans son territoire, l'article 13.16 continuant de s'appliquer et l'OSBI conservant sa capacité de faire des recommandations non exécutoires.

Enfin, le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 prévoit l'interdiction d'utiliser une terminologie susceptible de tromper ou de confondre l'investisseur individuel (comme « ombudsman », « service de médiation interne » ou un terme essentiellement similaire) pour qualifier les procédures de traitement des plaintes de la société ou son service ou secteur de traitement interne des plaintes. La proposition d'interdire aux société d'employer certains termes est conforme au contenu de l'Avis 31-351 du personnel des ACVM, Avis 17-0229 de l'OCRCVM et Bulletin #0736-M de l'ACFM, *Conformité aux obligations relatives à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement* qui expose l'avis général selon lequel, dès que le système de traitement des plaintes d'une société inscrite prévoit un « ombudsman interne », il y a possibilité que les clients confondent le service interne de la société avec l'OSBI[31]. Une interdiction similaire figure également au paragraphe 2 de l'article 627.43 de la *Loi sur les banques*[32], qui s'applique au secteur bancaire.

[31] Avis 31-351 du personnel des ACVM, Avis 17-0229 de l'OCRCVM et Bulletin #0736-M de l'ACFM, *Conformité aux obligations relatives à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement* (décembre 2017), Bulletin de l'Autorité des marchés financiers, vol. 14, n° 48, à la page 6.
[32] L.C. 1991, ch. 46

Question en vue de la consultation

9. Veuillez énoncer votre point de vue sur l'efficacité à dissiper la confusion chez les investisseurs que l'on peut escompter de l'interdiction de désigner les services internes de traitement des plaintes ou ceux d'un membre du même groupe par certains termes impliquant l'indépendance, comme « ombudsman » ou « service de médiation ».

b. Projet de modification de l'Instruction complémentaire 31-103

Le projet de modification de l'Instruction complémentaire 31-103 aligne les indications en matière de traitement des plaintes sur les obligations prévues par la Norme canadienne 31-103. Il traite notamment de la gestion des plaintes déposées verbalement auprès d'une société, ainsi que du moment pour informer l'OSBI d'une plainte. En outre, il précise que les ACVM s'attendent à ce que, pour l'application des obligations faites à la société en matière de traitement des plaintes en vertu de la Norme canadienne 31-103, une plainte portant sur une activité de courtage ou de conseil peut concerner les renseignements sur le client, l'autorisation d'effectuer des opérations ou la convenance au client et à ce que, par conséquent, la société donne une réponse détaillée par écrit.

Le projet de modification de l'Instruction complémentaire 31-103 donne aussi des indications sur le projet de modification de la Norme canadienne 31-103, en particulier sur les obligations des sociétés. Il y figure un exposé sur leur obligation de se conformer aux exigences d'un service de médiation visé, les circonstances du maintien des exigences existantes et les obligations d'adhésion au service et de coopération avec celui-ci.

6. Autres points

a. Solutions de rechange envisagées au projet de modification de la Norme canadienne 31-103 et au projet d'encadrement

Les ACVM ont envisagé le maintien des conditions actuelles, dans lesquelles les recommandations formulées par l'OSBI après l'examen d'une plainte demeureraient non exécutoires. Elles sont d'avis que de ne pas attribuer de pouvoir exécutoire à un SIRD désigné ou reconnu écarterait de possibles améliorations à la protection des investisseurs et rehaussements de l'équité, de l'efficience et de la confiance dans le secteur des services d'investissement. Comme il en a été question ci-dessus, les ACVM ont aussi étudié la possibilité d'ajuster certains éléments du projet d'encadrement. Bien que celui-ci soit fidèle à la position actuelle des ACVM, les intéressés sont invités à présenter leurs commentaires sur ces éléments et à consulter la partie 7 ci-après.

b. Points d'intérêt local

Le cas échéant, d'autres renseignements exigés par la législation en valeurs mobilières locale sont publiés en annexe au présent avis.

7. Consultation

a. Regroupement des questions

Les ACVM invitent les personnes intéressées à formuler des commentaires sur tous les aspects des projets de modification de la Norme canadienne 31-103 et de l'Instruction complémentaire 31-103 et du projet d'encadrement. Outre les énoncés des priorités réglementaires des autorités locales et les rapports des examinateurs indépendants de l'OSBI qu'elles ont consultés, les ACVM ont interrogé l'OSBI sur ses procédures et pratiques. Elles se sont aussi inspirées des consultations du Groupe de travail sur la modernisation relative aux marchés financiers de l'Ontario et d'autres organismes, lorsque pertinent.

Les intéressés sont également invités à répondre aux questions formulées tout au long du présent avis, regroupées ci-dessous pour en faciliter la consultation :

1. Les ACVM prévoient qu'en vertu du projet d'encadrement, un SIRD serait habilité à rendre des décisions exécutoires dans le territoire où il est reconnu ou désigné en tant que service de médiation visé. Il se peut que les membres des ACVM ne désignent ou ne reconnaissent pas tous en même temps l'OSBI en cette qualité. Il en résulterait le maintien du modèle existant (soit que l'OSBI ne formule que des recommandations non exécutoires) dans le territoire des membres qui ne l'auraient pas encore ainsi désigné ou reconnu. Si les autorités membres devaient désigner ou reconnaître l'OSBI comme service de médiation visé à des moments différents, quelles en seraient, selon vous, les incidences sur les activités d'un SIRD non désigné ou reconnu dans tous les territoires? Comment gérer au mieux ces incidences?

2. Le projet de modification de la Norme canadienne 31-103 introduit une nouvelle obligation de se conformer à la décision définitive du service de médiation visé. Dans le projet d'encadrement, il est envisagé de faire de sa recommandation ou de sa décision une décision définitive liant la société dans certains cas, soit les suivants :

    a. Dans le cas d'une recommandation formulée après l'étape de l'enquête et de la recommandation, il est prévu que la recommandation devienne une décision définitive si *i)* un délai prescrit s'est écoulé depuis la date où la recommandation a été formulée, *ii)* la société et le plaignant ne se sont pas opposés à la recommandation et *iii)* le plaignant ne s'est par ailleurs pas retiré du mécanisme comme le permet le service de médiation visé. Que pensez-vous de cette disposition de présomption et des critères de son déclenchement? Veuillez aussi préciser si un délai de 30, de 60 ou de 90 jours serait approprié avant qu'une recommandation soit réputée une décision définitive en application de la disposition.

b. Dans le cas de la décision rendue après l'étape de la révision et de la décision, il est prévu que la décision devienne définitive si *i)* un délai prescrit s'est écoulé depuis la date où elle a été rendue, sans que le plaignant ait déclenché cette étape et *ii)* le plaignant ne s'est pas opposé à la décision et ne s'est par ailleurs pas retiré du mécanisme comme le permet le service de médiation visé. Veuillez donner votre avis sur ce délai suivant la décision et indiquer s'il serait approprié de le fixer à 30, 60 ou 90 jours.

3. Il est envisagé dans le projet d'encadrement de ne pas permettre au plaignant de s'opposer à une décision du service de médiation visé si son opposition à la recommandation a déclenché sa révision à la deuxième étape. Qu'en pensez-vous?

4. Veuillez fournir vos commentaires sur le maintien de la limite des indemnisations à 350 000 $.

5. Il n'est pas envisagé dans le projet d'encadrement de prévoir un mécanisme permettant de porter une décision définitive en appel devant un tribunal des valeurs mobilières ni d'inscrire dans la loi de droit d'en appeler devant une autre juridiction (mais les parties pourraient quand même demander la révision judiciaire d'une décision définitive). Quelles sont, selon vous, les incidences de l'absence d'un mécanisme d'appel sur l'équité et l'efficacité de l'encadrement pour les parties à un différend?

6. Le projet d'encadrement devrait-il prévoir dans la loi un droit d'en appeler aux tribunaux ou un autre mécanisme indépendant pour les différends dont la somme en jeu est supérieure à un certain seuil (100 000 $, par exemple)? Dans l'affirmative, expliquez pourquoi.

7. Estimez-vous que des éléments de la surveillance des ACVM, qu'ils soient ou non exposés dans le présent avis, sont particulièrement importants pour l'atteinte des objectifs du projet d'encadrement? Dans l'affirmative, veuillez exposer vos motifs.

8. Croyez-vous que la surveillance des ACVM, combinée aux autres aspects du projet d'encadrement traités dans le présent avis, suffira à garantir la responsabilité du service de médiation visé?

9. Veuillez énoncer votre point de vue sur l'efficacité à dissiper la confusion chez les investisseurs prévue que l'on peut escompter de l'interdiction de désigner les services internes de traitement des plaintes ou ceux d'un membre du même groupe par certains termes impliquant l'indépendance, comme « ombudsman » ou « service de médiation ».

b. Processus de consultation

Veuillez présenter vos commentaires par écrit au plus tard le 28 février 2024.

Nous ne pouvons préserver la confidentialité des commentaires parce que la législation en valeurs mobilières de certaines provinces exige la publication d'un résumé des commentaires

écrits reçus pendant la période de consultation. Par ailleurs, tous les commentaires seront affichés sur le site Web de l'Alberta Securities Commission au www.asc.ca, de l'Autorité des marchés financiers à lautorite.qc.ca et de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario au www.osc.ca. Par conséquent, nous invitons les intervenants à ne pas inclure de renseignements personnels directement dans les commentaires à publier. Il importe que les intervenants précisent en quel nom ils présentent leur mémoire.

Nous remercions d'avance les intervenants de leur participation.

Veuillez adresser vos commentaires aux membres des ACVM suivants :

Alberta Securities Commission
Autorité des marchés financiers
British Columbia Securities Commission
Bureau des valeurs mobilières du Nunavut
Bureau du surintendant des valeurs mobilières du Yukon
Bureau du surintendant des valeurs mobilières, Territoires du Nord-Ouest
Commission des services financiers et des services aux consommateurs (Nouveau-Brunswick)
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
Nova Scotia Securities Commission
Office of the Superintendent of Securities, Terre-Neuve-et-Labrador
Superintendent of Securities, Department of Justice and Public Safety, Île-du-Prince-Édouard

Veuillez n'envoyer vos commentaires qu'aux adresses suivantes, et ils seront acheminés aux autres autorités.

Me Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
Télécopieur : 514 864-8381
consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Meg Tassie
Senior Advisor, Legal Services,
Capital Markets Regulation
British Columbia Securities Commission
1200 - 701 West Georgia Street
P.O. Box 10142, Pacific Centre
Vancouver (Colombie-Britannique) V7Y 1L2
Télécopieur : 604 899-6506
mtassie@bcsc.bc.ca

The Secretary
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
20 Queen Street West
22nd Floor, Box 55
Toronto (Ontario) M5H 3S8
Télécopieur : 416 593-2318
comments@osc.gov.on.ca

Contenu des annexes

L'annexe suivante est publiée avec le présent avis :

- Annexe A – Projet de modification à la Norme canadienne 31-103
- Annexe B – Modification de l'Instruction complémentaire 31-103
- Annexe C – Aperçu et diagramme des procédures du service de médiation visé conformément au projet d'encadrement
- Annexe D – Points d'intérêts local, le cas échéant

Questions

Veuillez adresser vos questions aux personnes suivantes :

Autorité des marchés financiers

Cindy Côté
Analyste experte en réglementation – pratiques de distribution
Direction des pratiques de distribution et des OAR
418 525-0337, poste 4814
Sans frais : 1 800 525-0337
cindy.cote@lautorite.qc.ca

Gabriel Chénard
Analyste en réglementation – encadrement des intermédiaires
Direction de l'encadrement des intermédiaires
514 395-0337, poste 4482
Sans frais : 1 800 525-0337
gabriel.chenard@lautorite.qc.ca

British Columbia Securities Commission

Meg Tassie
Senior Advisor
Capital Markets Regulation
604 899-6819
mtassie@bcsc.bc.ca

Isaac Filate
Senior Legal Counsel
Capital Markets Regulation
604 899-6573
ifilate@bcsc.bc.ca

Alberta Securities Commission
Eniko Molnar
Senior Legal Counsel
Market Regulation
403 297-4890
eniko.molnar@asc.ca

Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
Mobolanle Depo-Fajumo
Legal Counsel
Securities Division
306 798-3381
mobolanle.depofajumo2@gov.sk.ca

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Adrian Molder
Senior Legal Counsel
Investor Office
416 593-2389
Sans frais : 1 877 785-1555
amolder@osc.gov.on.ca

Vivian Lee
Senior Legal Counsel
Investor Office
416 725-2970
Sans frais : 1 877 785-1555
vlee@osc.gov.on.ca

Commission des services financiers et des services aux consommateurs (Nouveau-Brunswick)
Clayton Mitchell
Responsable de la conformité et de l'inscription
506 658-5476
clayton.mitchell@fcnb.ca

Nova Scotia Securities Commission
Doug Harris
General Counsel, Director of Market Regulation and Policy and Secretary
Doug.Harris@novascotia.ca

ANNEXE A

PROJET DE MODIFICATION À LA NORME CANADIENNE 31-103 SUR LES *OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES*

1. L'article 13.14 de la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* est modifié par le remplacement, dans le paragraphe 2, de « 168.1.3 » par « 168.1.4 ».

2. Cette règle est modifiée par l'insertion, après l'article 13.15, des suivants :

« **13.15.1. Terminologie interdite**

1) La société inscrite ne décrit ni ses procédures de traitement des plaintes, ni ses dirigeants et salariés qui en ont la charge, ni ceux d'un membre du même groupe qu'elle d'une manière susceptible de conduire un client raisonnable à conclure qu'ils sont indépendants d'elle.

2) Sans que soit limité le champ d'application du paragraphe 1, la société inscrite ne qualifie d'indépendant, d'ombudsman, de service de médiation interne ou d'un terme essentiellement similaire aucun de ses secteurs ou services ou de ceux d'un membre du même groupe qu'elle qui se chargent du traitement des plaintes à son égard.

« **13.16.01. Définitions – traitement des plaintes**

Dans les articles 13.16 et 13.16.1, on entend par :

« OSBI » : l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement ou toute entité remplaçante chargée du règlement des différends entre les personnes inscrites et leurs clients;

« plainte » : l'insatisfaction exprimée par un client qui réunit les conditions suivantes :

a) elle concerne une activité de courtage ou de conseil de la société inscrite ou de ses représentants;

b) elle est reçue par la société dans les six ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'acte ou de l'omission dont elle découle ou qui y est lié;

« service de médiation visé » : un service indépendant de règlement des différends constitué sous forme d'entité sans but lucratif et désigné ou reconnu par l'autorité en valeurs mobilières. ».

3. L'article 13.16 de cette règle est modifié :

1° par l'ajout, à la fin de l'intitulé, de « **offert aux clients** »;

2° par la suppression du paragraphe 1;

3° dans le paragraphe 2, par l'insertion, dans l'alinéa *a* et après « article », de « et, le cas échéant, aux paragraphes 1 et 2 de l'article 13.16.1 »;

4° par l'insertion, après le paragraphe 6, du suivant :

« 6.1) Malgré le paragraphe 6, s'il existe un service de médiation visé, la société inscrite le met à la disposition du client pour l'application du paragraphe 4. »;

5° par le remplacement, dans le paragraphe 7, de « Le paragraphe 6 ne s'applique » par « Les paragraphes 6 et 6.1 ne s'appliquent ».

4. Cette règle est modifiée par l'insertion, après l'article 13.16, du suivant :

« **13.16.1. Obligations de la société relatives au service de médiation visé**

1) S'il existe un service de médiation visé, la société inscrite remplit les conditions suivantes :

a) être membre de ce service;

b) ne pas retenir, détruire ou dissimuler de renseignements ou de documents ni refuser de toute autre façon de coopérer pour donner suite à une demande raisonnable de ce service dans le cadre de son enquête relative à une plainte et de sa révision en la matière;

c) se conformer rapidement à toute décision définitive de ce service.

2) Les alinéas *b* et *c* du paragraphe 1 ne s'appliquent que si le client convient que le montant réclamé à l'égard de la plainte dont le service de médiation visé est saisi n'excédera pas 350 000 $.

3) Le présent article ne s'applique pas à l'égard d'une plainte déposée par un client autorisé qui n'est pas une personne physique. ».

5. Les dispositions de la section 5 de la partie 13 de cette règle modifiée par la présente règle ne s'appliquent pas aux plaintes que la société reçoit avant la date d'entrée en vigueur de la présente règle.

6. La société se conforme aux dispositions de la section 5 de la partie 13 de cette règle telles qu'elles se lisaient au (*indiquer ici la date*) à l'égard des plaintes qu'elle reçoit avant la date d'entrée en vigueur de la présente règle.

7. 1° La présente règle entre en vigueur le (*indiquer ici la date d'entrée en vigueur de la présente règle*).

2° En Saskatchewan, malgré le paragraphe 1, la présente règle entre en vigueur à la date de son dépôt auprès du registraire des règlements si celle-ci tombe après le (*indiquer ici la date d'entrée en vigueur de la présente règle*).

ANNEXE B

MODIFICATION DE L'INSTRUCTION COMPLÉMENTAIRE RELATIVE À LA NORME CANADIENNE 31-103 SUR LES *OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES*

1. La section 5 de la partie 13 de l'Instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*, comprenant les articles 13.14 à 13.16, est remplacée par la suivante :

« **Section 5 Plaintes**

13.14. Application de la présente section

La section 5 s'applique aux sociétés inscrites qui sont des courtiers ou des conseillers inscrits. Les gestionnaires de fonds d'investissement ne sont assujettis à la présente section que s'ils sont également inscrits pour exercer l'activité de courtier ou de conseiller, auquel cas les obligations qui y sont prévues s'appliquent aux activités qu'ils exercent à ce titre. En outre, puisque les paragraphes 8 de l'article 13.16 et 4 de l'article 13.16.1 excluent de l'application de ces articles les plaintes déposées par des clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques, nous ne nous attendons pas à ce qu'une société inscrite desservant uniquement cette clientèle maintienne son adhésion à l'OSBI ou à un service de médiation visé.

Au Québec, la société inscrite qui se conforme aux articles 168.1.1 à 168.1.4 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec est réputée se conformer à la présente section.

Les indications de la présente section s'adressent aux sociétés inscrites dans tous les territoires.

Toutefois, la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec prévoit des obligations relatives aux services de règlement des différends différentes de celles prévues à l'article 13.16 de la règle. Au Québec, toute personne inscrite doit, conformément à la *Loi sur les valeurs mobilières*, aviser le plaignant de son droit de demander à l'Autorité des marchés financiers d'examiner le dossier de sa plainte s'il est insatisfait du traitement de la plainte ou du résultat. La personne inscrite doit transmettre une copie du dossier à l'Autorité des marchés financiers aux fins d'examen. Avec le consentement des parties, cette dernière peut agir comme médiateur ou conciliateur ou désigner une personne à cette fin.

13.15. Traitement des plaintes

Obligation générale de documenter et de traiter les plaintes

En vertu de l'article 13.15, la société inscrite est tenue de documenter et, d'une manière qu'un investisseur raisonnable jugerait efficace et équitable, de traiter chaque plainte qui lui est faite au sujet de tout produit ou service offert par elle ou un de ses représentants. Nous estimons que cette disposition englobe les plaintes reçues de clients actuels, anciens ou éventuels ayant eu affaire à la société inscrite (le plaignant), qu'elles aient été déposées verbalement ou par écrit.

Les sociétés inscrites se rappelleront qu'en vertu de l'alinéa *m* du paragraphe 2 de l'article 11.5, elles sont tenues de tenir des dossiers qui démontrent leur conformité aux obligations relatives au traitement des plaintes.

Politiques de traitement des plaintes

Une politique efficace de traitement des plaintes devrait traiter toutes les plaintes et tous les différends, officiels ou non, promptement et de manière équitable. Pour y parvenir, elle devrait comporter des normes permettant la réalisation d'une enquête et d'une analyse factuelles des questions liées aux plaintes qui soient objectives.

Nous estimons que les sociétés inscrites devraient appliquer dans la collecte des faits une approche objective et équilibrée, notamment en ce qui a trait aux mesures prises par les personnes suivantes :

- le plaignant;
- le représentant inscrit;
- la société.

Les sociétés inscrites ne devraient pas limiter leur examen et leur traitement des plaintes à celles qui concernent d'éventuelles infractions à la législation en valeurs mobilières.

Suivi des plaintes

La politique de traitement des plaintes de la société inscrite devrait prévoir une procédure précise de déclaration des plaintes aux supérieurs afin de permettre la détection des plaintes fréquentes et répétitives ayant le même objet, car leur accumulation pourrait indiquer un problème sérieux. Les sociétés inscrites devraient prendre les mesures qui s'imposent pour régler ce genre de problèmes dès qu'ils se présentent.

Réponse aux plaintes

Types de plaintes

Toutes les plaintes portant sur l'une des questions suivantes devraient donner lieu à une réponse initiale puis à une réponse détaillée de la part de la société, par écrit et dans un délai raisonnable :

- les activités de courtage et de conseil, y compris celles qui touchent aux renseignements sur les clients, à l'autorisation d'effectuer des opérations ou à la convenance au client;
- un manquement à l'obligation de confidentialité envers le client;
- le vol, la fraude, le détournement ou la contrefaçon;
- la présentation d'information fausse ou trompeuse;
- un conflit d'intérêts non déclaré ou visé par une interdiction;
- des opérations financières personnelles avec le client.

La société peut estimer qu'une plainte portant sur une question autre que celles énumérées ci-dessus peut néanmoins être de nature assez sérieuse pour nécessiter une réponse de la manière indiquée ci-dessous. Pour ce faire, il faut dans tous les cas évaluer si l'investisseur peut raisonnablement s'attendre à recevoir une réponse écrite à sa plainte.

Plaintes communiquées autrement que par écrit

Nous ne nous attendons pas à ce que les plaintes portant sur les questions susmentionnées qui sont communiquées verbalement et ne sont pas jugées sérieuses compte tenu des attentes raisonnables de l'investisseur donnent lieu à une réponse écrite. Toutefois, les plaintes verbales devraient recevoir autant d'attention que les plaintes écrites. Lorsqu'une plainte communiquée verbalement n'est pas exprimée clairement, la société peut demander au plaignant de la mettre par écrit et devrait lui fournir toute l'aide raisonnable requise à cette fin.

La société a le droit de s'attendre à ce que le plaignant mette par écrit une plainte verbale imprécise pour tenter d'éliminer toute confusion quant à la nature du problème. S'il appert clairement que la plainte verbale est frivole, nous ne nous attendons pas à ce que la société offre son aide pour la mettre par écrit. Elle peut néanmoins demander au plaignant de le faire par lui-même.

Délai de réponse aux plaintes

Les sociétés devraient :

- envoyer une réponse initiale écrite au plaignant dans les plus brefs délais; nous considérons qu'une réponse initiale devrait être envoyée dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte;

- fournir une réponse détaillée à toutes les plaintes portant sur les questions énumérées sous la sous-rubrique « Types de plaintes », en indiquant la décision prise par la société au sujet de la plainte.

La société pourrait également souhaiter utiliser sa réponse initiale pour demander au client des précisions ou des renseignements supplémentaires. Les obligations relatives à l'information à fournir sur le service de règlement des différends ou de médiation payée par la société sont exposées ci-dessous.

Nous invitons les sociétés à régler dans les 90 jours les plaintes portant sur ces questions.

13.15.1. Terminologie interdite

L'article 13.15.1 vise à réduire le risque que les investisseurs confondent un service de médiation indépendant sans but lucratif comme l'OSBI avec un service de la société inscrite ou un membre du même groupe qu'elle.

13.16. Services de règlement des différends offert aux clients

En vertu de l'article 13.16, la société inscrite est tenue de mettre à la disposition du client un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à l'égard d'une plainte dans les cas où sa procédure interne de traitement des plaintes ne s'est pas traduite par une décision rapide donnant satisfaction au client.

Si un territoire compte un service de médiation visé, l'obligation prévue au paragraphe 6.1 de l'article 13.16 s'applique à la place de celle énoncée au paragraphe 6. Dans ce cas, la société inscrite doit mettre ce service à la disposition du client.

La société inscrite doit fournir au client de l'information sur ce qui suit dès que possible après le dépôt d'une plainte (par exemple, lorsqu'elle accuse réception de la plainte ou envoie sa réponse initiale) et de nouveau lorsqu'elle l'informe de sa décision :

- une description des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 13.16 et, le cas échéant, des paragraphes 1 et 2 de l'article 13.16.1;

- la procédure à suivre pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à ses frais soit mis à la disposition du client;

- le nom du service indépendant de règlement des différends ou de médiation qui est mis à la disposition du client et ses coordonnées.

Personnes inscrites exerçant des activités dans d'autres secteurs

Certaines personnes inscrites sont inscrites ou détiennent un permis pour exercer également des activités dans d'autres secteurs, comme les assurances. La personne inscrite visée par une plainte devrait alors aviser le client que seules les plaintes concernant les activités nécessitant l'inscription peuvent être traitées par le service indépendant de règlement des différends ou le service de médiation visé.

Saisir le service indépendant de règlement des différends ou de médiation d'une plainte

Le client peut saisir le service indépendant de règlement des différends ou de médiation de sa plainte dans deux cas :

- si la société ne l'avise pas de sa décision dans les 90 jours suivant la réception de la plainte, le client a alors le droit de le faire immédiatement;

- si la société l'a avisé de sa décision et qu'il n'en est pas satisfait, il dispose de 180 jours pour le faire.

La société inscrite qui prend plus de 90 jours pour traiter une plainte « n'arrête pas le compteur » du fait qu'elle avise le plaignant qu'elle prévoit prendre une décision dépassé ce délai. En outre, nous soulignons que les délais prescrits de 90 et de 180 jours dont dispose le plaignant pour saisir le service indépendant de règlement des différends ou de médiation de sa plainte en vertu du paragraphe 4 de l'article 13.16 s'appliquent respectivement à compter du moment où la société inscrite reçoit la plainte et de celui où le client reçoit la décision écrite de la société. Le délai de 90 jours s'applique à l'égard de toutes les procédures internes de traitement des plaintes suivies par cette dernière avant de lui remettre sa décision par écrit. Dès que le client la reçoit, il dispose de 180 jours pour aviser le service indépendant de règlement des différends ou de médiation qu'il souhaite le saisir de sa plainte. Si la politique de traitement des plaintes de la société inscrite prévoit la possibilité de transférer la plainte à un deuxième service interne de traitement des plaintes après son traitement initial, le plaignant peut d'abord en saisir le service indépendant de règlement des différends ou de médiation tant que les dispositions du paragraphe 4 de l'article 13.16 sont respectées.

Le client doit convenir que le montant de toute indemnisation recommandée ou fixée par le service indépendant de règlement des différends ou de médiation n'excédera pas le plafond de 350 000 $. La limite ne s'applique qu'au montant que le service peut recommander ou consentir, si bien qu'en dehors des procédures de ce dernier, les plaintes peuvent viser une réclamation plus élevée.

Nous jugerions que la société inscrite manquerait gravement à ses obligations si elle faisait de fausses déclarations au sujet de l'assistance offerte par le service indépendant de règlement des différends ou de médiation ou exerçait des pressions sur le client pour qu'il ne s'adresse pas à lui.

L'article 13.16 n'interdit pas au client de chercher d'autres recours, et notamment de se tourner vers les tribunaux. Si le client ne fait pas appel au service ou abandonne une

plainte dont celui-ci est saisi, la société inscrite n'est pas tenue de fournir un autre service à ses frais.

Adhésion

Les sociétés inscrites doivent être membre du service de médiation visé de leur territoire.

S'il n'y en a pas dans son territoire, la société inscrite doit prendre des mesures raisonnables pour mettre à la disposition de ses clients les services de l'OSBI (sauf au Québec) comme service de règlement des différends ou de médiation conformément au paragraphe 4 de l'article 13.16. Nous nous attendons entre autres à ce que la société maintienne son adhésion à l'OSBI à titre de « firme participante » et à ce qu'elle participe au mécanisme de règlement des différends enclenché à la suite de toute plainte conformément à son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients. La société devrait notamment conclure des ententes de consentement avec ses clients conformément aux procédures de l'OSBI.

Autres offres de service

Sauf au Québec, la société inscrite ne devrait pas mettre à la disposition du client en même temps les services de l'OSBI et ceux d'un autre service indépendant de règlement des différends ou de médiation pour l'application du paragraphe 6 de l'article 13.16. Ce chevauchement ne serait pas conforme à l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant offert au client.

De la même façon, un tel chevauchement ne respecterait pas l'obligation de mettre à la disposition du client le service de médiation visé conformément au paragraphe 6.1 de cet article.

13.16.1. Obligations de la société inscrite relatives au service de médiation visé

Si un service de médiation visé existe dans un territoire, l'article 13.16.1 établit les obligations de la société inscrite dans le cadre de l'enquête effectuée par le service relativement à une plainte ou de sa révision en la matière.

Le plaignant n'est pas tenu de recourir au service de médiation visé, mais s'il l'a saisi de sa plainte, la société inscrite doit participer au mécanisme de ce service.

Contexte du mécanisme du service de médiation visé

Les indications suivantes présentent les procédures que pourrait appliquer le service de médiation visé et précisent la nature de ses décisions définitives rendues en application de l'article 13.16.1. Pour régler une plainte, le service de médiation visé peut formuler une recommandation ou rendre une décision, qui peuvent devenir une décision définitive liant une société inscrite. Le plaignant peut s'opposer à une décision définitive, qu'il s'agisse d'une décision réputée définitive après l'étape de la recommandation ou d'une décision rendue à l'étape de la révision, pourvu que seule la société se soit opposée à la recommandation (voir ci-après). Toutefois, s'il s'y oppose aussi par écrit, il sera lui aussi lié par la décision définitive. La décision définitive peut obliger la société à verser une indemnisation au plaignant ou à prendre une mesure de réparation précise, selon ce qui est jugé approprié dans les circonstances.

Dès qu'il est saisi de la plainte et que sa compétence est établie, le service de médiation visé entame son enquête sur la plainte. Au cours de celle-ci, il peut demander les documents et les renseignements qui sont pertinents pour l'analyse de la plainte. Nous considérons que la société qui prend une mesure susceptible d'entraver l'enquête refuse

d’y collaborer, comme le fait de ne pas répondre à une demande de documents ou de renseignements.

Une fois son enquête conclue, le service de médiation visé formule une recommandation. Celle-ci est réputée une décision définitive si, à l’expiration d’un délai prescrit, *i)* ni la société inscrite ni le plaignant n’ont avisé le service par écrit qu’ils s’opposent à la recommandation et *ii)* le plaignant ne s’est pas opposé à la recommandation et ne s’est par ailleurs pas retiré du mécanisme de règlement du différend comme le permet le service avant que celui-ci n’ait conclu son enquête et transmis sa recommandation écrite aux parties.

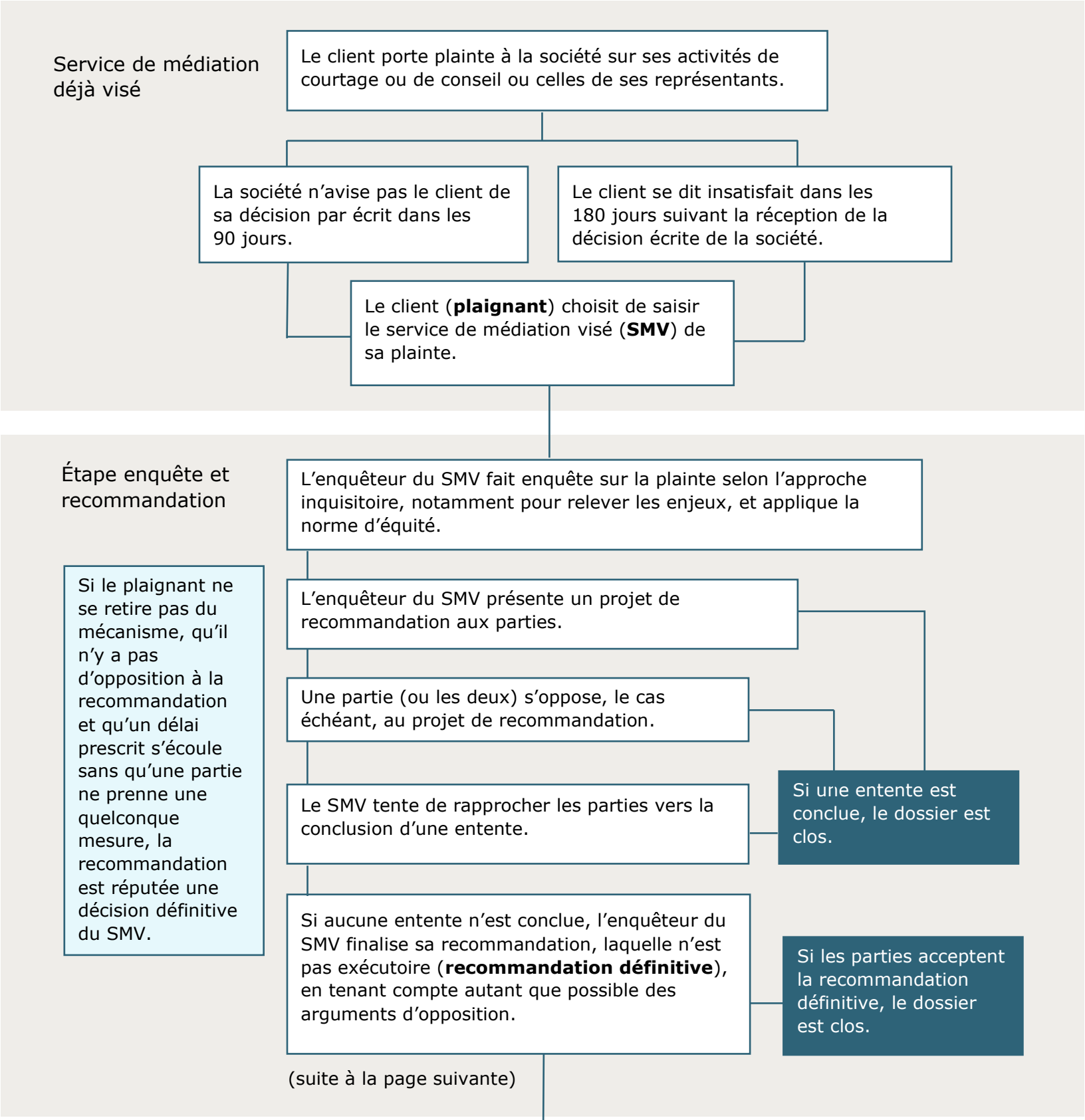
Si la société inscrite ou le plaignant s’oppose par écrit à la recommandation, le service de médiation visé entreprend alors une révision indépendante du dossier pour ensuite rendre une décision. Dans le cas où seule la société a demandé une révision, la décision deviendra définitive si *i)* un délai prescrit s’est écoulé depuis la date où elle a été rendue et *ii)* le plaignant ne s’est pas opposé à la décision et ne s’est par ailleurs pas retiré du mécanisme de règlement du différend comme le permet le service. Dans le cas où le plaignant demande la révision de la recommandation, il ne pourra pas s’opposer à la décision (une fois rendue) ni se retirer par ailleurs du mécanisme.

La règle ne permet pas de se conformer partiellement à une décision définitive du service de médiation visé, mais une société peut tenter de négocier une entente avec un plaignant en tout temps. ».

ANNEXE C

Aperçu et diagramme des procédures du service de médiation visé conformément au projet d'encadrement

Cheminement d'une plainte dans le mécanisme du service de médiation visé



(suite à la page suivante)

Étape révision et décision

Opposition à la recommandation définitive par une partie (ou les deux) en désaccord avec certains éléments de la recommandation et en quête d'une révision et d'une décision exécutoire (**opposition**).

Sauf s'il s'oppose à la recommandation définitive, le plaignant peut abandonner le mécanisme ou entamer une poursuite à l'étape de la révision et de la décision ou à sa suite.

Un décideur principal du SMV examine les arguments des parties à l'étape de la révision et de la décision en appliquant la norme d'équité et le critère de la procédure essentielle.

Une partie peut demander une procédure en particulier, mais le décideur du SMV est celui qui détermine celle jugée essentielle.

Après la révision, le SMV rend sa décision en tenant compte de la recommandation définitive, des arguments d'opposition des parties et des enjeux non traités dans la recommandation définitive (**décision définitive**).

La recommandation définitive est réputée une décision définitive si aucune des parties ne s'y oppose dans un délai prescrit.

La décision définitive peut prévoir une indemnisation maximale de 350 000 $ et des mesures de réparation.

Si les parties acceptent la décision définitive, le dossier est clos.

Après la décision définitive

Le projet d'encadrement ne prévoit aucun mécanisme d'appel, mais le plaignant peut envisager une poursuite s'il ne s'est pas opposé à la recommandation définitive. La société est toujours liée par la décision définitive, sauf si le plaignant abandonne le mécanisme ou entame une poursuite. Les parties peuvent aussi demander une révision judiciaire de la décision, lorsque permis.

Si la société refuse de se conformer à la décision définitive du SMV, celui-ci ou le plaignant peut demander à un tribunal de l'homologuer.