

FAIR Canada
Canada's Investor Rights Advocate
Promoteur des droits des investisseurs

 Prosper Canada

CanAge

 **CFA Societies Canada**
Canadian Advocacy Council
120 Adelaide Street West, Suite 2205
Toronto, ON M5H 1T1
+1 (416) 366 3658
www.cfacanada.org

 Investor Protection Clinic

 UNIVERSITY OF TORONTO
FACULTY OF LAW

Kenmar Associates

 PIAC

 CARP

 CONSUMERS COUNCIL OF CANADA

28 février 2024

Commission des valeurs mobilières de l'Alberta
Autorité des marchés financiers
Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique
Commission des services financiers et de la consommation (Nouveau-Brunswick)
Autorité des affaires financières et Consommateurs de la Saskatchewan
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse
Bureau des valeurs mobilières du Nunavut
Bureau du surintendant des valeurs mobilières de Terre-Neuve-et-Labrador
Bureau du surintendant des valeurs mobilières, Territoires du Nord-Ouest
Bureau du surintendant des valeurs mobilières du Yukon
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Surintendant des valeurs mobilières, ministère de la Justice et de la Sécurité publique, Île-du-Prince-Édouard

Meg Tassie
Conseillère principale, Service juridique, Réglementation des marchés des capitaux
Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique
mtassie@bcsc.bc.ca

M^e Philippe Lebel
Secrétaire général et directeur exécutif, Affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Le secrétaire
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
comments@osc.gov.on.ca

Objet : Avis des ACVM et demande de commentaires – Obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends – Modifications proposées au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites (le Règlement 31-103) et à l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites

La coalition des défenseurs des intérêts des consommateurs énumérés ci-dessous (la Coalition) est heureuse de faire part de ses observations en réponse à la consultation susmentionnée.

Nous formons une coalition diversifiée d'organisations qui défendent collectivement les intérêts de millions d'investisseurs et de consommateurs financiers partout au Canada. Plus précisément :

- Nous travaillons au nom des investisseurs pour stimuler les progrès dans le secteur des services financiers et améliorer le marché pour les Canadiens;
- Nous travaillons à élargir les possibilités économiques pour les Canadiens vivant dans la pauvreté et à défendre l'autonomie financière;
- Nous éduquons et mobilisons les Canadiens sur une gamme de questions de services financiers, y compris celles qui ont une incidence sur la sécurité financière des Canadiens à la vieillesse;
- Nous favorisons l'augmentation des compétences financières et nous travaillons à établir des normes de compétence adaptées à l'objectif et à offrir de la valeur aux Canadiens;
- Nous favorisons le traitement équitable des consommateurs et nous veillons à ce que les services importants soient abordables et accessibles à tous les Canadiens;
- Nous fournissons gratuitement des services juridiques et de vulgarisation aux communautés vulnérables à risque élevé en matière d'investissements; et
- Nous offrons notre soutien aux investisseurs en cas de plaintes contre des sociétés de courtage.

Ensemble, nous nous faisons les porte-paroles de tous les Canadiens, qu'il s'agisse d'un jeune couple qui épargne pour sa première maison, d'un professionnel vieillissant qui planifie sa retraite, d'une mère monoparentale qui espère épargner suffisamment pour les études de ses enfants ou d'un aîné à la retraite qui dépend de ses investissements pour ses frais de subsistance. Notre travail vise à prioriser les intérêts de ces Canadiens et à faire en sorte que leurs inquiétudes soient reflétées dans les choix et les décisions des gouvernements et des organismes de réglementation. Nous sommes unis derrière un objectif commun et désirons appuyer les avantages de cette proposition essentielle de protection des investisseurs. Voir l'addendum pour une description des membres de la Coalition.

Commentaires généraux

La Coalition appuie fermement et à l'unanimité la structure proposée par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) qui permettrait à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) de prendre des décisions exécutoires. Un système efficace de recours avec autorité exécutoire est une pierre angulaire de la protection des investisseurs.

Tous les intervenants ont un intérêt marqué à s'assurer que les plaintes des investisseurs sont résolues de manière juste et efficace. Un système de règlement des différends accessible et fonctionnel est avantageux tant pour les entreprises que pour les investisseurs et aide à renforcer la confiance dans nos marchés financiers. Pour la plupart des Canadiens qui ont une plainte liée à un investissement, les litiges

civils sont tout simplement trop coûteux¹, complexes et lents². Dans la plupart des cas, l'OSBI est la seule solution viable pour résoudre les différends entre les entreprises et leurs clients.

Nous n'insisterons jamais assez sur l'importance de cette proposition. Depuis plus de 10 ans, FAIR Canada et les autres défenseurs des intérêts des consommateurs au sein de la Coalition ont demandé à plusieurs reprises une autorité exécutoire³ et nous n'avons pas été seuls à déclencher l'alarme. Des experts indépendants sur les systèmes de traitement des plaintes nous ont dit à maintes reprises que l'absence de recommandations contraignantes nuit aux Canadiens et est bien en deça de ce qui se fait dans les pays qui disposent d'un régime rigoureux de protection des investisseurs⁴.

Dans son rapport de 2021, le Groupe de travail sur la modernisation relative aux marchés financiers, nommé par le gouvernement de l'Ontario, a également appelé à régler ce problème grave. Il a recommandé que les recommandations de l'OSBI soient exécutoires pour mieux protéger les investisseurs et pour aider à moderniser notre système de réglementation⁵. De même, dans son Énoncé économique de l'automne 2023, le gouvernement de l'Ontario a exprimé son appui aux travaux de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario visant à moderniser le cadre de règlement des différends pour les investisseurs de l'Ontario⁶. La proposition des ACVM représente une première étape importante dans la résolution de cette question critique.

Nous félicitons les ACVM d'avoir proposé une approche réfléchie et équilibrée pour la mise en œuvre de recommandations exécutoires de l'OSBI qui favorisent une issue plus rentable, opportune et équitable pour les plaignants. À notre avis, cette proposition crée un équilibre raisonnable en permettant à l'une ou l'autre des parties de demander un examen de la recommandation de l'OSBI en cas de préoccupation. En rendant la décision de l'OSBI exécutoire pour toute partie qui demande un examen, la proposition garantit que les deux parties s'engagent entièrement à suivre le processus de l'OSBI qui est destiné à éviter un recours en justice. Enfin, nous sommes d'accord que l'OSBI devrait avoir une certaine souplesse dans la façon de procéder à ses examens pour s'assurer que le processus demeure en tout temps proportionnel au problème.

Le cadre des ACVM fournit une réponse réfléchie et proportionnelle aux lacunes du système existant. Néanmoins, certains au sein de l'industrie pourraient s'y opposer, préférant le *statu quo* qui favorise les entreprises au détriment des investisseurs particuliers qui n'ont habituellement pas les ressources nécessaires pour un affrontement équitable devant les tribunaux. Ces derniers sont alors obligés d'accepter une résolution inférieure à ce que l'OSBI aurait jugé équitable lorsqu'une entreprise refuse de se conformer à la décision de l'OSBI.

Dans son examen des objections de l'industrie, nous invitons les ACVM à garder à l'esprit que des recommandations exécutoires sont le seul moyen efficace de rendre les règles du jeu équitables pour les investisseurs. De plus, elles sont maintenant la norme dans d'autres pays, notamment le Royaume-Uni, l'Australie, la Nouvelle-Zélande, l'Irlande, les Pays-Bas, la République tchèque, l'Afrique du Sud, Singapour et Taïwan. Sans décisions exécutoires, cette question non résolue continuera de laisser les investisseurs à la merci des pires acteurs et d'affaiblir l'intégrité de nos marchés financiers.

La Coalition accueille avec plaisir l'occasion d'apporter ses suggestions sur des aspects spécifiques de la structure proposée. Parallèlement, nous demandons instamment aux gouvernements provinciaux du Canada de suivre l'exemple donné par le gouvernement de la Saskatchewan qui soutient publiquement le passage à des décisions exécutoires et qui accélère l'introduction et l'adoption d'une législation qui fera de cet objectif une réalité. Les Canadiens ne méritent rien de moins.

Le système actuel fait défaut aux investisseurs

La pratique actuelle de l'OSBI est de dénoncer les entreprises qui ne se conforment pas à ses recommandations. Les preuves sont claires; cette pratique est inefficace et encourage des règlements injustement faibles qui désavantagent les investisseurs lésés⁷. Il est également contre-productif, car il démontre les limites de l'OSBI et affaiblit la confiance dans le système de règlement des différends et le marché des investissements⁸.

La plus grande lacune de la pratique de dénonciation est qu'elle offre aux entreprises l'occasion et la motivation de régler le différend à des montants inférieurs à ceux recommandés par l'OSBI⁹. Au cours de la période 2015-2020, les sociétés d'investissement ont versé aux consommateurs près de 3 millions de dollars de moins que le montant total recommandé par l'OSBI¹⁰. Une analyse des paiements effectués au cours de la période 2018-2022 indique que les clients ont reçu environ 1,6 million de dollars de moins que le montant recommandé par l'OSBI¹¹. En moyenne, les consommateurs qui ont accepté ce type d'offre ont reçu 60 % du montant de la compensation recommandée par l'OSBI¹². Compte tenu de ces données, comment les investisseurs peuvent-ils se sentir traités équitablement par ces mêmes entreprises qui leur avaient promis de faire passer leurs intérêts en premier?

La prise de décision exécutoire mettra fin à cette pratique dangereuse et devrait plutôt encourager les entreprises à travailler plus fort pour résoudre les plaintes des clients de façon juste et honnête lorsqu'elles sont portées à leur attention. Cela devrait entraîner moins de cas nécessitant une intervention de l'OSBI – un résultat idéal. Toutefois, si cela ne s'avérait pas être le cas, l'autorité exécutoire assurera tout de même un processus plus équitable pour les investisseurs et un plus grand respect des décisions de l'OSBI par les entreprises concernées. Toute autre option n'est plus acceptable puisque l'examen de l'OSBI de 2011 a clairement indiqué : « Le système est impossible si les entreprises participantes peuvent simplement rejeter la décision d'un ombudsman. »¹³ Le moment est venu de régler ce problème et de permettre à l'OSBI d'émettre des décisions exécutoires¹⁴.

Commentaires sur les questions de consultation

Les réponses aux questions de consultation spécifiques des ACVM sont présentées à l'annexe A. Ces réponses suggèrent également des modifications pour améliorer certaines sections de la proposition. Elles reflètent de façon générale les points de vue de chaque membre de la Coalition; certains membres pourront apporter d'autres commentaires sur les aspects de la consultation dans des lettres de commentaires distinctes.

Nous sommes tous d'accord pour dire qu'il est important que les ACVM et les gouvernements provinciaux mettent rapidement en œuvre la nouvelle approche après cette consultation. À cette fin, nous encourageons les ACVM à créer un groupe de travail qui pourrait fournir tout soutien nécessaire aux gouvernements qui se consacrent à l'élaboration de la législation habilitante. Nous serions également heureux de participer à d'autres discussions à l'étape législative ou lorsque des règlements connexes seront élaborés.

Conclusion

Nous vous remercions d'avoir pris en considération nos commentaires sur ce problème critique. Nous félicitons les efforts des ACVM visant à améliorer les résultats pour les investisseurs et nous sommes heureux de soutenir ces efforts de toutes les façons possibles. Les membres de la Coalition afficheront cette soumission sur leurs sites Web respectifs et n'ont aucune objection à ce que les ACVM ou ses membres la publient sur les leurs. Si vous avez des questions ou si vous souhaitez discuter de tout aspect de notre soumission, veuillez contacter Jean-Paul Bureaud, Directeur général, FAIR Canada à l'adresse : jp.bureaud@faircanada.ca ou Tasmin Waley, Conseillère en matière de politique, FAIR Canada à l'adresse : tasmin.waley@faircanada.ca.

« *J.P. Bureaud* »

Jean-Paul Bureaud
Président et Directeur général
FAIR Canada | Fondation canadienne pour la promotion des droits des investisseurs

« *Elizabeth Mulholland* »

Elizabeth Mulholland
Présidente directrice générale
Prospérité Canada

« *Chris Ballard* »

Chris Ballard
Président
Conseil des consommateurs du Canada

« *John Lawford* »

John Lawford
Directeur exécutif et chef du contentieux
Le Centre pour la défense de l'intérêt public

« *Laura Tamblyn Watts* »

Laura Tamblyn Watts
Présidente directrice générale
CanAge

« *Doug Sarro* »

Doug Sarro
Président, *Canadian Advocacy Council*
CFA Societies Canada

« *Bill VanGorder* »

Bill VanGorder
Chef des opérations et Directeur général des politiques
Canadian Association of Retired Persons

« *Josh Morrison* »

Josh Morrison
Directeur
Future of Law Lab et Investor Protection Clinic de la Faculté de droit de l'université de Toront

« *Ken Kivenko* »

Ken Kivenko
Président
Kenmar Associates

Annexe A : Réponses aux questions de consultation

Question 1 : Conséquences de la non désignation ou reconnaissance de l'OSBI dans toutes les juridictions

La consultation vise à recueillir des commentaires sur les conséquences opérationnelles d'une désignation ou reconnaissance de l'OSBI comme le service de médiation visé, à différents moments.

Nous appuyons pleinement chaque juridiction qui désignera ou reconnaîtra l'OSBI dès que possible. Il va sans dire que l'adoption synchronisée n'est pas une condition préalable au mandat et à la responsabilité d'un gouvernement de protéger les consommateurs dans sa juridiction. Ce qui est crucial, c'est d'adopter le cadre le plus rapidement possible dans le plus grand nombre de juridictions possible.

Si l'OSBI est désigné ou reconnu dans différentes juridictions à différents moments, nous ne prévoyons pas de problèmes opérationnels fondamentaux qui ne pourraient être résolus. C'est en partie parce que la proposition préserve les processus existants de l'OSBI qui mènent à une recommandation. Toute incidence opérationnelle ne se produirait qu'à l'étape de l'examen. À ce titre, l'OSBI et les entreprises ne devraient avoir que peu de difficulté à gérer ces répercussions relativement faibles.

L'OSBI devra porter attention à la juridiction où la plainte est déposée. Il devra également s'assurer que le processus appliqué dans les circonstances (c.-à-d., exécutoire ou non exécutoire) est clairement communiqué au client et à l'entreprise. Nous croyons que des systèmes pourraient être facilement mis en œuvre pour traiter ces détails opérationnels. L'OSBI pourrait également afficher sur son site Web des renseignements sur les juridictions où il a été désigné ou reconnu, ainsi qu'une explication de l'incidence sur les plaignants en fonction de leur emplacement.

Question 2 : Disposition déterminative et la période post-décision

La consultation demande des commentaires sur :

- a) la disposition déterminative, les circonstances qui la déclenchent et le délai approprié pour qu'une recommandation soit considérée comme une décision définitive en vertu de la disposition déterminative, et
- b) La période post-décision et le délai approprié après lequel la décision de l'OSBI deviendrait définitive.

La Coalition appuie le déclencheur proposé pour la disposition déterminative. Nous convenons également que la prescription de délais clairs avant qu'une décision ou une recommandation devienne définitive et contraignante aidera à résoudre les plaintes en temps opportun et de manière prévisible.

Le temps donné devrait être suffisant pour permettre au client de demander des conseils indépendants concernant les options à sa disposition, y compris les conséquences de chacune de ces options. Cette période de temps devrait également tenir compte du fait que les clients vivant dans des communautés rurales ou des petits centres pourraient avoir plus de difficulté à accéder à ces conseils. Toutefois, comme

les deux parties bénéficient d'une résolution rapide et opportune, le délai déterminé devrait réduire au minimum tout autre retard inutile dans la production d'un résultat exécutoire. À cette fin, nous croyons que 30 jours seraient une période appropriée après laquelle les recommandations et les décisions seraient considérées comme finales et exécutoires.

Nous recommandons également fortement aux ACVM de prendre en considération des mesures supplémentaires lorsqu'une entreprise demande l'examen d'une recommandation. Certaines entreprises risquent d'utiliser les examens pour créer d'autres retards qui pourraient forcer leurs clients à accepter une indemnisation prématurément. Pour remédier à ce risque, les ACVM devraient envisager d'autres mesures visant à décourager ce type de comportement. Par exemple :

- Exiger que l'OSBI publie ses décisions finales, ainsi que le nom de l'entreprise¹⁵. La perspective d'être publiquement nommée peut décourager les entreprises de demander des évaluations inappropriées.
- Exiger des entreprises qui demandent un examen de payer les frais de l'examen de l'OSBI s'il a donné le même résultat ou un résultat moins favorable pour l'entreprise. Les conséquences sur les coûts entraîneraient un niveau de discipline supplémentaire pour les entreprises et aideraient à décourager les demandes de révision frivoles ou non fondées.
- Obliger les entreprises qui demandent une révision à payer des intérêts sur le montant de l'indemnité jusqu'à ce que le paiement soit effectué, si la révision a donné des résultats identiques ou plus favorables pour le plaignant.

Enfin, nous recommandons que l'OSBI élabore un langage simple et convivial pour les investisseurs quant aux conséquences de certaines actions (qu'il s'agisse d'accepter une recommandation de l'OSBI, de se retirer du processus ou de demander l'examen d'une recommandation). L'OSBI fournirait alors ces explications avant de commencer le processus et à chaque étape importante de prise de décision dans le processus. Ces renseignements pourraient aider considérablement les parties et contribuer à faire en sorte que la période de 30 jours demeure appropriée.

Question 3 : Capacité du plaignant de rejeter la décision

La structure proposée prévoit que les plaignants ne peuvent pas rejeter la décision du service de médiation s'ils lancent l'examen d'une recommandation.

Nous reconnaissons que cela vise à équilibrer les intérêts des deux parties concernées et à les amener à une conclusion finale. Comme il est mentionné ci-dessus, les investisseurs et les entreprises bénéficieraient d'un engagement authentique et significatif envers les processus de l'OSBI. En accordant une autorité exécutoire à l'OSBI, il est possible d'atténuer le risque que les processus de l'OSBI soient utilisés comme préparation à une poursuite au civil. C'est aussi une façon d'introduire un certain niveau de discipline et d'engagement dans les processus de l'OSBI, ce qui pourrait aider à décourager les demandes frivoles et à réduire les dépenses inutiles.

Toutefois, un modèle de décisions contraignantes pour le client est considérablement différent de l'approche adoptée par les services de médiation comparables dans la plupart des juridictions homologues. Dans la plupart de ces autres pays, le client a le choix d'accepter la décision, de se retirer du processus ou de prendre d'autres voies de recours. La proposition des ACVM n'explique pas pourquoi d'autres juridictions ont choisi de maintenir le choix du client dans des circonstances similaires, et n'explique pas non plus clairement pourquoi les ACVM ont choisi de ne pas respecter ce principe au Canada. Pour évaluer la pertinence de l'approche proposée, nous devons mieux comprendre pourquoi d'autres juridictions maintiennent le choix du client et pourquoi les ACVM ont déterminé que cela n'était pas nécessaire.

D'un point de vue pratique, il est possible que peu de plaintes concernent des montants qui rendraient possible la poursuite d'une réclamation devant le tribunal. Après tout, l'OSBI est censé offrir une solution de rechange plus économique et efficace aux poursuites. Toutefois, pour les plaintes qui approchent de la limite d'indemnisation de 350 000 \$ de l'OSBI, il est peut-être moins nécessaire de faire que la décision soit contraignante. Par conséquent, nous recommandons aux ACVM de déterminer si un client devrait être contraint seulement lorsque la décision porte sur un montant inférieur à un certain seuil. Ce seuil peut dépendre du montant qu'il coûterait d'intenter une poursuite. À ce stade, nous n'avons pas suffisamment d'information pour suggérer un seuil, ou même si un seuil est justifié étant donné la limite d'indemnisation de l'OSBI. Mais il serait intéressant d'explorer cet aspect plus en détail, compte tenu des conséquences pour les clients et du fait que nous nous détournerions des pratiques acceptées dans d'autres juridictions.

Enfin, nous aimerions obtenir de plus amples renseignements sur l'étendue complète des conséquences pour les clients qui demandent un examen. Nous supposons que les clients dans ces situations n'auraient plus la possibilité d'intenter des poursuites judiciaires devant les tribunaux, mais il n'est pas clair dans quelle mesure le principe d'estoppel serait appliqué. Encore une fois, des informations supplémentaires à cet égard sont nécessaires pour évaluer l'impact complet de la proposition sur les droits des investisseurs.

Question 4 : Limite d'indemnisation

La Consultation demande des commentaires sur le maintien de la limite d'indemnisation de 350,000 \$.

La Coalition soutient le maintien de la limite d'indemnisation à 350,000 \$, avec des ajustements réguliers au coût de la vie (COLA). Les COLA doivent garantir que l'indemnisation est entièrement indexée à l'inflation afin qu'elle conserve sa valeur réelle.

Des ajustements périodiques sont conformes à la pratique du Royaume-Uni et de l'Australie. Au Royaume-Uni, la limite des services de médiation (Financial Ombudsman Service (FOS) est rajustée chaque année en fonction de l'inflation, telle que mesurée par l'indice des prix à la consommation (IPC)¹⁶. De même, la Australian Financial Complaints Authority (AFCA) doit ajuster ses plafonds d'indemnisation et ses limites monétaires tous les trois ans, conformément à l'IPC/indexation des salaires¹⁷.

Bien que l'augmentation de la limite d'indemnisation puisse être justifiée, nous croyons qu'il est plus important pour les investisseurs que les décisions soient exécutoires dès que possible. La question de la limite d'indemnisation peut être reportée jusqu'à ce que nous ayons acquis une certaine expérience avec le nouveau processus de décisions exécutoires et que nous ayons plus de données pour évaluer la limite

appropriée après la mise en œuvre de l'autorité exécutoire. Entre-temps, les ACVM devraient envisager d'élaborer un processus d'établissement et d'examen du plafond d'indemnisation qui tienne compte de l'inflation et de l'incidence sur les consommateurs.

Questions 5 et 6 : Droit d'appel

Les questions 5 et 6 sollicitent des commentaires sur l'absence d'un mécanisme d'appel devant un tribunal des valeurs mobilières ou devant les tribunaux. Ils demandent également si un droit d'appel prévu par la loi devant les tribunaux ou une autre procédure de tiers en cas de différends doit être inclus pour des montants supérieurs à un certain seuil monétaire (p. ex., 100 000 \$).

Nous ne considérons pas l'absence d'un mécanisme d'appel comme ayant une incidence sur l'équité et l'efficacité du système proposé. Le nouveau processus d'examen établit le juste équilibre entre l'efficacité et l'équité procédurale et s'assure que les deux parties peuvent faire entendre leurs objections si elles ont de sérieuses inquiétudes à propos des recommandations de l'OSBI.

Il est important de garder à l'esprit que les deux parties participent à un processus qui commence par le propre processus interne de traitement des plaintes de l'entreprise. Seules les plaintes qui ne peuvent être résolues à l'interne doivent être acheminées à l'OSBI. Dans un certain sens, l'OSBI est la première occasion de faire appel de la première décision. Une fois la plainte déposée auprès de l'OSBI, une enquête approfondie est alors enclenchée, dans laquelle les deux parties sont encouragées à exprimer leur point de vue et à produire des renseignements qui appuient leur position. Les parties peuvent également prendre part à des discussions d'indemnisation au cours de ce processus, en attendant une recommandation finale.

En supposant que la plainte ne puisse toujours pas être réglée, la proposition introduirait le droit à un examen par un décideur principal de l'OSBI qui n'était pas impliqué dans l'étape de l'enquête et de la recommandation. En outre, la proposition envisage la possibilité d'une révision judiciaire dans les circonstances appropriées. Ces processus sont conçus pour aider à résoudre efficacement et équitablement les différends. Cependant, à un moment donné, tout nouvel examen ne peut que prolonger le processus sans faire plus de lumière sur la situation et augmenter la probabilité que l'investisseur se sente forcé d'accepter un règlement parce qu'il ne peut pas se permettre de continuer.

Nous nous inquiétons également du fait que l'introduction d'un mécanisme d'appel ferait pencher encore une fois la balance en faveur des entreprises qui possèdent plus de connaissances, d'outils et de ressources pour s'engager dans des appels. Une option d'appel aurait pour effet de nuire à la proposition des ACVM en permettant à nouveau aux entreprises de contester les recommandations de l'OSBI aux dépens de la partie la plus vulnérable – le consommateur.

Enfin, il est important de mettre la nécessité d'un appel dans son contexte plus large. L'OSBI offre depuis longtemps des services efficaces de traitement des plaintes, évalués et confirmés de façon indépendante. Il a été démontré à maintes reprises qu'il s'agit d'une organisation indépendante, bien établie et digne de confiance qui offre des services judiciaires de règlement des différends aux entreprises et aux

consommateurs financiers canadiens depuis plus de 25 ans. L'examen le plus récent de l'OSBI a révélé qu'il respectait ou dépassait les normes établies par les ACVM pour un service indépendant, accessible et efficace de règlement des différends. En particulier, l'évaluation indépendante la plus récente a révélé que :

- Les raisons de l'OSBI sont justes et proportionnées;
- Le service respecte et dépasse ses normes d'indépendance et d'équité;
- L'OSBI n'est pas biaisé en faveur des consommateurs ou des entreprises¹⁸.

Compte tenu de ces constatations, nous ne voyons aucune raison pour laquelle un autre niveau d'examen serait nécessaire au-delà de ce qui existe déjà et de ce qui est proposé. L'approche proposée – un examen interne plutôt qu'un droit d'appel à un organisme externe – est également conforme aux recommandations de l'examen indépendant de 2022. L'examen a noté qu'un plein droit d'appel de fond annulerait la raison d'être de l'OSBI et remettrait en cause son autorité¹⁹.

Enfin, nous n'appuyons pas les appels en cas de différends concernant des montants supérieurs à un certain seuil monétaire, comme 100 000 \$. L'établissement d'un seuil monétaire pourrait, par inadvertance, inciter les parties à abuser du processus de l'OSBI comme période quasi préalable à la découverte d'un litige potentiel, ce qui pourrait remettre en cause l'intégrité du processus comme autre mécanisme de règlement des différends.

Questions 7 et 8 : Supervision et responsabilité

Les questions 7 et 8 demandent des commentaires sur le cadre de surveillance pour le service de médiation visé.

La Coalition reconnaît la nécessité de surveiller l'OSBI. Il est raisonnable que l'octroi d'une autorité exécutoire soit accompagné d'une surveillance réglementaire supplémentaire. Nous croyons toutefois que le régime de surveillance qui sera élaboré par les ACVM devrait faire en sorte que l'OSBI demeure indépendant et n'ait aucun lien de dépendance avec les ACVM. L'OSBI joue un rôle unique et possède une expertise spécialisée qui doit être respectée.

Le protocole d'entente existant entre les ACVM et l'OSBI fournit déjà un solide cadre de surveillance. Il pourrait être complété par une approche personnalisée qui permettrait aux ACVM d'approuver de façon plus formelle les modifications apportées au mandat, aux règlements administratifs et aux autres documents importants de l'OSBI qui déterminent la portée des services de l'OSBI. Nous notons également que la disponibilité d'une révision judiciaire constitue un autre mécanisme de surveillance dans les circonstances appropriées.

Notre principale préoccupation est que le cadre de surveillance maintienne l'indépendance de l'OSBI et limite la surveillance supplémentaire à ce qui est nécessaire pour promouvoir la responsabilisation dans un cadre contraignant. L'indépendance est une caractéristique fondamentale d'un service de médiation financier et le régime de surveillance devrait se limiter à s'assurer que l'OSBI respecte les normes et principes fondamentaux d'un service de médiation. Nous examinerons avec intérêt les détails du régime de surveillance proposé.

Question 9 : Interdiction d'utiliser le terme « Ombudsman » ou « Service de médiation »

La question 9 demande des commentaires 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 ».

La Coalition appuie l'interdiction de ces termes. Ils créent de la confusion et peuvent induire les clients en erreur et les mener à croire que le processus interne de médiation est indépendant de la société.

Addendum : Description des membres de la Coalition

FAIR Canada | Fondation canadienne pour la promotion des droits des investisseurs

<https://faircanada.ca/fr/>

FAIR Canada est un organisme national, indépendant et sans but lucratif qui se consacre à la promotion des droits des investisseurs et des consommateurs financiers au Canada. Nous faisons avancer notre mission par la sensibilisation et l'éducation, les soumissions de politiques publiques aux gouvernements et aux organismes de réglementation et l'identification proactive des enjeux émergents. Dans le cadre de notre engagement à être un porte-parole de confiance et indépendant sur les questions qui touchent les investisseurs particuliers, nous effectuons des recherches pour entendre directement les investisseurs parler de leurs expériences et de leurs préoccupations. FAIR Canada a la réputation d'être indépendant, de faire des commentaires réfléchis sur les questions de politique publique et de faire progresser à maintes reprises les intérêts des petits investisseurs et des consommateurs financiers.

Prospérité Canada

<https://prospertecanada.org/>

Fondé en 1986, Prosper Canada est un organisme caritatif national qui se consacre à l'expansion des possibilités économiques pour les Canadiens vivant dans la pauvreté, par l'entremise de programmes et d'innovations politiques. En tant que principal leader national de l'autonomisation financière au Canada, nous collaborons avec des partenaires de tous les secteurs pour élaborer et promouvoir des politiques, des programmes et des ressources qui permettent à tous les Canadiens de prospérer.

Le Centre pour la défense de l'intérêt public (CDIP)

<https://www.piac.ca/>

Le CDIP est un organisme national à but non lucratif et un organisme de bienfaisance enregistré qui fournit des services juridiques et de recherche au nom des intérêts des consommateurs et, en particulier, des intérêts des consommateurs vulnérables, concernant la prestation d'importants services publics.

Future of Law Lab et Investor Protection Clinic de la Faculté de droit de l'université de Toronto

<https://futureoflaw.utoronto.ca/>

<https://ipc.law.utoronto.ca/>

La plateforme Future of Law Lab est une plateforme pour les étudiants, les universitaires, les avocats et d'autres professionnels, qui leur permet de participer à des initiatives de collaboration explorant l'évolution de la loi à l'avenir. Nous explorons les carrefours entre le droit, la technologie, l'innovation et l'entrepreneuriat, avec des programmes dédiés à chacun de ces flux. En tant que carrefour d'activités interdisciplinaires, nous nous engageons à rassembler des personnes de tous les horizons afin d'examiner le visage changeant de la profession juridique.

La Investor Protection Clinic (IPC) de la Faculté de droit de l'Université de Toronto offre gratuitement des services juridiques et de vulgarisation aux membres des communautés vulnérables qui ont été lésés ou sont à risque d'être lésés en matière d'investissements. L'IPC participe à un large éventail d'activités visant à éduquer la communauté et à promouvoir la protection et les droits des investisseurs. Nous nous efforçons d'aider les personnes âgées, les nouveaux arrivants au Canada et autres personnes qui ne peuvent pas se permettre une représentation juridique.

CanAge

<https://www.canage.ca/>

CanAge est l'organisme national de défense des droits des aînés au Canada. En tant qu'organisme indépendant, non partisan et sans but lucratif, nous éduquons et mobilisons sur les questions qui importent aux Canadiens plus âgés. Nous nous efforçons d'améliorer la vie des personnes âgées par la défense des intérêts, les politiques et l'engagement communautaire.

Conseil des consommateurs du Canada

<https://www.consumerscouncil.com/>

Le Conseil des consommateurs du Canada est un organisme bénévole national, indépendant, à but non lucratif qui vise à améliorer le marché pour les consommateurs canadiens et ontariens. Son objectif est un marché efficace, équitable et sécuritaire. Le Conseil mène un programme actif de recherche sur l'intérêt des consommateurs, représente les consommateurs dans des rôles institutionnels à l'échelle de l'économie, y compris dans les services financiers, et est actif au nom des consommateurs canadiens à l'échelle internationale par l'entremise de son adhésion à Consumers International.

Canadian Association of Retired Persons (CARP)

<https://www.carp.ca/>

La CARP est le plus important groupe de défense des droits des aînés au Canada, avec plus de 330 000 membres et 25 sections locales partout au Canada. Le mandat de la CARP est d'améliorer les soins de santé et la sécurité financière et de soutenir les droits de la personne pour les Canadiens dans leur vieillesse. Notre vision est d'avoir une société dans laquelle tous peuvent vivre une vie active, indépendante et intentionnelle au fur et à mesure qu'ils vieillissent.

CFA Societies Canada

<https://cfacanada.org/fr/>

CFA Societies Canada est une collaboration de 12 sociétés canadiennes membres dont la mission est de mener la profession d'investissement au Canada en faisant progresser l'intégrité, l'éthique et des normes professionnelles des plus élevées, pour toute la société canadienne.

Kenmar Associates

www.canadianfundwatch.com

Kenmar Associates est une organisation privée basée en Ontario qui se consacre à l'éducation des investisseurs au moyen d'articles de recherche en ligne sur le site www.canadianfundwatch.com. Kenmar publie également le Fund OBSERVER mensuellement pour discuter principalement des questions de protection des consommateurs pour les investisseurs particuliers. Une société affiliée, Kenmar Portfolio Analytics, aide, sans frais, les consommateurs lésés et/ou leurs conseillers dans le dépôt de plaintes d'investisseurs et de réclamations de restitution.

Notes finales

¹ [Le sondage "2021 Legal Fees Survey" sur les frais juridiques de 2021](#) du Canadian Lawyer Magazine a révélé que le coût d'une action civile allant jusqu'à un procès de 5 jours est d'environ 83 000 \$ dans l'Ouest du Canada, 46 000 \$ dans l'Est du Canada et 71 000 \$ en Ontario (en anglais seulement).

² Par exemple, le rapport de la Société des plaideurs [Un appel à l'action sur les délais dans le système de justice civile, 2023](#), note à la p. 4 qu'il faut près de 1,5 an pour qu'une motion de plus de 2 heures soit entendue par un juge à Toronto, et plus de 4 à 5 ans pour une action civile en vue de procéder au procès.

³ Par exemple, voir [la lettre ouverte de FAIR Canada au ministre des Finances](#) du 15 novembre 2011 (en anglais seulement).

⁴ Phil Khoury, [Rapport d'examen externe de l'OSBI 2011](#), 2011 [Khoury]; Deborah Battell et Nikki Pender, [Examen indépendant du mandat d'investissement de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement \(OSBI\)](#), mai 2016 [Battell]; Poonam Puri et Dina Milivojevic, [Évaluation indépendante de l'ombudsman des services bancaires et d'investissement \(OSBI\) - Mandat d'investissement](#), 13 juin 2022, [Puri].

⁵ [Rapport du groupe de travail sur la modernisation relative aux marchés financiers](#), janvier 2021, p. 104.

⁶ [Bâtir une Ontario fort ensemble](#) - Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario 2023, p. 32.

⁷ Battell, *précité* note 4, p. 1 et 31.

⁸ Ibid, p. 1.

⁹ Puri, *précité* note 4, p. 36.

¹⁰ Ibid, p. 37.

¹¹ [Avis 31-364 du personnel des ACVM - Rapport annuel 2022 du comité mixte des organismes de réglementation sur l'OSBI](#), octobre 2023, p. 4 (en anglais seulement).

¹² Ibid.

¹³ Khoury, *précité* note 4, p. 35.

¹⁴ Puri, *précité* note 4, p. 40.

¹⁵ Le nom du client ne serait pas publié et demeurerait confidentiel.

¹⁶ FOS, [augmentation des limites de prime](#), 23 mars 2023 (en anglais seulement).

¹⁷ AFCA, [Ajustements entrants aux limites monétaires et aux plafonds de rémunération de l'AFCA \(1 janvier 2024\)](#), 28 novembre 2023 (en anglais seulement).

¹⁸ Puri, *précité* note 4, p. 8 et 46.

¹⁹ Ibid, p. 50.