

Stan Magidson
Président et chef de la direction, Alberta
Securities Commission
Président, Autorités canadiennes en valeurs
mobilières
Tour de la Bourse
2010-800, Square Victoria
Montréal (Québec) H3C 0B4
stan.magidson@asc.ca

Grant Vingoe
Président-directeur général, Commission
des valeurs mobilières de l'Ontario
20, rue Queen Ouest, 20^e étage
Toronto ON, M5H 3S8
gvingoe@osc.gov.on.ca

5 mai 2025

Messieurs Magidson et Vingoe,

Objet : Protéger les investisseurs – Résister aux pressions visant à affaiblir les réformes en matière de traitement des plaintes

La coalition de défense des consommateurs soussignée vous exhorte à protéger les investisseurs ordinaires en mettant en œuvre le cadre contraignant proposé pour les décisions de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Publié par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) en novembre 2023, ce cadre est équilibré, simple et rentable. Il permettra au Canada de renforcer le traitement des plaintes en matière d'investissement et de résoudre les litiges plus rapidement, plus équitablement et de manière plus définitive.

Notre coalition représente des millions de consommateurs de services financiers à partout au pays, dont bon nombre subissent des difficultés financières croissantes en raison des répercussions économiques de la pandémie et de l'instabilité causée par les mesures commerciales prises par les États-Unis. Ces Canadiens ordinaires comptent sur les ACVM pour mettre en place un système solide de protection des investisseurs afin de protéger leurs actifs durement gagnés. Ils s'attendent également à ce que leurs plaintes en matière d'investissement soient réglées de manière équitable et efficace, et ils méritent qu'on leur accorde ce droit.

La proposition des ACVM pour 2023 établit un équilibre délicat entre les intérêts des investisseurs et ceux des sociétés d'investissement. Cependant, une minorité vocale de sociétés plaide en faveur d'un affaiblissement de cette proposition et de sa promesse d'une plus grande équité et d'une meilleure protection pour les investisseurs moyens. Leur opposition repose sur trois arguments principaux qui sont manifestement sans fondement :

- L'OSBI a un parti pris en faveur des investisseurs et les solutions devraient donc être conçues pour le compenser.
- Le cadre est injuste pour le secteur et devrait inclure un droit de recours judiciaire.
- Il est préjudiciable et injuste de tenir les sociétés d'investissement responsables des plaintes portant sur des montants plus élevés, même lorsque ces plaintes relèvent du mandat de l'OSBI.

Nous tenons à rétablir la vérité. Voici pourquoi leurs arguments sont erronés et en quoi ils porteraient préjudice aux investisseurs si les ACVM les adoptaient :

1. La partialité de l'OSBI envers les investisseurs est un mythe, les solutions ne devraient donc pas reposer sur cette prémisse.

Des examens indépendants réalisés par des experts ont rejeté à maintes reprises les allégations selon lesquelles l'OSBI serait partielle en faveur des investisseurs. Malgré cela, certains défenseurs de l'industrie continuent de fonder leurs commentaires sur cette prémisse.

Au cours des cinq dernières années, l'OSBI a donné gain de cause aux entreprises d'investissement dans 67 % des cas en moyenne, ce qui souligne l'absence de partialité de l'OSBI à l'égard des entreprises. Depuis 2018, toutefois, les sociétés ont versé 1,6 million de dollars de moins en indemnisation que ce que l'OSBI avait recommandé. Pour les plaintes portant sur plus de 100 000 dollars, la moitié des investisseurs ont reçu 44 % de moins que ce que l'OSBI avait recommandé entre 2019 et 2023.

Si le système de plainte est partial, il favorise les sociétés, et non les investisseurs. Les données montrent clairement que les investisseurs sont régulièrement lésés dans le système actuel. Les ACVM devraient rejeter catégoriquement toute prémisse de partialité de l'OSBI envers les investisseurs et les recommandations fondées sur cette hypothèse.

2. La proposition des ACVM est déjà équitable. L'ajout d'un recours judiciaire la rendrait inéquitable.

La proposition des ACVM décrit un processus équitable et équilibré pour l'examen des décisions contraignantes de l'OSBI et comprend des mesures visant à protéger les droits de toutes les parties à une procédure régulière. Malgré cela, certains groupes industriels soutiennent que le cadre doit également inclure un droit de recours judiciaire.

Un droit de recours judiciaire ralentirait et complexifierait le processus de plainte et imposerait des frais juridiques hors de portée de la plupart des investisseurs ordinaires. Le résultat inévitable? La plupart des plaignants seraient contraints d'accepter des règlements à la baisse, indépendamment du bien-fondé de leurs réclamations et de l'importance de leurs pertes financières.

Le recours judiciaire est inutile dans le contexte du cadre proposé par les ACVM. Il imposerait une charge financière supplémentaire prohibitive pour la plupart des investisseurs et réintroduirait le déséquilibre des pouvoirs que le cadre vise à corriger. Il ferait inévitablement pencher la balance en faveur des entreprises et mettrait l'équité hors de portée de tous les investisseurs, sauf les plus riches.

Le Royaume-Uni, l'Australie et la Nouvelle-Zélande disposent tous de services de médiation qui peuvent rendre des décisions contraignantes sans droit de recours judiciaire. Les investisseurs canadiens ne méritent pas moins.

3. Le seuil contraignant est équitable et son abaissement augmenterait le préjudice causé aux investisseurs.

L'OSBI a fait ses preuves en traitant de manière équitable et responsable des plaintes pouvant atteindre 350 000 dollars, comme le confirment des examens indépendants et experts successifs. Malgré cela, certains défenseurs du secteur affirment que le seuil de 350 000 dollars pour les décisions contraignantes de l'OSBI est trop élevé et devrait être considérablement réduit.

L'abaissement du seuil contraignant réduirait certes l'exposition financière des entreprises qui causent un préjudice aux investisseurs, mais au détriment direct des investisseurs eux-mêmes, ce qui constituerait une violation fondamentale du principe d'équité.

Limiter le caractère contraignant à des montants moins élevés signifierait que les entreprises dont le comportement a été plus préjudiciable à leurs clients échapperaient à toute conséquence, tandis que celles qui ont causé moins de préjudice seraient liées par les décisions de l'OSBI. Cela créerait un aléa moral en incitant les mauvais acteurs à se montrer encore plus imprudents et prédateurs. Cela obligerait également les clients ayant des plaintes de plus grande valeur à accepter des règlements à la baisse, au risque de ne rien obtenir, ce qui réintroduirait un déséquilibre des pouvoirs entre les parties.

Tous les investisseurs ayant des réclamations relevant du plafond actuel de l'OSBI méritent une décision contraignante. D'autres pays ont mis en place des systèmes de plainte contraignants qui concernent des montants bien supérieurs à 350 000 dollars.

Alors que le Canada entre dans une période de profonds défis économiques et commerciaux, les Canadiens de plus en plus vulnérables financièrement ont besoin de savoir que les gouvernements et les organismes de réglementation les protégeront et leur garantiront l'accès à un système efficace de traitement des plaintes lorsque leurs biens durement gagnés sont en jeu.

Le cadre contraignant final doit maintenir un processus d'examen équilibré, garantir l'accès complet aux décisions contraignantes dans le cadre du mandat de l'OSBI et résoudre les injustices persistantes dont sont victimes les investisseurs dans notre système de traitement des plaintes.

Nous saluons et apprécions le leadership des ACVM sur cette question cruciale et les exhortons à prendre des mesures rapides et décisives pour mettre en œuvre ces améliorations indispensables.

Sincèrement, au nom de la coalition des défenseurs des consommateurs concernés,

Jean-Paul Bureaud



Directeur général
FAIR Canada

C.c. :

Yves Ouellet, président et chef de la direction, Autorité des marchés financiers

Brenda Leong, présidente et chef de la direction, Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique

Gordon Johnson, vice-président, Commission des valeurs mobilières de Colombie-Britannique

Kevin Hoyt, président-directeur général, Commission des services financiers et de la consommation (Nouveau-Brunswick)

Roger Sobotkiewicz, président-directeur général, Autorité des services financiers et de la consommation de la Saskatchewan

David Cheop, président-directeur général, Commission des valeurs mobilières du Manitoba

Valerie Seager, présidente, Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse

Debora Bissou, surintendante des valeurs mobilières, Division des enregistrements de documents officiels (Bureau des valeurs mobilières), ministère de la Justice, Nunavut

Loyola Power, surintendant, Bureau du surintendant des valeurs mobilières, Terre-Neuve-et-Labrador

Matthew F. Yap, surintendant des valeurs mobilières, Bureau du surintendant des valeurs mobilières, Territoires du Nord-Ouest

Fred Pretorius, surintendant des valeurs mobilières, Bureau du surintendant des valeurs mobilières du Yukon

Naizam Kanji, avocat général et vice-président, Affaires juridiques et gouvernance, Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

Steve Dowling, directeur, Division des services financiers et à la consommation, ministère de la Justice et de la Sécurité publique, Île-du-Prince-Édouard

Sarah Bradley, ombudsman et chef de la direction, OSBI

Membres de la coalition de défenseurs des consommateurs concernés

FAIR Canada

FAIR Canada est un organisme national indépendant à but non lucratif qui se consacre à la promotion des droits des investisseurs et des consommateurs de services financiers au Canada. Nous poursuivons notre mission par des activités de sensibilisation et d'éducation, la présentation de mémoires sur les politiques publiques aux gouvernements et aux organismes de réglementation, et l'identification proactive des nouveaux enjeux. Dans le cadre de notre engagement à être une voix indépendante et fiable sur les questions qui touchent les investisseurs particuliers, nous menons des recherches afin d'entendre directement les investisseurs parler de leurs expériences et de leurs préoccupations. FAIR Canada est réputée pour son indépendance, ses commentaires réfléchis sur les politiques publiques et ses efforts constants pour défendre les intérêts des investisseurs particuliers et des consommateurs de services financiers. <https://faircanada.ca/fr/>

Association canadienne des personnes retraitées (CARP)

CARP est le plus grand groupe de défense des personnes âgées au Canada, avec plus de 330 000 membres et 25 sections régionales à travers le pays. CARP a pour mandat d'améliorer les soins de santé et la sécurité financière des Canadiens vieillissants et de défendre leurs droits fondamentaux. Notre vision est celle d'une société où chacun peut mener une vie active, indépendante et utile à mesure qu'il vieillit.

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

Prosper Canada

Fondée en 1986, Prosper Canada est un organisme de bienfaisance national qui se consacre à l'amélioration des perspectives économiques des Canadiens vivant dans la pauvreté grâce à des programmes et des politiques novateurs. En tant que principal défenseur national de l'autonomie financière au Canada, nous travaillons 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.

<https://prospertecanada.org/>

Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC)

Le PIAC est un organisme national sans but lucratif et un organisme de bienfaisance enregistré qui fournit des services juridiques et de recherche au nom des intérêts des consommateurs, en particulier ceux des consommateurs vulnérables, en ce qui concerne la prestation de services publics importants.

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

Future of Law Lab, Université de Toronto

Le Future of Law Lab est une plateforme permettant aux étudiants, aux universitaires, aux avocats et à d'autres professionnels de participer à des initiatives collaboratives visant à explorer l'évolution du droit à l'avenir. Nous nous intéressons à l'intersection entre le droit, la technologie, l'innovation et l'entrepreneuriat, avec des programmes dédiés à chacun de ces domaines. En tant que centre d'activités interdisciplinaires, nous nous engageons à rassembler des personnes de tous horizons afin d'examiner l'évolution de la profession juridique.

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

Investor Protection Clinic (IPC), Université de Toronto

L'IPC de la faculté de droit de l'Université de Toronto offre des services juridiques gratuits et une éducation juridique publique aux membres des communautés vulnérables qui risquent de subir un préjudice ou qui ont subi un préjudice lié à leurs investissements. L'IPC mène un large éventail d'activités visant à éduquer la communauté et à promouvoir la protection et les droits des investisseurs. Nous nous concentrons sur l'aide aux personnes âgées, aux nouveaux arrivants au Canada et à d'autres personnes qui n'ont pas les moyens de se payer les services d'un avocat.

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

Conseil des consommateurs du Canada

Le Conseil des consommateurs du Canada est un organisme national indépendant, sans but lucratif et bénévole qui œuvre à l'amélioration du marché pour les consommateurs canadiens et ontariens. Son objectif est de créer un marché efficace, équitable, sûr et performant. Le Conseil mène un programme actif de recherche sur les intérêts des consommateurs, représente les consommateurs dans des rôles institutionnels dans tous les secteurs de l'économie, y compris les services financiers, et défend les intérêts des consommateurs canadiens à l'échelle internationale par le biais de son adhésion à Consumers International.

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

CFA Societies Canada

CFA Societies Canada est un regroupement de 12 sociétés membres du CFA Institute au Canada représentant plus de 21 000 titulaires du titre de CFA au Canada, dont la mission est de diriger la profession d'investisseur au Canada en promouvant les normes professionnelles, l'intégrité et l'éthique les plus élevées dans l'intérêt ultime de la société canadienne.

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

Kenmar Associates

Kenmar Associates est un organisme financé par le secteur privé basé en Ontario qui se consacre à l'éducation des investisseurs par le biais de documents de recherche en ligne hébergés sur le site www.canadianfundwatch.com. Kenmar publie également chaque mois le Fund OBSERVER, qui traite des questions de protection des consommateurs, principalement pour les investisseurs particuliers. Une filiale, Kenmar Portfolio Analytics, aide gratuitement les consommateurs victimes d'abus et/ou leurs avocats à déposer des plaintes et des demandes de restitution.

www.canadianfundwatch.com

CanAge

CanAge est l'organisation nationale de défense des personnes âgées au Canada. En tant qu'organisation indépendante, non partisane et à but non lucratif, nous informons et mobilisons la population sur les questions qui touchent les Canadiens âgés. Nous travaillons à améliorer la vie des personnes âgées par le biais de la défense des droits, de l'élaboration de politiques et de l'engagement communautaire.

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

Le service d'aide juridique aux investisseurs de l'Osgoode Hall Law School

Le service d'aide juridique aux investisseurs de l'Osgoode Hall Law School (la clinique) offre des conseils juridiques gratuits aux personnes qui estiment que leurs investissements ont été mal gérés et qui n'ont pas les moyens de payer un avocat. La clinique fait

également office de laboratoire de recherche et recueille des données anonymisées qui seront utilisées à des fins de recherche.

<https://www.yorku.ca/osgoode/ipc/>