



Le 8 décembre 2021

**Courriel :** [consultation-en-cours@lautorite.qc.ca](mailto:consultation-en-cours@lautorite.qc.ca)

Me Philippe Lebel  
Secrétaire et directeur général du secrétariat et des affaires juridiques  
Autorité des marchés financiers  
Place de la cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 5C1

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

Me Lebel,

Nous vous remercions de l'occasion qui nous est donnée de commenter le *Projet de règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier* (« Projet de règlement ») publié le 9 septembre 2021.

### **Résumé**

Nous apprécions l'objectif du Projet de règlement d'harmoniser le traitement des plaintes dans le secteur financier québécois.

Par contre, les organismes d'autoréglementation ont mis en place un cadre strict et efficace de traitement des plaintes qui s'applique à nos membres partout au Canada. Le Projet de règlement, s'il est adopté tel quel : constituera un risque imprévisible de préjudice pour les investisseurs ; créera un manque d'harmonisation entre les provinces qui augmentera inutilement le fardeau réglementaire des sociétés qui exercent des activités au Québec et à l'extérieur du Québec.

### **Recommandation**

Nous recommandons fortement que l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») dispense de son Projet de règlement les sociétés réglementées par des organismes d'autoréglementation.

Notre association, l'Association canadienne du commerce des valeurs mobilières (« ACCVM »), est l'association nationale représentant des sociétés qui offrent une large gamme de services financiers aux investisseurs canadiens. Nos membres distribuent une variété de produits tels que des fonds d'investissement et d'autres fonds à gestion active : d'actions; de titres à revenu fixe. Ils fournissent un éventail varié de services de gestion de portefeuille, de services-conseils et de services d'exécution d'ordres. Plusieurs de nos membres possèdent aussi des courtiers membres de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (« ACFM »).

### **Le traitement des plaintes est hautement et efficacement réglementé dans le secteur des valeurs mobilières**

Nos commentaires portent avant tout sur les Règles de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (« OCRCVM ») qui entreront en vigueur le 31 décembre 2021. Nous attirons néanmoins l'attention de l'AMF sur les Règles de l'ACFM ainsi que sur les articles 13.15 et 13.16 du *Règlement 31-103*. Le Projet de règlement devrait à tout le moins en tenir compte et y correspondre.

La réglementation de l'OCRCVM présente plusieurs similarités avec le Projet de règlement de l'AMF, ce qui témoigne de l'efficacité du processus de traitement des plaintes de l'OCRCVM. Les similarités montrent également que le Projet de règlement entraînera, s'il est adopté tel quel, des chevauchements réglementaires inutiles. Les similarités sont les suivantes :

- Le Projet de règlement prévoit à l'article 4 du chapitre II sur les exigences en matière de traitement des plaintes :

*L'intermédiaire financier doit établir dans sa politique de traitement des plaintes et de règlement des différends un processus de traitement des plaintes qui respecte les critères suivants :*

- 1° il tient compte, de façon objective, des intérêts de l'auteur de la plainte;*
- 2° son suivi est simple et sans frais pour l'auteur de la plainte; et*
- 3° il fait l'objet d'une documentation détaillée, notamment par des procédures relatives à l'analyse des plaintes.*

Des notions similaires sont présentes de façon plus détaillée dans les paragraphes 3723(1) et 3723(2) des Règles de l'OCRCVM qui prévoient :

- 1. Les politiques et procédures du courtier membre doivent prévoir expressément des mesures sur le traitement efficace, juste et rapide des plaintes.*

2. Les politiques et procédures du courtier membre doivent prévoir expressément ce qui suit :
- i. les procédures assurant une enquête impartiale et approfondie des plaintes;
  - ii. le processus d'évaluation du bien-fondé de la plainte;
  - iii. le processus à suivre pour établir l'offre à présenter au client, lorsque le bien-fondé de la plainte est établi;
  - iv. la description des mesures correctives indiquées à prendre au sein de l'entreprise;
  - v. la procédure garantissant que les plaintes ne sont pas rejetées sans un examen en bonne et due forme des faits propres à chaque cas;
  - vi. la démarche équilibrée dans le traitement des plaintes qui tient compte avec objectivité des intérêts du plaignant, du courtier membre, y compris les employés et les Personnes autorisées concernés ou d'autres parties concernées;
  - vii. le processus permettant d'informer les employés et les Personnes autorisées concernés et leurs Surveillants de toutes les plaintes déposées par leurs clients;
  - viii. les procédures permettant d'informer le Membre de la haute direction qualifié des allégations d'inconduite grave;
  - ix. les procédures pour surveiller la nature générale des plaintes.

- Le Projet de règlement prévoit à l'article 5 du chapitre II sur le personnel :

*La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir que l'intermédiaire financier identifie les besoins liés à la mise en œuvre, à l'application et à la révision périodique de son processus de traitement des plaintes et y affecte les personnes requises.*

*Pour ce faire, la politique doit inclure les règles suivantes :*

*1° pour veiller à ce que son processus de traitement des plaintes soit connu et compris par les personnes affectées à sa mise en œuvre, à son application et à sa révision, l'intermédiaire financier dispense une formation à ces personnes au moins une fois l'an, ainsi qu'aux moments suivants :*

- a) lors de leur affectation;*
- b) lors d'une modification du processus de traitement des plaintes suivant sa révision;*

*2° l'intermédiaire financier s'assure que le responsable du traitement des plaintes visé à l'article 6 et le personnel chargé du traitement des plaintes visé à l'article 7 puissent, dans l'exercice de leurs fonctions respectives, agir avec indépendance et éviter toute situation où ils seraient en conflit d'intérêts.*

Des notions similaires, sauf la notion de formation annuelle, sont présentes dans l'Avis de l'OCRCVM 09-0363 intitulé *Règle et Note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres*.

- Le Projet de règlement prévoit à l'article 5 du chapitre II que le personnel chargé du traitement des plaintes doit agir avec indépendance.

Des notions similaires sont présentes dans les paragraphes 3112(1) et 3112(2) des Règles de l'OCRCVM qui prévoient :

1. *Le courtier membre doit traiter tous les conflits d'intérêts importants entre le client et lui-même, y compris chaque Personne autorisée agissant en son nom, au mieux des intérêts du client.*
2. *Le courtier membre doit éviter tout conflit d'intérêts important entre le client et lui-même, y compris chaque Personne autorisée agissant en son nom, si ce conflit n'est pas ou ne peut pas être traité autrement au mieux des intérêts du client.*

Nous suggérons de retenir la notion « d'enquête impartiale » mentionnée dans le paragraphe 3723(2) des Règles de l'OCRCVM plutôt que de retenir la notion d'« agir avec indépendance » mentionnée dans le Projet de réglementation parce que le personnel n'est pas indépendant. Cependant, le personnel doit agir de façon impartiale.

- Le Projet de règlement prévoit à l'article 6 du chapitre II sur le responsable du traitement des plaintes :

*L'intermédiaire financier doit inclure dans sa politique de traitement des plaintes et de règlement des différends des éléments portant sur la désignation et les fonctions de la personne de son organisation agissant à titre de responsable du traitement des plaintes, notamment les éléments suivants :*

*1° les critères de probité, de compétence et de solvabilité requis pour cette désignation, en l'occurrence les qualifications professionnelles, la connaissance des lois et règlements qui régissent les activités de l'intermédiaire, les expériences de travail requises, ainsi que l'absence d'antécédents judiciaires ou disciplinaires, le cas échéant;*

*2° les fonctions du responsable du traitement des plaintes, notamment celles de :*

- a) *veiller à l'application et à la révision du processus de traitement des plaintes, ainsi qu'à l'application de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends;*
- b) *documenter et rapporter les enjeux visés au paragraphe 3° de l'article 8, les causes communes et les enjeux visés à l'article 9, ainsi que les motifs visés à l'article 10;*
- c) *veiller à l'assignation des plaintes au personnel chargé du traitement des plaintes;*
- d) *agir comme répondant officiel auprès de la clientèle de l'intermédiaire financier et auprès de l'Autorité des marchés financiers pour les dossiers de plaintes qui lui sont transmis pour examen.*

Des notions similaires sont présentes dans la Règle 3700 de l'OCRCVM et dans l'Avis de l'OCRCVM 09-0363 intitulé *Règle et Note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres.*

- Le Projet de règlement prévoit à l'article 7 du chapitre II sur la politique de traitement des plaintes :

*L'intermédiaire financier doit inclure dans sa politique de traitement des plaintes et de règlement des différends des éléments portant sur les membres du personnel chargé du traitement des plaintes et l'assignation des plaintes à ceux-ci, notamment les éléments suivants :*

*1° les critères de probité, de compétence et d'expérience requis des membres du personnel chargé du traitement des plaintes, en l'occurrence une connaissance approfondie des produits et des services que l'intermédiaire financier offre;*

*2° un accès en tout temps à l'information essentielle à l'exercice des fonctions de ce personnel.*

Des notions similaires sont présentes dans la Règle 3700 de l'OCRCVM et dans l'Avis de l'OCRCVM 09-0363 intitulé *Règle et Note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres.*

- Le Projet de règlement prévoit à l'article 8 du chapitre II sur le rôle des dirigeants :

*La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir qu'une reddition doit être faite périodiquement aux dirigeants de*

*l'intermédiaire financier et porter sur les éléments suivants*

- 1° le nombre de plaintes reçues et traitées, ainsi que les motifs et causes à l'origine de ces dernières;*
- 2° le résultat du traitement de ces plaintes;*
- 3° les enjeux liés à la mise en œuvre, à l'application et à la révision du processus de traitement des plaintes.*

Des notions similaires sont présentes dans le paragraphe 3723(2) des Règles de l'OCRCVM qui prévoit :

*Les politiques et procédures du courtier membre doivent prévoir expressément ce qui suit :*

*(...)*

- viii. les procédures permettant d'informer le Membre de la haute direction qualifié des allégations d'inconduite grave; et*
  - ix. les procédures pour surveiller la nature générale des plaintes.*
- Le Projet de règlement prévoit aux articles 9 et 10 du chapitre II sur les causes et les enjeux communs :

*La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir qu'une analyse des causes à l'origine des plaintes traitées soit effectuée périodiquement afin d'identifier les causes communes à ces plaintes et résoudre les enjeux qu'elles soulèvent.*

*La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir qu'une analyse des motifs au soutien d'une plainte soit effectuée afin d'évaluer si ceux-ci pourraient avoir des répercussions sur d'autres personnes faisant partie de la clientèle de l'intermédiaire financier et de prendre des mesures afin d'y remédier, le cas échéant.*

Des notions similaires sont présentes dans le paragraphe 3723(3) des Règles de l'OCRCVM qui prévoit :

*Si le courtier membre détermine que le nombre des plaintes est élevé ou que la gravité des plaintes est appréciable ou lorsqu'il constate que le même aspect ou des aspects similaires suscitent des plaintes fréquentes et à répétition, dont l'effet cumulatif peut dénoter un problème grave, il doit faire ce qui suit :*

- i. réviser ses procédures et pratiques internes; et
  - ii. s'assurer que les recommandations pour régler le problème sont soumises au palier de gestion compétent.
- Le Projet de règlement prévoit à l'article 11 de la section I du chapitre III sur le service d'assistance aux investisseurs :

*L'institution financière ou l'intermédiaire financier doit offrir à toute personne faisant partie de sa clientèle qui en exprime le besoin un service d'assistance à la rédaction d'une plainte.*

Des notions similaires sont présentes dans l'Avis de l'OCRCVM 09-0363 intitulé *Règle et Note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres.*

- Le Projet de règlement prévoit respectivement aux articles 16 et 17 de la section II du chapitre III sur les dossiers et le registre des plaintes :

*Le dossier de plainte que l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit ouvrir pour toute plainte reçue doit notamment contenir les documents et renseignements suivants :*

- 1° *la plainte et, si l'auteur de la plainte a sollicité le service d'assistance à la rédaction d'une plainte, la communication initiale de l'auteur;*
- 2° *une copie de l'accusé de réception visé à l'article 19 transmis à l'auteur de la plainte;*
- 3° *tout document et renseignement ayant servi à l'analyse de la plainte, notamment tout échange avec l'auteur de la plainte; et*
- 4° *une copie de la réponse finale communiquée à l'auteur de la plainte.*

*Le dossier de plainte doit être constitué de façon à ce que les documents et renseignements qui y sont contenus le soient sous une forme précise et compréhensible pour toute personne pouvant y avoir accès.*

*L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit conserver le dossier de plainte pour une période d'au moins 7 ans à compter de la date de réception de la plainte.*

Des notions similaires sont présentes dans les paragraphes 3728(1), 3786(1) et 3786(2) des Règles de l'OCRCVM qui prévoient :

### *Paragraphe 3728(1)*

*Pour chaque plainte formulée par un client, le courtier membre doit conserver, conformément à l'article 3786, les renseignements suivants :*

- i. le nom du plaignant,*
- ii. la date de la plainte,*
- iii. la nature de la plainte,*
- iv. le nom de la personne physique visée par la plainte,*
- v. les titres ou les services qui font l'objet de la plainte,*
- vi. les documents examinés pendant l'enquête,*
- vii. le nom et le poste des personnes physiques rencontrées en entrevue pendant l'enquête et la date de ces entrevues, et*
- viii. la date et les conclusions de la décision rendue sur la plainte.*

### *Paragraphe 3786(1) et 3786(2)*

*(1) Le courtier membre doit conserver un dossier à jour des plaintes de clients et des documents connexes associés à la conduite, aux activités et aux affaires du courtier membre, de ses employés ou de ses mandataires. Ce dossier doit être conservé dans un endroit central, facilement accessible et pendant un délai de deux ans à compter de la réception de la plainte.*

*(2) Le courtier membre doit conserver le dossier de chaque plainte pendant sept ans dans un lieu où il est facilement accessible dans un délai raisonnable.*

- *Le Projet de règlement prévoit à l'article 20 de la section III du chapitre III sur l'accusé de réception :*

*L'accusé de réception doit être transmis sous une forme écrite à l'auteur de la plainte et, outre une mention du droit pour l'auteur de la plainte de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par une fédération, doit prévoir les renseignements suivants :*

- 1° le code d'identification du dossier de plainte;*
- 2° la date de réception de la plainte par l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit;*
- 3° le nom et les coordonnées du membre du personnel chargé du traitement de cette plainte visé à l'article 7 ou à la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales ou à une ligne directrice applicable aux agents d'évaluation du crédit à cet égard (indiquer ici le titre de la ligne directrice) établies par l'Autorité;*
- 4° une mention à l'effet que l'auteur de la plainte peut communiquer avec la personne visée au paragraphe 3° du présent article pour connaître l'état d'avancement du traitement de sa plainte;*



*5° les prochaines étapes du processus de traitement des plaintes, ainsi que la date avant laquelle la réponse finale doit lui être communiquée; et 6° la signature du responsable du traitement des plaintes visé à l'article 6 ou à la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales ou à une ligne directrice applicable aux agents d'évaluation du crédit à cet égard (indiquer ici le titre de la ligne directrice) établies par l'Autorité.*

Des notions similaires, sauf la signature de l'accusé de réception par le responsable du traitement des plaintes, sont présentes dans la Règle 3725 de l'OCRCVM qui prévoit :

- 1. Le courtier membre doit envoyer un accusé de réception au plaignant dans les cinq jours ouvrables de la réception de la plainte.*
  - 2. L'accusé de réception prévu au paragraphe 3725(1) doit comprendre :*
    - i. le nom, le poste et les coordonnées complètes de la personne physique qui traite la plainte chez le courtier membre;*
    - ii. une mention indiquant que le client devrait communiquer avec cette personne physique s'il souhaite s'informer de l'état d'avancement de la plainte ou fournir au courtier membre des renseignements supplémentaires;*
    - iii. une explication du processus interne que suit le courtier membre pour le traitement des plaintes, notamment du rôle du responsable des plaintes désigné;*
    - iv. un renvoi à l'exemplaire du dépliant sur le traitement des plaintes approuvé par l'OCRCVM joint à l'accusé de réception et un renvoi aux dispositions des lois sur la prescription indiquées dans le document;*
    - v. le délai de 90 jours pour fournir une réponse détaillée au plaignant; et*
    - vi. une mention informant le client que le courtier membre pourrait à l'occasion demander des renseignements supplémentaires pour enquêter sur la plainte.*
- Le Projet de règlement prévoit à l'article 21 de la section III du chapitre III sur la réponse finale :

*L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit détailler la réponse finale visée au paragraphe 4° du deuxième alinéa de l'article 12 en y inscrivant, entre autres, les renseignements suivants :*

- 1° un résumé de la plainte reçue;*
- 2° la conclusion motivée de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement;*

3° une mention du droit pour l'auteur de la plainte de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par une fédération;

4° si une offre visant à régler la plainte est présentée à l'auteur de celle-ci, le délai à l'intérieur duquel il peut l'accepter;

5° la signature du responsable du traitement des plaintes.

Des notions similaires, sauf la signature de la réponse finale par le responsable du traitement des plaintes, sont présentes dans la Règle 3726 de l'OCRCVM qui prévoit :

1. Le courtier membre doit envoyer une lettre de réponse détaillée à chaque plaignant.
2. La lettre de réponse détaillée doit être accompagnée d'un exemplaire du dépliant sur le traitement des plaintes approuvé par l'OCRCVM.
3. La lettre de réponse détaillée doit être présentée sous une forme impartiale, claire et n'induisant pas en erreur le client et elle doit comprendre les renseignements suivants :
  - i. un résumé de la plainte;
  - ii. les résultats de l'enquête du courtier membre;
  - iii. la décision finale du courtier membre sur la plainte, et son explication; et
  - iv. la mention des options qui s'offrent au client si la réponse du courtier membre ne le satisfait pas, à savoir :
    - a) l'arbitrage,
    - b) la procédure judiciaire/poursuite civile,
    - c) le dépôt d'une plainte devant l'OCRCVM,
    - d) un service d'ombudsman, si une demande est présentée dans la période exigée par l'ombudsman,
    - e) un service d'ombudsman interne offert par un membre du même groupe que le courtier membre, si un tel service existe, assorti d'une mention :
      - I. indiquant que le recours au service d'ombudsman interne est facultatif, et
      - II. donnant le délai estimatif du processus en fonction des données historiques,
    - f) toute autre option applicable.
4. Le courtier membre doit répondre à une plainte d'un client le plus rapidement possible et au plus tard dans les 90 jours de la date de la réception de la plainte, sous réserve de ce qui suit :
  - i. le délai de 90 jours couvre l'ensemble des procédures internes du courtier membre mises à la disposition du client, sauf le service d'ombudsman interne offert par un membre du même groupe que le courtier membre;

- ii. *s'il est incapable de donner sa réponse finale au client dans le délai de 90 jours, le courtier membre doit en aviser le client et lui donner les raisons de ce retard et le nouveau délai qu'il estime nécessaire pour clore le dossier;*
  - iii. *s'il est incapable de respecter le délai de 90 jours, le courtier membre doit en aviser l'OCRCVM et lui fournir les raisons du retard.*
- Le Projet de règlement prévoit à l'article 26 du chapitre VI sur les interdictions :

*L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit ne peut :*

*1° lorsqu'il présente à l'auteur d'une plainte une offre visant à régler celle-ci, assortir cette offre d'une condition visant à :*

- a) *empêcher l'auteur de la plainte d'exercer son droit de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par sa fédération;*
- b) *obliger l'auteur de la plainte à retirer toute autre plainte dont il est également l'auteur;*
- c) *empêcher l'auteur de la plainte de communiquer avec l'Autorité, un organisme d'autoréglementation reconnu en vertu de l'article 59 de la Loi sur l'encadrement du secteur financier (chapitre E-6.1) ou avec la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages, instituées en vertu de l'article 284 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers;*

*2° pour toute représentation ou communication destinée au public, utiliser le terme « ombudsman » ou toute autre qualification de même nature, pour désigner son processus de traitement des plaintes ou les personnes affectées à sa mise en œuvre, à son application ou à sa révision, qui laisse croire que ces personnes n'agissent pas pour le compte de l'institution financière, de l'intermédiaire financier ou de l'agent d'évaluation du crédit.*

Des notions similaires, sauf le terme « ombudsman », sont présentes dans le paragraphe 3711(1) des Règles de l'OCRCVM qui prévoit :

*Une décharge conclue entre le courtier membre et son client ne peut pas imposer une obligation de confidentialité ou des restrictions similaires visant à empêcher le client de déposer une plainte aux autorités en valeurs mobilières, aux OAR ou à d'autres autorités chargées de la mise en application de la loi, de poursuivre une plainte déjà en cours ou de participer à d'autres procédures engagées par ces autorités.*

Toutes ces similarités entre le Projet de règlement et les Règles de l'OCRCVM démontrent que le processus actuel de traitement des plaintes suivi par nos membres est strict et rigoureux et qu'il protège adéquatement les investisseurs.

## **Problèmes**

Certaines différences mentionnées ci-dessous entre le Projet de règlement et les Règles de l'OCRCVM soulèvent des problèmes.

- La définition de plainte proposée par l'AMF est trop large. La définition de plainte établie par l'OCRCVM se limite à juste titre aux allégations d'inconduite :
  1. *La Partie E de la présente Règle s'applique aux plaintes qu'un client de détail ou une personne autorisée à agir en son nom soumet :*
    - i. *soit sous forme consignée, son insatisfaction à l'égard du courtier membre, d'un employé ou d'un mandataire pour cause d'inconduite;*
    - ii. *soit verbalement, son insatisfaction à l'égard du courtier membre, d'un employé ou d'un mandataire pour cause d'inconduite, où l'enquête préliminaire indique que l'allégation peut être fondée.*
  2. *Pour l'application des paragraphes 3720(1) et 3721(1), les allégations d'inconduite comprennent notamment :*
    - i. *les allégations de bris de confidentialité, vol, fraude, détournement ou utilisation illicite de fonds ou de valeurs mobilières, falsification, placements qui ne conviennent pas, information fausse ou trompeuse ou opérations non autorisées effectuées dans le compte du client;*
    - ii. *les allégations d'autres opérations financières inappropriées avec les clients;*
    - iii. *les allégations d'activités liées aux fonctions de courtier membre à l'extérieur de l'entreprise du courtier membre.*
  3. *Toute affaire faisant l'objet d'une poursuite civile ou d'un arbitrage n'est pas considérée comme une plainte pour l'application du présent article.*

Il est dans l'intérêt public que les ressources soient allouées et concentrées au traitement des plaintes pour inconduite.

- Les Règles de l'OCRCVM exigent une plus grande transparence. Elles prévoient qu'une plainte pour inconduite, indépendamment de la gravité (ou de l'absence de gravité) ou du règlement de la plainte, doit être gérée conformément au processus établi de traitement des plaintes. Les Règles de l'OCRCVM n'excluent pas, contrairement au Projet de règlement, les plaintes pour inconduite qui

pourraient être réglées « immédiatement ». L'OCRCVM exige que le rapport de plaintes lui soit transmis par le Système d'enregistrement des plaintes et des règlements (« ComSet ») dans les vingt (20) jours de la date du dépôt de la plainte alors que le Projet de règlement prévoit que les sociétés transmettent deux fois par année leurs rapports de plaintes à l'AMF par le Système de rapport de plaintes (« SRP »). En résumé, toutes les plaintes pour inconduite, indépendamment de la gravité ou du règlement de la plainte, sont signalées rapidement à l'OCRCVM, par le système ComSet, et aucune plainte ne peut passer inaperçue.

- Les membres de l'OCRCVM disposent actuellement de quatre-vingt-dix (90) jours pour traiter une plainte. Une période de traitement plus courte, soixante (60) jours, pourrait compromettre l'exhaustivité de l'analyse de la plainte et est susceptible de causer un préjudice aux investisseurs. L'enquête sur une plainte nécessite parfois d'avoir affaire à plusieurs personnes et d'analyser de nombreux comptes. Une période de quatre-vingt-dix (90) jours est plus appropriée pour mener une analyse approfondie et minutieuse afin d'éviter de causer un préjudice aux investisseurs.
- Le paragraphe 3<sup>o</sup> du deuxième alinéa de l'article 14 du Projet de règlement prévoit que la société de courtage doit continuer à gérer les échanges avec l'auteur d'une plainte même s'il a introduit une demande auprès d'un tribunal. La disposition contredit le paragraphe 3721(3) des Règles de l'OCRCVM qui prévoit : « Toute affaire faisant l'objet d'une poursuite civile ou d'un arbitrage n'est pas considérée comme une plainte pour l'application du présent article ». Le processus judiciaire doit rester séparé du processus de traitement des plaintes afin de préserver l'intégrité des deux processus.
- L'exigence prévue dans le Projet de règlement d'une formation dispensée « au moins une fois l'an » aux personnes affectées à la mise en œuvre du processus de traitement des plaintes ne semble pas nécessaire : une formation lors de leur affectation et lors d'une modification du processus de traitement des plaintes est suffisante.
- Le Projet de règlement prévoit la signature de l'accusé de réception et de la réponse finale par le responsable du traitement des plaintes. Il pourrait en résulter des retards inutiles dans la transmission des réponses aux investisseurs.

## **Conclusion**

Le processus de traitement des plaintes ne devrait pas dépendre du ressort géographique de la société de courtage (Québec versus hors Québec). Le Projet de règlement, s'il est adopté tel quel, créera au Canada deux (2) régimes différents de traitement des plaintes qui n'apporteront aucun avantage distinctif ni accru aux investisseurs, mais qui augmenteront le fardeau réglementaire des sociétés qui exercent des activités au Québec et ailleurs au Canada.

C'est pourquoi nous recommandons que l'AMF dispense de son Projet de règlement les sociétés réglementées par des organismes d'autoréglementation.

Salutations distinguées,

A. Sinigagliese  
Directrice Générale  
Association canadienne du commerce des valeurs mobilières