

Envoyé par courriel : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Lundi le 20 février 2023

**M<sup>e</sup> Philippe Label**

Secrétaire et directeur général des affaires juridiques  
Autorité des marchés financiers  
Place de la Cité, tour Comipar  
2640 boulevard Laurier, bureau 400  
Québec (Québec) G1V 5C1

**Objet : Projet de règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends**

Cher M<sup>e</sup> Label,

L'Association canadienne du commerce des valeurs mobilières (l'« ACCVM ») apprécie l'opportunité de commenter le projet de *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier* (le « Projet de règlement ») de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

L'ACCVM est l'association nationale représentant les sociétés de placement offrant la grande majorité des produits et services aux investisseurs particuliers et institutionnels canadiens.

Nos membres conçoivent et distribuent une variété de titres, y compris des fonds communs de placement et d'autres fonds gérés d'actions et de titres à revenu fixe, et offrent une gamme diversifiée de services de gestion de portefeuille, de conseils et de services non consultatifs au Québec et ailleurs au Canada.

**Aperçu**

Le Projet de règlement demeure non nécessaire pour les membres des ACCVM et du Nouvel OAR en raison des règles prévues au *Règlement 31-103*<sup>1</sup> et des règles du Nouvel OAR. Le Projet de règlement contient

---

<sup>1</sup> Cette soumission a pris en considération le paragraphe 13.14(2) du *Règlement 31-103* prévoyant qu'au Québec, une société inscrite est réputée respecter les dispositions de cette section si elle se conforme aux articles 168.1.1 à 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières* (RLRQ, c. V-1.1).

encore à la fois des contradictions importantes et des doublons inutiles, le tout, au détriment de ceux qui font affaires à l'intérieur et à l'extérieur du Québec et de leurs clients.

### **A. Principales contradictions avec les ACVM et le Nouvel OAR**

Les contradictions suivantes ne servent pas l'intérêt public et causent préjudice aux investisseurs et au marché :

#### **i) La définition d'une plainte demeure excessivement large**

Les problèmes de service ne relèvent pas de la compétence réglementaire pour une bonne raison. Ils ne se rapportent pas à l'activité de négociation ou de conseil d'une personne inscrite ou à une violation de la législation en valeurs mobilières. Les ressources des autorités et des personnes inscrites devraient plutôt se concentrer sur les cas d'inconduite grave, plutôt que d'être détournées de manière malavisée vers des cas à gravité objective moindre. La définition d'une plainte dans le Projet de règlement devrait donc être modifiée pour s'aligner sur celle du Nouvel OAR et du *Règlement 31-103*.

#### **ii) Périodes d'enquête malavisées**

Les plaintes des investisseurs méritent un examen attentif. Une enquête sensée et attentive sur une plainte d'un investisseur implique souvent des communications avec plusieurs personnes et l'analyse de plusieurs comptes, ce qui nécessite au moins 90 jours et plus, comme en témoignent à la fois le *Règlement 31-103* et les règles du Nouvel OAR. Une période d'enquête de 90 jours ou plus reconnaît l'importance des problèmes pour l'investisseur en permettant une enquête appropriée.

Le paragraphe 12(5) du Projet de règlement interprète à tort une période d'enquête de 90 jours comme étant « lorsque des circonstances exceptionnelles ou hors de son contrôle [de l'inscrit] le justifient ». Ce libellé, ainsi que la période d'enquête de 60 jours prévue au paragraphe 12(4) du Projet de règlement, devraient être supprimés.

### **B. Autres recommandations pour l'alignement**

Étant donné que l'AMF est membre des ACVM et que les membres du Nouvel OAR sont sous la juridiction de l'AMF, ce qui suit est recommandé afin d'éviter les doublons non nécessaires et les incohérences au profit des personnes inscrites exerçant leurs activités tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Québec et de leurs clients respectifs :

#### **i) Signalement des plaintes**

Pour les membres du Nouvel OAR et les membres des ACVM, le signalement des plaintes conformément aux définitions et aux délais des règles du Nouvel OAR et du *Règlement 31-103* devrait se poursuivre.

#### **ii) L'exclusion du processus judiciaire**

Toute question faisant l'objet d'une poursuite civile ou d'un arbitrage devrait être exemptée des échanges additionnels avec l'auteur de la plainte au sens de l'article 14 du Projet de règlement. Ceci préserverait l'intégrité du système réglementaire et du processus judiciaire.

**iii) Délégation raisonnable**

La possibilité prévue à l'article 24 du Projet de règlement d'attribuer certaines plaintes à d'autres membres du personnel, qui ne sont pas sous la supervision fonctionnelle du responsable du traitement des plaintes, devrait être étendue aux intermédiaires financiers.

**iv) Activités extérieures**

L'étendue des activités en dehors de celles de l'inscrit et les informations concernant ces activités extérieures sont souvent inconnues. L'article 15 du Projet de règlement devrait donc être supprimé.

À la lumière des contradictions importantes avec le Nouvel OAR et l'ACVM énoncées à la Partie A, les périodes de transitions proposées pour le Projet de règlement sont présentement prématurées et inadéquates.

Nous demeurons disponibles pour de plus amples discussions.

Nous vous prions d'agréer nos sincères salutations,



**Laura Paglia**  
Présidente et directrice générale

cc. Jasmin Jabri