

25 juin 2025

Politique de réglementation des membres  
Organisme canadien de réglementation des valeurs mobilières  
Bureau 2600  
40, rue Temperance  
Toronto (Ontario) M5H 0B4  
Courriel : [memberpolicymailbox@ciro.ca](mailto:memberpolicymailbox@ciro.ca)

Négociation et marchés  
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario  
Bureau 1903, C. P. 55  
20, rue Queen Ouest  
Toronto (Ontario) M5H 3S8  
Courriel : [TradingandMarkets@osc.gov.on.ca](mailto:TradingandMarkets@osc.gov.on.ca)

Réglementation des marchés des capitaux  
Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique  
C.P. 10142, Pacific Centre  
701, rue West Georgia  
Vancouver (Colombie-Britannique) V7Y 1L2  
Courriel : [CMRdistributionofSRDocuments@bcsc.bc.ca](mailto:CMRdistributionofSRDocuments@bcsc.bc.ca)

**Objet : Projet de consolidation des règles de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) – Phase 5 (la Proposition)**

FAIR Canada est heureuse de fournir des commentaires en réponse à la proposition susmentionnée.

FAIR Canada est un organisme national, indépendant et sans but lucratif reconnu pour ses commentaires indépendants et réfléchis sur les questions de politique publique. Nous nous consacrons à promouvoir les droits des investisseurs et des consommateurs financiers au Canada par l'entremise de :

- Soumissions de politiques informées aux gouvernements et aux organismes de réglementation
- Recherche pertinente axée sur les investisseurs particuliers
- Sensibilisation, collaboration et éducation du public
- Identification proactive des problèmes émergents.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Visitez le site <https://faircanada.ca/fr/> pour en savoir plus.

## A. Aperçu

Dans l'ensemble, nous soutenons les objectifs de la phase 5 du projet de consolidation, qui vise à harmoniser les règles pour les courtiers en placement et en épargne collective.

Cependant, nous sommes déçus que l'OCRI n'ait pas accordé une plus grande priorité à la protection des investisseurs dans le cadre du projet. Les objectifs énoncés par l'OCRI se limitent plutôt à :

- Parvenir à une meilleure harmonisation des règles en veillant à ce que les activités de nature semblable soient aussi réglementées de façon semblable, et en minimisant l'arbitrage réglementaire entre les courtiers en placement et les courtiers en épargne collective,
- Adopter plus de règles fondées sur des principes, et
- Améliorer l'accès à ces règles et leur clarté.

Certains de ces objectifs peuvent être indirectement avantageux pour les investisseurs, mais ils ne mettent pas leurs intérêts au premier plan. Compte tenu de son mandat d'intérêt public, il est regrettable que l'OCRI n'ait pas considéré ce projet comme une occasion d'élever les normes là où il le faudrait, plutôt que d'en faire un simple exercice de choix entre deux ensembles de règles existantes.

### 1. La proposition ne réussit ni à améliorer ni à harmoniser le traitement des plaintes

L'approche proposée par l'OCRI en matière de traitement des plaintes illustre le manque d'attention accordée aux investisseurs. Nous sommes déçus car la proposition (a) n'est pas harmonisée avec les meilleures pratiques déjà en place et sur lesquelles l'OCRI a déjà consulté<sup>2</sup> et (b) créera un système fragmenté de traitement des plaintes pour les investisseurs au Canada. Il s'agit d'une occasion manquée importante pour l'OCRI de combler une lacune connue et qui doit être corrigée dans la version définitive des Règles visant les courtiers et règles consolidées (Règles CC).

Nous comprenons que la Proposition apporte certaines améliorations, comme l'interdiction d'utiliser des termes trompeurs (p. ex. « ombudsman ») pour le service interne de règlement des différends et l'imposition de l'utilisation d'un langage clair dans les lettres d'accusé de réception et de réponse. Cependant, ces changements ne permettent pas de résoudre les problèmes plus importants et plus fondamentaux : délais longs, normes inégales et couches procédurales déroutantes qui épuisent le client.

La Proposition néglige également une occasion cruciale de créer une norme nationale unique pour les délais et les processus de traitement des plaintes, en harmonisant le nouveau règlement

---

<sup>2</sup> L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM), prédécesseur de l'OCRI, a publié une [consultation](#) le 13 janvier 2022 qui comprenait des exigences en matière de traitement des plaintes. Ces propositions ont été retirées après la formation de l'OCRI, et leur contenu devait être intégré aux propositions actuelles de la Phase 5 [Consultation de l'OCRCVM].

avec celui de l'Autorité des marchés financiers (AMF)<sup>3</sup>. Le règlement de l'AMF a amélioré des normes en matière de protection des investisseurs en réduisant le délai dont disposent les courtiers pour répondre aux plaintes des clients. Cet échéancier comprend tous les processus internes de recours hiérarchique.

Les nouveaux échéanciers ont été mis en place pour résoudre le problème d'abandon d'une plainte ou de l'acceptation d'un résultat insatisfaisant parce que le client est épuisé d'attendre et veut passer à autre chose. Les améliorations apportées au Règlement de l'AMF reflètent également les nouvelles normes améliorées pour les institutions financières sous réglementation fédérale, qui exigent maintenant que les banques fournissent une réponse substantielle au consommateur dans un délai bien en deçà du délai de 90 jours de la Proposition<sup>4</sup>.

En tant qu'organisme d'autoréglementation ayant un mandat d'intérêt public, l'OCRI doit promouvoir la protection des investisseurs en adoptant, entre autres, des normes de conduite élevées de la part de ses membres. Il est donc décevant que l'OCRI ait choisi de ne pas se conformer à ces pratiques exemplaires bien connues et de renoncer à la possibilité d'améliorer la protection des investisseurs en ce qui concerne le traitement des plaintes.

L'harmonisation simplifierait également le processus de traitement des plaintes pour les consommateurs et les courtiers en créant des normes cohérentes, peu importe le type de produit financier ou l'endroit où se trouve le consommateur ou le courtier. Cela allégerait également le stress et le fardeau des plaignants, qui se sentent souvent vulnérables et dépassés lorsqu'ils doivent utiliser des processus différents.

D'autres détails sur nos préoccupations sont fournis à partir de la section B ci-dessous.

## **2. La Proposition introduit une complexité et une subjectivité inutiles pour le traitement des plaintes**

La Proposition introduit une complexité inutile en créant deux nouveaux termes définis : « grave inconduite » et « grave inconduite à l'égard d'un client ». Ces définitions visent à aider les courtiers à déterminer quelles plaintes sont assujetties aux exigences complètes de traitement des plaintes des articles 3755 à 3759 des Règles CC et lesquelles doivent être signalées à l'OCRI.

Toutefois, les deux termes injectent un degré élevé de subjectivité dans le processus. Chaque courtier devra analyser si des activités qui ne sont pas explicitement énumérées comme « grave inconduite » créent un risque important de préjudice. Cet élément subjectif de l'importance ouvre la porte à des interprétations variables et à une application incohérente d'un courtier à l'autre. Cela pose également des défis en matière de conformité et de supervision. Les courtiers et l'OCRI peuvent avoir de la difficulté à évaluer ce qui est important, ce qui augmente les coûts de conformité et complique les efforts d'application de la loi.

---

<sup>3</sup> AMF, [Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier](#), qui entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2025.

<sup>4</sup> [Loi sur les banques](#), art. 627.43(1)(a), [Règlement sur le cadre de protection du consommateur en matière financière](#), art. 14.

L'OCRI pourrait et devrait éviter cette complexité et cette ambiguïté supplémentaires :

- En adoptant et harmonisant l'approche décrite dans le Règlement de l'AMF et les règles relatives aux courtiers en épargne collective (CEC), qui exemptent les plaintes qui peuvent être résolues de manière informelle ou dans un court délai (p. ex., 20 jours) des exigences complètes en matière de traitement des plaintes, et
- En maintenant, avec une amélioration mineure, l'approche adoptée dans les Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées (CPPC) qui exemptent les plaintes portant sur le service, des obligations de déclaration à l'OCRI.

Nous élaborons nos recommandations dans ce domaine plus loin dans la section D ci-dessous.

### **3. Soldes créditeurs non investis et utilisation des soldes créditeurs disponibles en espèces**

Nous sommes déçus que la Proposition ne vise pas à s'assurer que les clients soient pleinement informés des répercussions de l'utilisation de leurs soldes créditeurs disponibles en espèces (SCDE) par les courtiers, y compris de savoir si les revenus générés par leurs SCDE seront partagés avec le courtier. De plus, le fait que les courtiers ne soient pas tenus d'obtenir le consentement explicite des clients avant d'utiliser des SCDE dans le cadre de leurs activités commerciales peut exposer les clients à des risques sans qu'ils en aient pleinement conscience ou qu'ils ne les comprennent entièrement. Cela est contraire aux principes adoptés par l'Organisation internationale des commissions de valeurs dans son rapport sur la protection des actifs des clients (le rapport de l'OICV)<sup>5</sup>.

Nous recommandons que les courtiers soient tenus (i) de fournir une divulgation claire et simple des implications de l'utilisation des SCDE, y compris des renseignements sur tout paiement d'intérêts aux clients, (ii) d'obtenir l'accord de leurs clients pour l'utilisation d'un SCDE dans le cadre de leurs activités commerciales, et (iii) de divulguer comme prescrit toutes les informations sur les SCDE et les soldes créditeurs non investis.

Ces recommandations correspondent :

- Aux Réformes axées sur le client (RAC), qui mettent l'accent sur le besoin de placer les intérêts des clients en premier,
- Au devoir de diligence en vertu des lois sur les valeurs mobilières, qui exigent que les entreprises agissent de façon équitable, honnête et de bonne foi avec leurs clients, et
- Au mandat d'intérêt public de l'OCRI.

La section J ci-dessous présente nos préoccupations et nos recommandations dans ce domaine.

Lorsque nous répondons à une question précise dans la Proposition, nous l'indiquons dans une note de bas de page. De plus, nous commentons sur d'autres aspects des Règles CC proposées, qui ne font pas l'objet de questions précises.

---

<sup>5</sup> OICV, [Recommandations concernant la protection des actifs des clients – Rapport final](#), janvier 2014 (en anglais seulement).

## B. Limite de temps pour fournir une lettre de réponse substantielle<sup>6</sup>

Nous sommes déçus que la Proposition maintienne le délai plus long (90 jours) donné aux courtiers pour résoudre les plaintes, même si les courtiers du Québec sont assujettis à un délai plus court de 60 jours. Cette approche sape le mandat d'intérêt public de l'OCRI, et va à l'encontre d'un des objectifs clés du projet de consolidation : parvenir à l'harmonisation des règles en s'assurant que les activités qui sont similaires soient aussi réglementées de façon similaire.

Dans le secteur bancaire, un examen approfondi du traitement des plaintes, fait par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) (examen de l'ACFC) a révélé que les longs délais de règlement sont une cause clé d'attrition (c.-à-d. les consommateurs abandonnent des plaintes qui auraient pu être soumises à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI))<sup>7</sup>. Les données de l'OSBI appuient cette affirmation. Ces données ont révélé une augmentation de 248 % des dossiers concernant des services bancaires, soumis à l'OSBI entre 2022 et 2023. L'OSBI a attribué cette augmentation au Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers, soulignant que les changements ont réduit l'attrition, ce qui a mené à un nombre accru de plaintes transmises à l'OSBI<sup>8</sup>.

L'examen de l'ACFC a également révélé que les retards dans le règlement des plaintes nuisent à la résolution équitable de ces plaintes. Les processus prolongés de traitement des plaintes ont tendance à rendre la tâche plus difficile pour les banques, dans leur recherche de solutions qui satisfont les consommateurs. De plus, lorsque le traitement des plaintes prend trop de temps, les consommateurs peuvent se sentir obligés d'accepter des solutions partielles ou injustes qui ne sont pas en leur faveur<sup>9</sup>.

Les retards peuvent également décourager les consommateurs de déposer des plaintes, ce qui entraîne une sous-déclaration et laisse les problèmes systémiques non résolus. Au cours du processus de traitement des plaintes, les entreprises traitent avec les personnes qui sont les plus vulnérables. Les résolutions qui prennent beaucoup de temps risquent non seulement de causer des dommages financiers, mais contribuent également à une anxiété et à un stress excessifs, ce qui mine la confiance envers le système.

L'examen de l'ACFC a également souligné que la période de 90 jours est relativement généreuse selon les normes internationales<sup>10</sup>. Le ministère des Finances a souligné que le délai plus court était prévu pour harmoniser le Canada avec les meilleures pratiques mondiales en matière de traitement des plaintes bancaires<sup>11</sup>. Notamment, les entreprises réglementées par la *Financial Conduct Authority* (FCA) du Royaume-Uni doivent traiter les plaintes dans un délai de huit semaines (56 jours)<sup>12</sup>, tandis qu'en Australie, les entreprises ont 30 jours pour répondre<sup>13</sup>.

---

<sup>6</sup> Cette section répond à la question 4 de la Proposition.

<sup>7</sup> ACFC, [Examen de l'industrie : Procédures de traitement des plaintes dans le secteur bancaire](#), 19 février 2020, p. 22.

<sup>8</sup> OSBI, [Rapport annuel 2023](#) publié le 15 mars 2024.

<sup>9</sup> Examen de l'ACFC, note 7 *précitée*, à la page 22.

<sup>10</sup> Ibid., à la page 20.

<sup>11</sup> Fasken Martineau DuMoulin LLP, [L'heure est arrivée : Le gouvernement fédéral publie le Règlement pour la protection du consommateur en matière financière](#), 25 août 2021 (en anglais seulement).

<sup>12</sup> [Guide de la Financial Conduct Authority](#), s. DISP 1.6.2 (en anglais seulement).

<sup>13</sup> Australian Securities & Investments Commission, [Guide réglementaire 271 – Résolution interne des plaintes](#), septembre 2021, RG 271.56 (en anglais seulement).

Les conclusions de l'examen de l'ACFC sont également reflétées dans le Règlement de l'AMF. À compter du 1<sup>er</sup> juillet, tous les membres exerçant leurs activités au Québec devront répondre aux plaintes dans les 60 jours, sauf dans des circonstances exceptionnelles.

Compte tenu de ces développements et de la consultation préalable de l'OCRCVM sur le traitement des plaintes<sup>14</sup>, nous nous attendons à ce que la Proposition adopte un délai de 60 jours. Il est injustifié pour l'OCRI de maintenir un délai de réponse de 90 jours lorsqu'une norme beaucoup plus courte s'applique au secteur bancaire du Canada et aux courtiers du Québec. Si les courtiers du Québec peuvent fournir une décision finale aux clients dans ces délais, il n'y a aucune justification pour que leurs homologues dans d'autres régions aient besoin de plus de temps. En se conformant à cette norme, l'OCRI remplirait son mandat d'intérêt public de protéger les investisseurs et exigerait que ses membres suivent les meilleures pratiques.

L'harmonisation avec le règlement de l'AMF créerait également des conditions équitables et assurerait un traitement équitable des plaignants. Comme souligné dans une lettre de commentaires de l'industrie, des délais de résolution incohérents dans l'ensemble des territoires de compétence pourraient amener les entreprises à donner priorité aux plaintes du Québec plutôt qu'aux autres, créant ainsi une injustice<sup>15</sup>. L'harmonisation permettrait aux consommateurs de s'orienter plus facilement dans les processus complexes et fragmentés de traitement des plaintes en créant une période de réponse unifiée. De plus, elle permettrait de réduire l'attrition en offrant un traitement plus efficace des plaintes, ce qui renforcerait la confiance des investisseurs envers les institutions financières et le système de réglementation.

### **C. Limite de temps pour le règlement de différends par les services internes<sup>16</sup>**

FAIR Canada est également inquiète du fait que la Proposition accorde encore plus de temps, au-delà des 90 jours, aux courtiers pour leur processus de règlement de différends par leurs services internes<sup>17</sup>. Ce processus supplémentaire pourrait faire en sorte que les clients finissent par attendre 120 jours ou plus avant de recevoir une décision définitive et déterminante. C'est plus de deux fois plus le temps accordé au Québec et en vertu de la Loi sur les banques. Cela est dû au fait que les échéanciers, de 56 ou 60 jours, des deux cadres comprennent tout examen interne ou processus de recours hiérarchique qu'ils peuvent offrir à leurs clients.

Cette question est aggravée par l'article 3756(5)(ii) des Règles CC, qui n'impose pas de délai précis pour les décisions des services internes de règlement des différends. La règle stipule que les services internes de règlement des différends ont 30 jours suivant la date de réception de la plainte pour rendre leur décision définitive si la plainte a été reçue après l'envoi de la lettre de réponse détaillée. Notre inquiétude est que le moment de la décision finale dépend du moment où les services internes reçoivent la plainte. Or, les courtiers ne sont pas tenus de transmettre la plainte aux services internes dans un délai défini. Ce manque d'urgence pourrait entraîner des

---

<sup>14</sup> Consultation de l'OCRCVM, note *précitée* 2.

<sup>15</sup> Fidelity Placements Canada ULC, [Lettre de commentaires](#) sur la réglementation de l'AMF, à la page 2 (en anglais seulement).

<sup>16</sup> Cette section répond à la question 5 de la Proposition.

<sup>17</sup> Règles CC, art. 3756(5).

retards excessifs pour les plaignants au-delà de 120 jours, tandis que le délai limite pour le recours à l'OSBI continue de s'appliquer.

Nous croyons que l'OCRI devrait adopter une approche semblable à celle adoptée dans le Règlement de l'AMF. En bref, les courtiers ne devraient avoir que 60 jours pour résoudre les plaintes à la satisfaction du client, y compris tout processus interne de règlement des différends offert au client.

La Proposition est également préoccupante car le service interne de règlement des différends agit comme une deuxième phase parallèle qui détourne les plaintes de l'OSBI. Cela peut semer la confusion chez les clients et masquer le fait qu'ils peuvent s'adresser à l'OSBI dans les délais prescrits après avoir déposé leur plainte.

Déjà en 2017, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) signalaient des problèmes liés à ce processus à deux étapes dans un avis du personnel. Plus précisément, ils ont noté que :

- Un traitement juste et efficace des plaintes permet d'éviter la confusion potentielle chez les clients, mais le processus interne de règlement des différends risque de confondre les clients ou de les amener à confondre les services internes de règlement et ceux de l'OSBI,
- Les investisseurs pourraient être amenés à abandonner leurs réclamations parce qu'ils sont épuisés par la lenteur du processus, ou accepter des règlements inadéquats qu'ils n'auraient peut-être pas acceptés s'ils avaient consulté directement l'OSBI après avoir reçu la décision de la firme,
- Le délai de 180 jours pour transmettre les plaintes à l'OSBI continue de s'appliquer pendant le processus de règlement interne, ce qui expose les investisseurs au risque de perdre leur accès à cette option, et
- De même, le délai de prescription prévu par la loi pour intenter une action en justice suit son cours pendant le processus interne de règlement, ce qui désavantage encore plus le client<sup>18</sup>.

La complexité des divulgations fournies par les courtiers concernant les processus internes de règlement de différends et ceux de l'OSBI, aggrave le problème. Le personnel de FAIR Canada a examiné un échantillon de ces divulgations et a constaté qu'elles peuvent être longues et floues, et qu'elles ne parviennent pas à informer adéquatement les investisseurs de leurs droits ou du moment où ils peuvent faire appel à l'OSBI.

## **D. Définition d'une « grave inconduite »<sup>19</sup>**

### **1. Quand les exigences complètes de traitement des plaintes s'appliquent-elles aux plaintes verbales?**

---

<sup>18</sup> [Avis conjoint des ACVM 31-351, Avis de l'OCRCVM 17-0229, Bulletin de l'ACFM no 0736-M – Conformité aux exigences concernant l'OCRI](#), 7 décembre 2017 (en anglais seulement).

<sup>19</sup> Cette section répond à la question 2 de la Proposition.

Les courtiers reçoivent un large éventail de plaintes, allant de griefs mineurs à des différends majeurs qui peuvent indiquer des problèmes graves. Le défi consiste à distinguer ces plaintes et à y répondre de manière appropriée afin d'assurer la conformité aux normes réglementaires tout en protégeant les intérêts du client.

La Proposition indique clairement que les plaintes écrites sont assujetties aux exigences complètes de traitement des plaintes énoncées aux sections 3755 à 3759 des Règles CC. Toutefois, lorsqu'une plainte verbale concerne une conduite qui n'est pas inscrite dans la liste sous « grave inconduite », les courtiers devront évaluer si elle est importante avant d'appliquer les exigences de traitement des plaintes. Bref, ceci introduit une évaluation subjective de l'importance relative des plaintes verbales.

Cette approche présente une complexité importante pour déterminer si les règles complètes de traitement des plaintes s'appliquent, car les évaluations de l'importance sont intrinsèquement nuancées et subjectives. Cela augmente le risque d'interprétations incohérentes d'un courtier à un autre, ce qui entraîne un traitement inégal des plaignants. De plus, le point de vue du courtier pourrait différer considérablement de celui du client. Cette subjectivité peut entraîner l'exclusion inappropriée de certaines plaintes verbales du processus complet de traitement des plaintes, ce qui compromet l'application équitable des règles. Cette ambiguïté ouvre également la porte à des conflits et à la confusion.

L'OCRI devrait plutôt opter pour une approche plus directe et plus transparente. Le règlement de l'AMF et les Règles CEC sont instructifs car ils offrent des solutions de rechange plus simples et plus faciles à appliquer en pratique. En vertu du Règlement de l'AMF, les plaintes qui peuvent être résolues dans les 20 jours sont assujetties à des exigences de traitement des plaintes moins onéreuses. De même, en vertu des Règles CEC, les plaintes qui peuvent être résolues de manière informelle sont exclues des exigences complètes en matière de traitement des plaintes.

L'OCRI devrait créer une démarcation claire de ce genre plutôt que de se fier à une évaluation subjective de l'importance. Par exemple, les exigences en matière de traitement des plaintes ne s'appliquent pas aux plaintes verbales qui peuvent être résolues de manière informelle dans les 20 jours. Nous recommandons également que l'OCRI adopte cette approche pour les plaintes écrites. Si c'est le cas, cela pourrait alléger le fardeau des courtiers.

Cette approche serait cohérente avec les cadres existants et offrirait l'avantage d'une plus grande clarté et d'une plus grande facilité de mise en œuvre. Cela simplifierait également le processus et favoriserait l'uniformité et l'équité dans le règlement des plaintes.

## **2. Quand un courtier doit-il signaler une plainte à l'OCRI?**

Nous nous inquiétons que le seuil d'importance subjective dans la définition de « grave inconduite » pourrait également restreindre le signalement des plaintes, les résultats des plaintes, les mesures disciplinaires et autres renseignements importants à l'OCRI. Par exemple, les courtiers doivent signaler ce qui suit à l'OCRI :

- Plaintes impliquant des allégations de (i) grave inconduite de la part du courtier ou toute autre personne approuvée actuelle ou ancienne, ou (ii) grave inconduite à l'égard d'un client de la part d'un employé alors qu'il était employé par le courtier,<sup>20</sup>
- Les résultats des plaintes de clients alléguant une grave inconduite ou une grave inconduite à l'égard d'un client,<sup>21</sup> et
- La résolution de toute mesure disciplinaire contre une personne ou un employé approuvé liée à des allégations de grave inconduite<sup>22</sup>. Cela remplace les montants-seuils utilisés pour signaler les mesures disciplinaires internes dans les Règles CPPC<sup>23</sup>.

Cette évaluation subjective de l'importance ouvre la porte à des interprétations incohérentes et trop conservatrices pour des situations qui ne figurent pas dans la liste prescrite dans la définition de « grave inconduite ». Les courtiers pourraient accorder la priorité à leurs intérêts en matière de réputation plutôt qu'à la transparence et par là, sous-signaler potentiellement les plaintes valides et obscurcir les tendances d'inconduite ou de problèmes systémiques. Pour l'OCRI, cela crée également des défis pour la surveillance de la conformité et la responsabilisation des courtiers quant au respect de la lettre et de l'esprit des exigences de déclaration.

Pour favoriser une plus grande cohérence et transparence, l'OCRI devrait choisir le cadre de déclaration plus objectif en vertu des Règles CPPC, qui exige que les courtiers déclarent toutes les plaintes des clients autres que les plaintes portant sur le service<sup>24</sup>. Toutefois, nous recommandons que l'OCRI améliore ce cadre en adoptant la définition de plainte portant sur le service avancée dans les Règles CEC. Plus précisément : (i) toute plainte d'un client fondée sur des problèmes de service à la clientèle et qui n'est pas assujettie à des exigences réglementaires ou législatives en matière de valeurs mobilières; ou (ii) toute plainte d'un client découlant d'une erreur ou d'une omission de bonne foi<sup>25</sup>. »

## **E. Politiques et procédures en matière de plaintes – Résolution des problèmes systémiques**

La Proposition comporte certaines révisions des exigences visant les courtiers en ce qui concerne les politiques et les procédures en matière de plaintes. Malheureusement, les changements ne permettent pas de répondre pleinement aux préoccupations concernant les problèmes systémiques qui pourraient être décelés au travers d'une ou de plusieurs plaintes.

Par exemple, la Proposition exige seulement que les courtiers incluent des « procédures de surveillance de la nature générale des plaintes<sup>26</sup>. » Nous supposons que cela est censé obliger un courtier à surveiller toutes les plaintes, probablement pour repérer des tendances qui pourraient indiquer des problèmes systémiques ou des problèmes plus graves.

L'approche de l'OCRI contraste fortement avec le Règlement de l'AMF, qui exige spécifiquement que la politique relative aux plaintes d'un courtier comprenne des mesures pour obtenir une vue

<sup>20</sup> Règles CC, art. 3711(2).

<sup>21</sup> Règles CC, alinéa 3711(3)(iii).

<sup>22</sup> Règles CC, alinéa 3711(3)(ii).

<sup>23</sup> Règles CPPC, alinéa 3703(2)(vi)(e).

<sup>24</sup> Règles CPPC, alinéa 3703(2)(i).

<sup>25</sup> Règles CEC, Règle 600 – Exigences de signalisation, art. 2.

<sup>26</sup> Règles CC, alinéa 3753(1)(vii).

d'ensemble des plaintes, identifier les causes courantes et régler les problèmes soulevés par ces plaintes<sup>27</sup>. Nous croyons que l'OCRI devrait inclure une obligation claire et précise dans la version définitive des Règles CC.

La Règle CC 3753(2) proposée vise également à renforcer la notion qu'un courtier doit prendre des mesures lorsqu'il détermine que le nombre, la fréquence ou la gravité des plaintes peuvent indiquer un problème grave. Toutefois, cette obligation se limite à : « Déterminer s'il est juste et raisonnable pour le courtier membre d'entreprendre de façon proactive des mesures de réparation ou de correction. » Elle n'exige pas des courtiers qu'ils prennent des mesures, mais seulement qu'ils se demandent s'il serait juste et raisonnable de le faire.

Nous croyons que cette disposition devrait être révisée pour indiquer clairement que :

- Un courtier doit examiner les plaintes pour déterminer les problèmes systémiques potentiels, et
- Lorsqu'il détermine que plus d'un client est touché, il doit prendre des mesures pour résoudre les problèmes qui touchent ces clients.

Cette approche est fondée sur le règlement de l'AMF<sup>28</sup>. Elle répondrait aux préoccupations quant à la nature subjective de ce qui est jugé « juste et raisonnable ». Si un autre client est touché, le courtier doit prendre des mesures pour régler le problème. Enfin, l'harmonisation des règles pour les courtiers exerçant leurs activités à l'intérieur et à l'extérieur du Québec serait plus cohérente avec les objectifs du projet.

Cette approche est également conforme à la Ligne directrice de l'ACFC sur les procédures d'examen des plaintes pour les banques et les banques étrangères autorisées. Cette ligne directrice indique clairement que les banques doivent avoir mis en place des politiques visant à repérer et à corriger tout problème récurrent ou systémique, ainsi qu'à fournir des recours et un remboursement à tous les clients concernés par une plainte<sup>29</sup>.

L'absence d'un mandat clair sur les questions systémiques dans les Règles CC mine l'équité et la responsabilisation. Cela réduit également les normes pour les courtiers exerçant leurs activités à l'extérieur du Québec. Sans une obligation de régler ces problèmes, les courtiers à l'extérieur du Québec peuvent négliger les tendances en matière de préjudice, laissant de nombreux clients sans recours simplement parce qu'ils n'ont pas officiellement déposé une plainte. Cette approche risque de miner la confiance des investisseurs et de nuire à la capacité de l'industrie à promouvoir une culture qui consiste à accorder la priorité aux intérêts des clients.

Nous encourageons fortement l'OCRI à renforcer les Règles CC en imposant aux courtiers une exigence concrète d'agir lorsqu'ils détectent des problèmes systémiques. Cela doit inclure la résolution des causes profondes des plaintes récurrentes, la mise en œuvre de mesures correctives et la résolution des problèmes pour tous les clients touchés, y compris toute réparation ou tout remboursement requis.

---

<sup>27</sup> Règlement de l'AMF, art. 10.

<sup>28</sup> Règlement de l'AMF, art. 13.

<sup>29</sup> ACFC, [Ligne directrice sur les procédures d'examen des plaintes pour les banques et les banques étrangères autorisées](#), voir les sections 21 à 24.

## F. Aide à la rédaction des plaintes

Une nouvelle disposition dans les Règles CC exige que les courtiers fournissent de l'aide pour la rédaction de la plainte à tout plaignant qui en a besoin<sup>30</sup>.

Bien qu'il s'agisse d'un pas positif, l'OCRI pourrait renforcer son approche en reflétant le Règlement de l'AMF. Les règles de l'AMF obligent les firmes à prendre les mesures nécessaires pour comprendre ce que les clients leur communiquent et pour aider au dépôt d'une plainte lorsque nécessaire<sup>31</sup>. En contraste, l'approche de l'OCRI est réactive; elle exige que les clients expriment un besoin d'aide avant que les courtiers agissent.

Offrir de l'aide de façon proactive dès le départ permet de s'assurer que tous les clients, pas seulement ceux qui demandent explicitement de l'aide, reçoivent le soutien dont ils ont besoin. Cette approche permettrait de réduire les obstacles pour les clients qui n'ont pas l'expertise ou la confiance nécessaires pour formuler leurs plaintes, favorisant ainsi la confiance et l'équité. Cela aiderait à équilibrer les règles du jeu entre les courtiers et les clients et à accroître la confiance des investisseurs pendant le processus de résolution des plaintes.

## G. Langage simple et accessibilité

Une communication claire et accessible est essentielle pour autonomiser les investisseurs, surtout pendant les processus complexes de traitement des plaintes. Nous sommes heureux que les Règles CC introduisent de nouvelles exigences relatives à l'utilisation d'un langage clair dans les lettres d'accusé de réception et de réponse. De plus, ces documents doivent être dans des formats facilement accessibles et compréhensibles<sup>32</sup>.

L'obligation pour les courtiers de divulguer clairement et en langage clair le service d'ombudsman approuvé est une étape positive vers l'élimination des obstacles qui pourraient décourager les clients de demander l'aide de l'OSBI<sup>33</sup>. Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, le personnel de FAIR Canada a examiné une partie de cette divulgation et a constaté qu'elle peut être complexe et difficile à saisir pour l'investisseur particulier moyen. Compte tenu de l'importance de divulguer le service d'ombudsman approuvé, l'OCRI devrait envisager de prescrire cette divulgation en fonction de recherches sur les comportements des investisseurs particuliers.

De plus, nous recommandons que l'OCRI s'aligne sur le Règlement de l'AMF et élargisse ses exigences en termes clairs. En plus d'exiger que les documents liés aux plaintes soient clairs, lisibles, précis et non trompeurs, le Règlement de l'AMF exige que le personnel utilise un langage clair et simple dans *toutes les* interactions avec les plaignants<sup>34</sup>. Cette approche complète aiderait les clients à se repérer avec plus de confiance dans le processus de résolution des plaintes. Les clients se sentiraient plus soutenus et responsabilisés, ce qui renforcerait leur confiance dans l'industrie.

---

<sup>30</sup> Règles CC, art. 3752(5).

<sup>31</sup> Règlement de l'AMF, art. 12.

<sup>32</sup> Règles CC, par. 3755(2) et par. 3756(2).

<sup>33</sup> Règles CC, alinéa 3759(4)(ii).

<sup>34</sup> Règlement de l'AMF, art. 11.

De plus, l'OCRI devrait exiger des courtiers qu'ils rendent les documents de traitement des plaintes faciles à trouver sur leurs sites Web, réduisant ainsi le fardeau pour les clients qui auraient du mal à trouver des renseignements essentiels.

## H. Définition d'une plainte<sup>35</sup>

Conformément aux Règles CEC, nous croyons que la définition d'une plainte doit inclure les clients potentiels et limiter ces clients à ceux qui ont fait affaire avec un courtier membre ou une personne approuvée<sup>36</sup>.

La reconnaissance des plaintes de clients potentiels encouragerait une conduite responsable et professionnelle dès les premiers points de contact avec les clients potentiels. Cela permettrait également de s'assurer que les processus de traitement des plaintes répondent à l'ensemble de l'expérience client, et non pas seulement après l'ouverture d'un compte ou la prestation d'un service.

Les clients potentiels pourraient avoir des préoccupations légitimes, comme des divulgations trompeuses concernant les frais, les services ou les risques; un traitement discriminatoire ou injuste, comme un refus de service injustifié; ou une utilisation ou un partage non autorisé de leurs renseignements personnels pendant la phase de préouverture d'un compte. L'intégration de clients potentiels dans la définition d'une plainte renforcerait la confiance dans le système financier, permettant aux personnes d'exprimer leurs préoccupations avant même de devenir clients. De plus, ceci s'aligne sur le mandat de l'OCRI de protéger les investisseurs, y compris les clients potentiels des sociétés membres, et favorise une conduite responsable sur le marché.

Enfin, notre recommandation est conforme à la Loi sur les banques et au mandat de l'OSBI, qui englobe les plaintes de personnes insatisfaites de l'offre ou du traitement des services financiers, qu'elles deviennent ou non clients<sup>37</sup>.

## I. Restrictions en matière de confidentialité

Nous appuyons la clarification dans les Règles CC selon laquelle un courtier ne doit pas imposer de restrictions de confidentialité ou autres restrictions semblables, à leurs clients par le biais d'une renonciation ou de toute autre façon<sup>38</sup>. L'inclusion de l'expression « ou de toute autre façon » garantit que les courtiers ne peuvent pas imposer de restrictions dans des contextes autres que les communiqués officiels.

De plus, nous appuyons la nouvelle disposition des Règles CC qui interdisent aux courtiers d'empêcher les clients, par le biais d'une renonciation ou de toute autre façon, de partager des renseignements avec les organismes de réglementation des valeurs mobilières ou les autorités chargées de l'application de la loi<sup>39</sup>.

Ces mesures étendues renforcent la protection des investisseurs et favorisent la confiance dans le système de réglementation en permettant aux clients de communiquer ouvertement avec les

---

<sup>35</sup> Cette section répond à la question 1 de la Proposition.

<sup>36</sup> Règles CEC, Règle 300 – Traitement des plaintes, Enquêtes de supervision et discipline interne, art. 2.

<sup>37</sup> Loi sur les banques, art. 627.01(1); [Règles générales](#) de l'OSBI, en vigueur le 16 juin 2022.

<sup>38</sup> Règles CC, art. 3731.

<sup>39</sup> Règles CC, alinéa 3731(1)(iv).

autorités. De plus, elles aident à garantir que les organismes de réglementation reçoivent des renseignements complets et sans restriction, ce qui est essentiel à une surveillance efficace et à la confiance du public à l'égard des marchés financiers.

## **J. Soldes créditeurs non investis et utilisation des soldes créditeurs disponibles en espèces**

En vertu des Règles CEC, les courtiers en fonds communs de placement doivent séparer tous les fonds en espèces de leurs clients dans un compte en fiducie auprès d'une institution financière<sup>40</sup>. En revanche, les courtiers en valeurs mobilières peuvent utiliser les liquidités non investies de leurs clients jusqu'à un certain montant prescrit, à des fins commerciales. Ils doivent investir tout excédent dépassant la limite, dans des titres à court terme, ou les séparer et les conserver en fiducie auprès d'une institution financière acceptable<sup>41</sup>.

Nous nous inquiétons du fait que les exigences proposées concernant les liquidités non investies des clients, qu'elles soient détenues en fiducie dans une institution financière, investies dans des titres à court terme ou utilisées comme SCDE, ne soient pas suffisantes.

### **1. Divulcation des intérêts sur les SCDE non investies détenues en fiducie**

L'OCRI propose de ne pas transférer la Règle CEC 3.3.2(e) aux Règles CC. Cette disposition exige que les courtiers en fonds communs de placement divulguent si les fonds non investis des clients, détenus en fiducie, rapporteront de l'intérêt, le taux applicable, et qu'ils fournissent un avis écrit d'au moins 60 jours pour tout changement de taux.

Bien que l'avis écrit préalable de 60 jours puisse décourager l'établissement de taux concurrentiels, nous ne considérons pas cela une raison suffisante pour dispenser entièrement le courtier de cette obligation. Les courtiers doivent indiquer aux clients s'ils recevront des intérêts sur les liquidités non investies détenues en fiducie.

À cet égard, les relevés de compte des clients doivent inclure des renseignements sur les intérêts accumulés sur les liquidités non investies, et préciser le taux applicable pendant la période de déclaration. Une telle transparence permet aux clients d'évaluer les services de leur courtier et de prendre des décisions éclairées, par exemple, transférer leurs comptes à des sociétés qui offrent un rendement plus concurrentiel sur les liquidités non investies et en attente d'un investissement futur.

### **2. Exigences concernant les liquidités non investies utilisées comme SCDE**

FAIR Canada recommande que les courtiers qui utilisent les SCDE soient tenus (i) de fournir une divulgation claire et simple des implications de l'utilisation des SCDE, y compris des renseignements sur les paiements d'intérêts aux clients, (ii) d'obtenir l'accord de leurs clients pour utiliser les SCDE dans leurs activités commerciales, et (iii) de fournir aux clients une divulgation prescrite sur les SCDE et les liquidités non investies.

- (i) *Améliorer la divulgation concernant l'utilisation des SCDE*

---

<sup>40</sup> Règles CEC, art. 3,3.2.

<sup>41</sup> Règles CPPC, art. 4381, Règles CC, art. 4381.

En vertu des règles CC, un courtier qui utilise des SCDE doit inscrire ce qui suit ou un énoncé équivalent sur tous les relevés de compte des clients :

Tout solde créditeur disponible en espèces représente des fonds payables sur demande qui, bien que consignés correctement dans nos livres comptables, ne peuvent pas être séparés et peuvent être utilisés dans le cadre de nos activités<sup>42</sup>.

Cet énoncé est problématique, surtout du point de vue d'un client moyen. De nombreux investisseurs particulier ne comprendront pas les conséquences du fait que leurs liquidités non investies ne soient pas séparées et conservées en fiducie. De plus, l'énoncé n'explique pas comment les SCDE sont utilisés dans les activités du courtier, les risques qui peuvent découler de cette utilisation ou le fait que le courtier peut tirer directement profit des liquidités non investies d'un client.

Nous croyons que ces questions devraient être abordées dans une version en langage clair de la déclaration proposée. De plus, l'énoncé doit indiquer clairement si le courtier a l'intention de partager les profits qu'il réalise et, le cas échéant, le montant concerné, avec ses clients. Enfin, nous recommandons que la version révisée soit testée pour en vérifier la compréhension auprès des investisseurs particuliers.

Notre recommandation est conforme aux principes établis dans le rapport de l'OICV. Le principe 5 met l'accent sur l'importance de la clarté et de la transparence dans la divulgation des ententes visant à protéger les actifs du client et les risques connexes. Il indique que « toute divulgation requise doit être faite par écrit et rédigée dans un langage clair, simple, concis et compréhensible. Le jargon juridique ou financier qui n'est pas couramment compris doit être évité. »<sup>43</sup>

*(ii) Obtenir le consentement du client avant d'utiliser des SCDE*

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, l'OCRI exigera des membres qu'ils divulguent leur utilisation des liquidités non investies des clients dans le cadre de leurs activités commerciales. Toutefois, la proposition n'exige pas que les courtiers obtiennent le consentement exprès du client avant de le faire. Nous croyons que la proposition devrait inclure une telle exigence dans le cadre du processus d'ouverture de compte (voir la divulgation proposée à l'alinéa (iii) ci-dessous). De plus, les relevés de compte doivent rappeler aux clients qu'ils peuvent consentir à ce que le courtier utilise leurs liquidités non investies à titre de SCDE et retirer leur consentement en tout temps.

Un précédent existant dans les Règles CPPC exige le consentement du client pour utiliser sa propriété. L'article 4312 de la Règle CPPC stipule qu'un courtier ne peut pas utiliser des titres ou des lingots de métaux précieux détenus séparément, à ses propres fins sans l'autorisation expresse écrite du client.

De plus, le principe 6 du rapport de l'OICV réaffirme l'importance pour les clients de donner leur consentement explicite lorsqu'ils renoncent ou modifient les protections ou se retirent du régime de protection des actifs des clients<sup>44</sup>. Permettre aux courtiers d'exploiter des SCDE dans leurs activités commerciales semble être une dérogation particulière au Canada, aux pratiques typiques

<sup>42</sup> Règles CC, alinéa 4383(1)(ii).

<sup>43</sup> Rapport de l'OICV, note 5 précitée à la page 6.

<sup>44</sup> Ibid.

de protection des clients dans d'autres pays. Cela souligne l'importance de permettre aux clients de refuser l'utilisation de leurs SCDE par les courtiers.

Le principe 6 stipule également clairement que le client doit être informé de façon claire et compréhensible des implications et des risques associés à un tel consentement<sup>45</sup>. Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, nous ne croyons pas que ces implications ou ces risques sont clairs dans la divulgation proposée par l'OCRI.

(iii) *Prescrire la divulgation concernant les SCDE et liquidités non investies*

Pour les courtiers qui utilisent les SCDE, nous recommandons que l'OCRI exige une divulgation claire, simple et bien visible dans les documents d'ouverture de compte, en abordant les points suivants :

- La façon dont les liquidités non investies sont gérées, y compris le fait que les courtiers peuvent utiliser les SCDE dans leurs activités commerciales,
- Les SCDE ne sont pas séparées en fiducie auprès d'une institution financière,
- Le courtier peut être en mesure d'utiliser les SCDE dans son entreprise et de tirer un revenu de celles-ci,
- Les responsabilités du courtier et les risques associés à l'utilisation de SCDE,
- Des déclarations indiquant que le courtier n'est pas tenu de payer des intérêts sur les liquidités non investies, mais que le cas échéant, il en divulguera le montant et le taux,
- Conformément au principe 6 du rapport de l'OICV, le courtier ne peut pas utiliser les SCDE de l'investisseur, à moins que celui-ci ne l'accepte.

Vous trouverez ci-dessous un exemple de la façon dont une telle divulgation pourrait être présentée, à des fins d'illustration. Toutefois, nous recommandons que l'OCRI effectue des recherches sur le comportement des investisseurs particuliers afin de déterminer le libellé le plus efficace et le plus compréhensible à inclure dans les documents d'ouverture de compte.

### Exemple de libellé de divulgation

#### Qu'arrive-t-il aux liquidités non investies dans votre compte?

Si vous avez des soldes non investis dans votre compte, nous pouvons :

1. **Les conserver en fiducie**: les soldes disponibles en espèces non investis peuvent être séparés et détenus en fiducie dans une institution financière. « Séparé » signifie que ces montants sont séparés de nos propres fonds et activités commerciales. Il se peut que nous touchions des intérêts sur les montants détenus en fiducie. Nous ne sommes **pas tenus de vous verser les intérêts** générés par les montants détenus en fiducie. Mais si des intérêts devaient vous être versés, nous vous informerons du montant de ces intérêts et du taux d'intérêt.
2. **Les investir dans des titres à court terme** : Les fonds non investis peuvent être investis dans des titres à court terme ayant une échéance d'un an ou moins, comme des obligations, des bons du Trésor et papiers commerciaux de banques canadiennes.

---

<sup>45</sup> Ibid.

Il se peut que nous touchions des intérêts sur les montants détenus en fiducie. Nous ne sommes **pas tenus de vous verser les intérêts** générés par les montants détenus en fiducie. Mais si des intérêts devaient vous être versés, nous vous informerons du montant de ces intérêts et du taux d'intérêt.

- 3. Les utiliser dans nos activités** : les soldes en espèces non investis peuvent être classés comme un « solde créditeur disponible ». Il se peut que nous utilisions ces soldes créditeurs disponibles pour nos activités commerciales – par exemple, en prêtant ces soldes à d'autres clients ou en les utilisant pour financer nos activités quotidiennes – et ainsi en tirer un revenu. Les soldes créditeurs disponibles ne sont pas séparés et détenus en fiducie dans une institution financière. Nous n'utiliserons pas vos liquidités non investies comme solde créditeur disponible en espèces dans le cadre de nos activités commerciales, à moins que vous ne l'acceptiez. Nous ne sommes **pas tenus de vous verser les intérêts générés par vos soldes créditeurs disponibles**. Mais si des intérêts devaient vous être versés, nous vous informerons du taux d'intérêt et vous aviserons s'il change.

Nous avons la responsabilité de gérer soigneusement les liquidités non investies, et nous devons suivre des règles pour protéger vos intérêts. Toutefois, certains risques sont associés à l'utilisation de soldes créditeurs disponibles. Par exemple, si nous éprouvons des difficultés financières, votre accès à vos soldes créditeurs disponibles pourrait être retardé ou entravé.

Nous vous fournissons un formulaire de consentement concernant l'utilisation de vos liquidités non investies comme solde créditeur disponible en espèces dans le cadre de nos activités commerciales. Si vous donnez votre consentement, vous pourrez le retirer à tout moment si vous changez d'avis. [*Inclure des instructions sur la façon dont le client peut retirer son consentement.*]

La divulgation proposée s'aligne sur les RAC, qui mettent l'accent sur le fait de donner la priorité aux intérêts des clients, et sur l'obligation de diligence dans les lois sur les valeurs mobilières pour que les entreprises traitent leurs clients de façon équitable, honnête et de bonne foi.

### **3. Examen de la conformité des pratiques en matière de soldes non investis et SCDE**

Nous suggérons que l'OCRI effectue également des examens de conformité des pratiques des courtiers en ce qui concerne le paiement des intérêts sur les liquidités non investies. De tels examens contribueraient à s'assurer que les courtiers respectent les RAC et remplissent leur devoir de diligence.

La lettre « Cher PDG » de la FAC<sup>46</sup> qui souligne les préoccupations concernant la gestion des intérêts perçus sur les soldes créditeurs, fournit des renseignements précieux que l'OCRI pourrait intégrer dans ses efforts en matière de conformité. La FCA a soulevé des problèmes concernant des pratiques comme les cas de double rémunération, où les entreprises touchent non seulement les intérêts mais facturent aussi des frais de compte sur les liquidités non investies. De plus, la

---

<sup>46</sup> FAC, [Rétention des intérêts perçus sur les soldes créditeurs des clients](#), 12 décembre 2023 (en anglais seulement).

FAC a signalé le maintien de pourcentages d'intérêt excessivement élevés, ce qui peut indiquer un manque de bonne foi et un défaut d'offrir une juste valeur aux clients. La FAC a souligné que les entreprises doivent s'assurer que leurs pratiques de conservation des intérêts sont conformes aux principes de justice et de transparence. Des examens de conformité dans ce domaine critique protégeraient les intérêts des consommateurs et renforceraient la responsabilisation des courtiers.

#### **4. Permettre aux courtiers en fonds communs de placement de niveau 3 d'utiliser les SCDE<sup>47</sup>**

Pour assurer la protection des investisseurs et promouvoir l'équité, il est important de répondre aux problèmes posés par le fait de permettre aux courtiers en fonds communs de placement de niveau 3 d'utiliser les SDCE dans le cadre réglementaire actuel qui est moins rigoureux.

Contrairement aux courtiers de niveau 4, les courtiers de niveau 3 exercent leurs activités en respectant des exigences de capital minimum moins élevées (75 000 \$ comparativement à 200 000 \$) et des obligations d'assurance réduites. Cette disparité pourrait augmenter le risque d'erreurs et de mauvaise utilisation des SCDE, car les courtiers de niveau 3 pourraient ne pas disposer des systèmes, de l'infrastructure et des contrôles sophistiqués nécessaires pour gérer ces fonds de façon responsable. Compte tenu de ces lacunes, les courtiers de niveau 3 ne devraient pas être autorisés à utiliser les SCDE. S'ils souhaitent le faire, ils devraient passer à courtiers de niveau 4.

Nous sommes aussi d'avis que les courtiers en fonds communs de placement qui aimeraient utiliser des SCDE, devraient être tenus d'en informer l'OCRI par écrit et de se soumettre à un examen approfondi pour vérifier qu'ils disposent des systèmes, des contrôles et des capitaux requis.

#### **K. Exigences de tenue de dossiers et de déclaration à l'ère numérique**

La Proposition ne répond pas aux exigences en matière de tenue de dossiers et de déclaration dans l'environnement numérique actuel en évolution rapide où de nouveaux outils et plateformes de communication ont transformé la façon dont les activités sont menées. Nous recommandons que l'OCRI examine et consulte son cadre de tenue de dossiers et de déclaration pour s'assurer qu'il suit le rythme de l'innovation et continue de protéger efficacement les investisseurs.

Lors d'une consultation récente, la *Financial Industry Regulatory Authority* (FINRA) des États-Unis a demandé des commentaires sur la modernisation de ses règles pour soutenir les technologies émergentes<sup>48</sup>. Elle a noté que l'adoption généralisée des canaux de communication numériques, comme la messagerie instantanée et les plateformes de réunions en ligne, a entraîné des avantages, mais a également créé des défis en matière de conformité, de supervision et de conservation des documents. La FINRA a également signalé des préoccupations concernant les

---

<sup>47</sup> Cette section répond à la question 7 de la Proposition.

<sup>48</sup> FINRA, Avis réglementaire 25-07 – [Soutien aux membres dans un milieu de travail moderne](#), 14 avril 2025 (en anglais seulement).

communications hors-ligne sur des plateformes non autorisées, qui contournent les systèmes de tenue de dossiers et ont déjà mené à des mesures d'application de la loi cette année<sup>49</sup>.

De plus, les consultations de la FINRA explorent d'autres questions comme la façon dont les entreprises peuvent superviser efficacement les communications hors-ligne et les défis uniques que présente le contenu généré par l'IA. Il s'agit de questions cruciales que l'OCRI doit aborder pour s'assurer que son cadre reflète la façon dont les entreprises fonctionnent aujourd'hui et protège adéquatement les investisseurs dans un monde en évolution rapide.

\*\*\*\*\*

Nous vous remercions d'avoir pris en compte nos commentaires sur cette question importante. Nous serons heureux de participer à toute autre opportunité de faire progresser les efforts qui permettront d'améliorer les résultats pour les investisseurs. Nous avons l'intention d'afficher notre soumission sur le site Web de FAIR Canada et n'avons aucune objection à ce que les autorités l'affichent sur leurs sites Web. Nous serons heureux de discuter de notre soumission avec vous. Veuillez communiquer avec Jean-Paul Bureaud, directeur général, à l'adresse : [jp.bureaud@faircanada.ca](mailto:jp.bureaud@faircanada.ca) ou Tasmin Waley, conseillère en matière de politique, à l'adresse : [tasmin.waley@faircanada.ca](mailto:tasmin.waley@faircanada.ca).

Cordialement,



Jean-Paul Bureaud  
Président, chef de la direction et directeur général  
FAIR Canada | Fondation canadienne pour la promotion des droits des investisseurs

---

<sup>49</sup> Communiqué de presse de la Securities and Exchange Commission – [Douze firmes tenues de payer en tout plus de 60 millions de dollars pour régler les accusations de la SEC pour faute de tenue de dossiers](#), 13 janvier 2025 (en anglais seulement).