



Membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

Le 8 décembre 2021

Courriel: consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Maître 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, 3e 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:

Casgrain & Compagnie Limitée, ci-après « Casgrain », considère important de faire part de ses commentaires à l'Autorité des marchés financiers («AMF») dans le cadre de la consultation sur le projet de règlement susmentionné.

Nous recommandons fortement que l'AMF dispense de son Projet de règlement les sociétés réglementées par des organismes d'autorégulation, notamment ceux de l'OCRCVM. 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.

Nous ne voyons pas la pertinence d'une augmentation du fardeau administratif des courtiers membres de l'OCRCVM, puisque nous opérons déjà sous un régime hautement efficace.

De plus pour une PME, ce fardeau est plus important en raison des ressources limitées dont nous disposons.

Nous aimerions attirer votre attention sur trois points importants :

1. 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. Il est dans l'intérêt public que les ressources soient allouées et concentrées au traitement des plaintes pour inconduite.
2. 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.

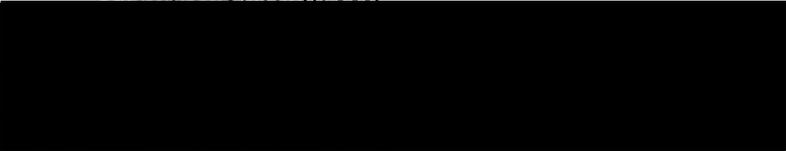
3. Les membres de l'OCRCVM disposent actuellement de quatre-vingt-dix (90) jours pour traiter une plainte. Une période de traitement plus courte, soixante (60) jours, pourrait compromettre l'exhaustivité de l'analyse de la plainte et est susceptible de causer un préjudice aux investisseurs. L'enquête 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.

Enfin, 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 l'OCRCVM concernant le traitement des plaintes. Les similarités montrent également que le Projet de règlement entraînera, s'il est adopté tel quel, des chevauchements réglementaires inutiles qui ne feront qu'augmenter tel que mentionné précédemment le fardeau administratif des courtiers.

Pour conclure, 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 et administratif des sociétés qui exercent des activités au Québec et ailleurs au Canada.

Nous recommandons donc que l'AMF dispense de son Projet de règlement les sociétés membres de l'OCRCVM.

Salutations distinguées,



André Zanga, FCPA, FCA
Vice-président, Chef des services financiers
& Chef de la conformité