



Montréal, le 28 février 2024

Me Philippe Lebel
Secrétaire général 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
consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Objet : Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites - Obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends

Monsieur,

Nous avons pris connaissance avec grand intérêt de la consultation relative au projet de modification de certaines dispositions en matière de traitement des plaintes du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (Règlement 31-103) et de *l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (Instruction générale 31-103).

Étant le premier groupe financier coopératif en Amérique du Nord avec plus de 422,9 milliards de dollars¹ d'actifs et 7,5 millions de membres et clients², le Mouvement Desjardins (le « Mouvement ») offre une vaste gamme de produits et services à l'échelle canadienne en gestion de patrimoine, tant pour les clientèles des particuliers institutionnelles avec 159,9 milliards d'actifs sous gestion et 330 milliards d'actifs sous garde.

Tout d'abord, nous saluons la démarche des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) relativement à ces projets de règlement ayant pour objectif d'assurer un système efficace permettant le traitement équitable et efficace des plaintes pour les investisseurs canadiens. En effet, il est essentiel que la réglementation visant les services indépendants de règlement des différends offerts aux investisseurs canadiens évolue en fonction des constats de surveillance afin que ces services demeurent une solution de rechange aux poursuites compte tenu du rapport de force inégal qui peut exister entre les plaignants et les sociétés.

Nous adressons ci-après les questions soulevées par les ACVM et proposons des pistes de solution visant à assurer un système efficace permettant un règlement équitable et efficace des plaintes sans imposer de fardeau indu aux parties en cause.

¹ Au 31 décembre 2023 <https://www.desjardins.com/ressources/pdf/comm-presse-t4-2023-f.pdf?resVer=1708535343000>

² Au T4 2023 <https://www.desjardins.com/ressources/pdf/d50-fiche-technique-investisseurs-2023-4-f.pdf?resVer=1708534956000>

I. Incidence des décisions exécutoires dans les différents territoires [Question 1]

Nous comprenons que l'avis concerne les membres des ACVM, sauf le Québec, en raison de la dispense applicable aux sociétés inscrites au Québec, prévue par le Règlement 31-103. Cependant, tous les courtiers membres de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) ont l'obligation d'être membres de l'Ombudsman des services bancaires d'investissement (OSBI). À ceux-ci s'ajoute l'intégration des courtiers en épargne collective inscrits au Québec à titre de membres de l'OCRI. De ce fait, la dispense ne s'applique pas en pratique.

De façon générale, nous souhaitons nous assurer que les modifications au Règlement 31-103 assureront pleinement l'effet de la dispense, applicable aux sociétés inscrites au Québec, des obligations relatives au service de règlement des différends, lesquelles sont prévues par le Règlement 31-103. Nous sommes d'avis que les ACVM doivent s'assurer de s'accorder avec l'OCRI quant à l'application de la dispense en pratique.

Par ailleurs, si les investisseurs québécois doivent choisir entre les services de conciliation et de médiation offerts par l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité ») et le service de règlement des différends offert par l'OSBI avec le pouvoir de rendre des décisions définitives exécutoires, nous anticipons une certaine confusion et pensons que ces derniers privilégieront ce recours à celui de l'Autorité. Advenant une situation où l'OSBI est habilité à prendre des décisions finales et exécutoires dans certains territoires, il sera crucial que les règles permettant de rattacher un litige à ces territoires soient claires, dénuées de toute ambiguïté et en accord avec les règles procédurales de la juridiction compétente. Nous suggérons donc aux ACVM de clarifier d'une part, la situation notamment avec l'OCRI afin de donner suite à l'application de la dispense applicable aux sociétés inscrites au Québec et d'autre part, la manière dont l'Autorité entend gérer la disparité dans les pouvoirs octroyés. Cette dispense nous apparaît tout particulièrement pertinente pour assurer le respect des particularités du cadre législatif québécois et éviter des enjeux linguistiques.

I. Délai approprié [Questions 2]

Nous sommes d'avis que le délai approprié serait de 30 jours avant qu'une recommandation ne soit considérée comme étant une décision définitive. Au sujet de la décision rendue après l'étape de révision, nous suggérons que la décision devienne définitive après un délai de 30 jours considérant les délais judiciaires actuels pour un appel.

II. La limite des indemnisations [Question 4]

Le Mouvement Desjardins est d'avis que si l'OSBI souhaite maintenir un plafond à 350 000 \$ ou plus et se doter, en même temps, d'un pouvoir exécutoire, il devrait rehausser, voire réformer ses processus et intégrer des garanties d'équité procédurale additionnelles afin d'assurer une prise de décision éclairée et équitable. En ce sens, nous tenons à souligner que lorsque les montants en litige sont importants, ceux-ci sont traités par les tribunaux supérieurs et les procédures informelles ne s'appliquent généralement pas. À titre d'exemple, un litige de 100 000 \$ au Québec est entendu par la Cour supérieure et la Cour fédérale prévoit un seuil de 100 000 \$ comme limite pour tenter une action simplifiée.

III. Porter une décision en appel [Questions 5 et 6]

Quant au mécanisme permettant de porter une décision définitive en appel devant les tribunaux, il s'agit, selon nous, d'un droit essentiel dans notre système judiciaire canadien qui permet notamment de se faire entendre en fait et en droit. Pour envisager le retrait de porter une décision en appel, des garanties procédurales doivent être de mise pour assurer la qualité des décisions et un processus de révision équitable et indépendant pour l'ensemble des parties.

IV. Éléments de surveillance et garantir la responsabilité du service de médiation visé [Questions 7 et 8]

Les ACVM reconnaissent l'importance de disposer d'un système efficient permettant un règlement équitable et efficace des plaintes sans imposer de fardeau indu aux parties en cause, et nous partageons leur préoccupation à cet effet. En ce sens, la justice participative, telle que la médiation peut très certainement jouer un rôle en procurant une avenue de règlement des différends équitable, rapide et rentable. Par définition, un service de médiation se doit d'être volontaire et non coercitif. Or, le présent projet place l'OSBI dans une position de décideur quasi judiciaire d'entrée de jeu. Nous sommes d'avis que les ACVM devraient prévoir un processus de médiation conforme aux principes reconnus par l'Association du Barreau canadien³. Un tel processus nous semblerait bénéfique aux objectifs poursuivis par les ACVM et maintiendrait le caractère du service de médiation de l'OSBI. Les ACVM envisagent également de soustraire l'OSBI aux lois en matière d'arbitrage et, au besoin, à d'autres lois prévoyant des obligations de procédure judiciaire. Bien que nous comprenions la nécessité d'assurer une certaine souplesse dans les procédures, nous pensons qu'un renforcement des processus existants de l'OSBI est requis afin de maintenir des garanties d'équité procédurales suffisantes pour assurer le règlement équitable et définitif des différends. Avec un pouvoir de rendre des décisions finales et exécutoires qui seront homologués par les tribunaux, l'OSBI rendrait des décisions que l'on peut qualifier de quasi judiciaires, un tel pouvoir se doit d'être balisé.

À cet égard, les règles générales de l'OSBI devraient notamment prévoir un cadre de nomination des décideurs selon l'importance et la complexité du dossier afin d'assurer un profil de compétence complet et approprié⁴. Par ailleurs, les règles devraient prévoir, à l'article 13.2, que les décisions de l'OSBI doivent être pleinement fondées sur les faits et le droit et non simplement sur ce qui est équitable. Une procédure simplifiée peut certainement permettre d'arriver à une décision équitable, mais elle doit s'appuyer sur le droit applicable en l'espèce et tenir compte des délais de prescription. Ainsi, nous sommes également d'avis que dès l'étape de l'enquête et de la recommandation, les règles générales de l'OSBI devraient prévoir que ce dernier doit fournir un avis écrit présentant ses motifs détaillés et non simplement un résumé des motifs, comme actuellement prévu à l'article 13.6, afin de permettre au secteur financier de disposer d'une défense pleine et entière et de pouvoir faire valoir l'ensemble de ses justificatifs.

³ Association du Barreau canadien, Rapport du groupe de travail sur les solutions de rechange au règlement des conflits : Une perspective canadienne, 1991, 15 « l'intervention dans un litige ou dans le processus de négociation d'un tiers neutre et impartial qui, sans pouvoir décisionnel, peut quand même aider les parties en litige à s'entendre pour arriver à un règlement mutuel acceptable des questions en litige ».

⁴ Voir, à titre d'exemple, les règles de l'AFCA : [Approved Rules released 2 January 2024](#), A.13

V. Interdiction de désigner les services internes de traitement des plaintes comme « ombudsman » ou « service de médiation » [Question 9]

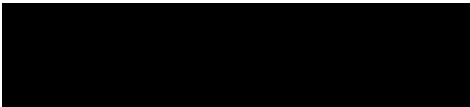
Nous sommes en accord avec l'approche afférente proposée par les ACVM. Il ne doit pas subsister de confusion entre les services de traitement des plaintes des institutions financières et l'organisme indépendant chargé d'examiner celles-ci. Par ailleurs, l'utilisation de ce terme a déjà fait l'objet d'une interdiction au Québec par l'Autorité.

Au nom du Mouvement Desjardins, nous vous remercions pour cette occasion offerte de partager nos commentaires.

Pour toute demande d'information additionnelle, n'hésitez pas à communiquer avec les soussignés.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations les plus distinguées.

La directrice principale Relations réglementaires,



Giuseppina Marra, CPA auditrice, IAS.A

c.c.

M^{me} Marie-Andrée Alain, vice-présidente et chef de la conformité et protection des renseignements personnels, Mouvement Desjardins