

Le 20 décembre 2021

M^e Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3^{ème} étage
Québec (Québec) G1V 5C1

Soumis par courriel à : consultation-en-cours@lautorite.gc.ca

OBJET : AMF – Projet de règlement sur le traitement des plaintes et règlement des différends

FAIR Canada apprécie la possibilité qui lui est donnée de faire part de ses commentaires pour la consultation de l'Autorité des marchés financiers (l'« AMF ») relative au *Projet de règlement sur le traitement des plaintes et règlement des différends* dans le secteur financier (le « *Projet de règlement* »).

FAIR Canada est un organisme national, indépendant, sans but lucratif qui se consacre à l'avancement des droits des investisseurs et des consommateurs de produits financiers au Canada. Il se donne pour mission d'informer et d'éduquer la population, de présenter des politiques publiques aux gouvernements et aux organismes de réglementation, ainsi que de détecter de manière proactive des problèmes émergents.

FAIR Canada est connu pour son impartialité, ses commentaires réfléchis sur les politiques publiques et ses interventions répétées dans l'intérêt des investisseurs particuliers et des consommateurs de services financiers.

Commentaires généraux

FAIR Canada applaudit l'AMF d'avoir pris cette initiative. Dans l'ensemble, nous soutenons le *Projet de règlement* parce qu'il examine les lacunes identifiées dans le système interne de traitement des plaintes utilisé par les banques et d'autres institutions financières. Les mesures concrètes visant à aider les consommateurs, à améliorer les délais, à analyser les données sur les plaintes et à régler les problèmes systémiques sont particulièrement encourageantes.

Des systèmes de traitement des plaintes efficaces et faciles à utiliser sont les pierres angulaires de tout secteur des services financiers dynamique qui fonctionne bien. En revanche, la confiance du public dans les services financiers s'érode lorsque les plaintes des consommateurs ne sont pas gérées et résolues de manière opportune et appropriée.

Selon les principes sur la protection des consommateurs de services financiers approuvés par le G20, toutes les juridictions « doivent s'assurer que les consommateurs ont accès en temps opportun à des mécanismes de traitement des plaintes et de recours adéquats qui soient peu coûteux, impartiaux, équitables, fiables et efficaces. »¹

Nous croyons que le Projet de règlement renforcera davantage la protection des consommateurs de services financiers au Québec, conformément aux principes du G20. Il pourrait également servir de modèle efficace à d'autres gouvernements provinciaux et organismes de réglementation au Canada.

Nous soutenons totalement les dispositions suivantes :

1. Conformément à l'article 4, les entreprises établissent des politiques de traitement des plaintes et de règlement des différends fondées sur des principes solides.

Nous sommes d'accord avec les exigences énumérées selon lesquelles il faut « tenir compte objectivement des intérêts du plaignant », établir des procédures « simples à suivre » et gratuites, et bien documenter la plainte, y compris avoir en place des procédures d'examen de plaintes à suivre par les entreprises. Notons que les entreprises seront également tenues d'agir de manière équitable en vertu de l'article 168.1.1 de la législation applicable.

2. Selon le paragraphe 5(2), les responsables du traitement des plaintes « doivent agir de manière indépendante et éviter toute situation de conflit d'intérêts. »

Cette disposition est importante pour s'assurer que le personnel responsable traite les plaintes fondées sur des critères de mérite plutôt que sur l'intérêt personnel de l'employé ou de l'entreprise elle-même. En bref, les politiques doivent permettre au personnel responsable de « faire ce qu'il se doit » lorsqu'il traite les plaintes, même si cela peut entraîner des coûts supplémentaires à l'entreprise.

En outre, le fait d'exiger des entreprises qu'elles donnent au personnel les moyens d'agir de manière impartiale devrait contribuer à protéger le personnel chargé du traitement des plaintes contre toute récrimination ou tout autre préjudice professionnel.

3. L'article 12, qui stipule que les entreprises doivent traiter une plainte et fournir au plaignant une réponse définitive au plus tard 60 jours après réception de la plainte.

¹ [G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection, G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection](#), page 7.

Nous accueillons favorablement ce changement, car il exigera une résolution plus rapide des plaintes. À notre avis, la période actuelle de 90 jours est trop longue, et il n'y a aucune raison valable pour que les entreprises ne puissent pas résoudre les plaintes dans un délai de deux mois. Il est important de noter que la nouvelle période de 60 jours est alignée sur les normes établies et les meilleures pratiques adoptées dans d'autres juridictions.

4. L'article 13, qui stipule que les entreprises doivent accorder au plaignant un minimum de 20 jours pour évaluer toute proposition de résolution et y répondre. En supposant que le plaignant accepte la proposition, l'article 13 exige que l'entreprise conclue l'accord dans les 30 jours suivant l'acceptation.

Nous sommes favorables à une période de 20 jours pour examiner toute proposition, car ceci dissuade les entreprises d'utiliser des moyens de pression pour forcer le plaignant à prendre une décision hâtive et potentiellement mal réfléchi et préjudiciable. Nous sommes également favorables à une période de 30 jours pour finaliser les éléments de la proposition, car cela devrait garantir une résolution et un classement plus rapides de la plainte pour toutes les parties concernées.

5. Selon le paragraphe 26(2), il est interdit d'utiliser le terme « ombudsman » ou « tout autre qualificatif... qui suggère que ces personnes n'agissent pas au nom » de l'entreprise.

Il s'agit d'une interdiction importante qui devrait permettre de réduire la confusion largement répandue parmi les consommateurs et éviter de les induire en erreur en leur faisant croire que les autres voies de résolution de leur plainte ne sont plus offertes, ce qui n'est manifestement pas le cas.

Recommandations pour contribuer à l'amélioration du cadre de traitement des plaintes au Québec :

1. L'article 3 fournit une définition de ce que constitue une « plainte », soit tout « mécontentement ou reproche à l'égard d'un service ou d'un produit offert par une institution financière... formulé par une personne faisant partie de la clientèle ... auquel on ne peut remédier immédiatement et pour lequel on attend une réponse définitive.

Nous pensons qu'il est important de définir une plainte au sens large afin de mieux protéger les consommateurs. Même si nous soutenons la définition proposée, il n'est pas clair si les plaintes faites verbalement par téléphone ou communiquées par les médias sociaux sont incluses. Nous recommandons donc de clarifier ce point dans le cadre final adopté par l'AMF.

2. Le Projet de règlement comprend plusieurs références à des processus « périodiques ». Par exemple, l'article 5 stipule que la politique de l'entreprise « doit prévoir... [l']examen périodique du processus de traitement des plaintes ». L'article 8 indique en outre que la politique doit prévoir des « rapports périodiques » portant, entre autres, sur le nombre de

plaintes reçues, les résultats et les problèmes liés à la mise en œuvre du processus. L'article 9 prévoit que les causes sous-jacentes des plaintes soient analysées « périodiquement ». Dans le cas de l'article 10, aucun délai n'est prescrit pour le moment selon lequel une entreprise doit analyser les raisons justifiant une plainte.

Nous comprenons que le terme « périodique » a été utilisé dans certains cas en raison du besoin de flexibilité dans l'application du Projet de règlement à un vaste éventail d'institutions financières opérant au Québec. Cependant, à notre avis, l'utilisation de ce terme imprécis risque de créer des conséquences inattendues, en plus de l'incertitude réglementaire. Par exemple, le terme « périodique » signifie-t-il une fois tous les cinq ans? Ceux qui ont l'intention d'ignorer l'esprit du Projet de règlement peuvent prétendre que oui.

À notre avis, la meilleure approche consisterait à fixer une période minimale à laquelle les entreprises seraient censées satisfaire pour répondre à ces exigences. Par exemple, « une fois tous les douze mois » ou « au moins une fois par an ». Dans le cas des petites entreprises, toute préoccupation concernant le fardeau réglementaire serait atténuée par le fait qu'elles recevraient beaucoup moins de plaintes, voire aucune, au cours d'une année. Autrement dit, la production de rapports ou l'analyse des plaintes dans un délai précis n'entraînerait pas un fardeau important dans la pratique, car ces entreprises auraient un montant moindre à déclarer.

3. Conformément à l'article 11, l'entreprise doit fournir une aide à la rédaction des plaintes, mais seulement si le consommateur en exprime le besoin.

L'obligation de fournir de l'aide est une étape clé de la promotion d'un traitement efficace des plaintes. En effet, la plupart des consommateurs ont peu d'expérience pour interagir avec le système. Ce n'est pas le cas des institutions financières, qui accumulent des connaissances et une expertise institutionnelles au fil du temps, et disposent de ressources bien plus considérables. Nous considérons cette assistance comme un outil essentiel pour égaliser les conditions de concurrence entre l'entreprise et le consommateur.

Nous pensons toutefois que de nombreux consommateurs ne savent pas qu'ils ont le droit de demander de l'aide. Le cas échéant, il ne devrait pas incomber au consommateur de demander de l'aide, mais à l'entreprise de l'informer de manière proactive de l'existence de cette aide.

Nous notons également que l'article 11 et le paragraphe 5(2) doivent s'aligner et faire l'objet d'un examen minutieux, puisque le fait d'aider le consommateur à rédiger sa plainte pourrait créer des conflits possibles entre les employés fournissant l'aide et l'entreprise qui les emploie.

4. Conformément à l'article 14, l'institution financière doit continuer à gérer tout échange ultérieur avec le plaignant jusqu'à ce qu'aucune autre action relative à la plainte ne soit nécessaire.

Cette exigence favorise un engagement continu avec le plaignant jusqu'à ce qu'il obtienne une résolution définitive, qui pourrait provenir du système de traitement des plaintes de l'entreprise ou de mécanismes externes tels que le système judiciaire ou un médiateur externe. Le Projet de règlement n'est cependant pas clair pour savoir à quel moment « aucune autre action » n'est requise. Nous recommandons que des précisions soient apportés à cet égard pour aider les entreprises à s'acquitter de cette responsabilité.

5. L'article 18 prescrit une liste d'informations qui doivent être inscrites dans le registre des plaintes d'une entreprise, notamment la date de clôture du dossier de plainte.

Le Projet de règlement ne définit pas l'échéance durant laquelle un dossier de plainte doit être considéré « clos ». Il serait utile d'inclure plus d'informations dans le cadre final adopté par l'AMF pour savoir comment les entreprises peuvent se conformer à cette exigence.

6. Conformément à l'article 21, l'entreprise doit apporter une réponse finale détaillée au consommateur, qui doit comprendre une déclaration du droit du plaignant de demander que le dossier de plainte soit examiné par l'Autorité.

Ce rappel constitue une protection importante au sein du cadre, mais nous pensons qu'il pourrait être amélioré en demandant aux entreprises de résumer les autres options mises à la disposition du plaignant s'il n'est pas satisfait de la réponse de l'entreprise. Par exemple, il peut être en mesure de porter sa plainte devant un médiateur externe, un processus d'arbitrage ou d'autres voies juridiques.

7. La section 24 stipule qu'une entreprise doit résumer sa procédure de traitement des plaintes de manière claire et simple et la rendre facilement accessible à toute personne.

Nous supposons que l'expression « facilement accessible » signifie que le résumé doit être affiché de manière bien visible sur le site Web de l'entreprise et nous recommandons que cela soit précisé dans le cadre final adopté par l'AMF.

De plus, nous ne voyons aucune raison pour que le résumé de la procédure de traitement des plaintes de l'entreprise ne soit pas également joint à l'accusé de réception prévu à l'article 20 du Projet de règlement. Le fait de fournir le résumé au client à ce moment-là l'aiderait à mieux comprendre le processus et les attentes dès le départ.

Conclusion

Nous tenons à féliciter l'AMF d'avoir pris l'initiative d'examiner cette question importante, qui a un impact direct sur les consommateurs de produits financiers.

Nous vous remercions de nous avoir donné la possibilité de vous présenter nos commentaires et vous faire part de notre opinion par l'entremise de la présente soumission. Nous nous réjouissons

qu'elle soit affichée publiquement. Nous serions heureux d'en discuter avec l'AMF si vous avez des questions ou si vous souhaitez obtenir des explications supplémentaires sur nos points de vue concernant ces questions. Veuillez communiquer avec moi en me faisant parvenir un courriel à jp.bureaud@faircanada.ca.

Je vous prie d'agréer mes salutations distinguées.



Jean-Paul Bureaud
Directeur général