

## Avis 31-353 du personnel des ACVM

### Rapport annuel 2017 du comité mixte des organismes de réglementation sur l'OSBI

Le 29 mars 2018

#### Introduction

Le présent avis est publié conjointement par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM). Il s'agit du quatrième rapport annuel du comité mixte des organismes de réglementation (CMOR) sur l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Le CMOR est composé de représentants des ACVM (en 2017, les représentants désignés des ACVM étaient la Colombie-Britannique, l'Alberta, l'Ontario et le Québec) et des deux organismes d'autorégulation (OAR), soit l'OCRCVM et l'ACFM. Le CMOR rencontre régulièrement l'OSBI pour traiter d'enjeux de gouvernance, de questions opérationnelles et d'autres défis importants qui pourraient avoir une incidence sur l'efficacité du processus de règlement des différends.

Le présent avis a pour objet de fournir un aperçu du CMOR et des principales activités qu'il a menées en 2017.

#### Contexte de l'établissement du CMOR

En décembre 2013, l'OSBI a annoncé des modifications de son mandat<sup>1</sup> et de ses processus à la suite d'importantes réformes de sa gouvernance.

En mai 2014, l'entrée en vigueur de modifications apportées au *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (les **modifications**) a obligé tous les courtiers et conseillers inscrits à mettre les services de règlement des différends de l'OSBI à la disposition de leurs clients, sauf au Québec, où le régime de règlement des différends administré par l'Autorité des marchés financiers (l'**Autorité**) continuerait de s'appliquer. Au Québec, l'Autorité offre des services de règlement des différends

---

<sup>1</sup> Voir [https://www.obsi.ca/uploads/45/Doc\\_636445205538219317.pdf?ts=636464301232602786](https://www.obsi.ca/uploads/45/Doc_636445205538219317.pdf?ts=636464301232602786) (version française) ou <https://www.obsi.ca/en/about-us/resources/Documents/Terms-of-Reference-.pdf> (version anglaise).

aux clients des courtiers inscrits et des conseillers inscrits qui résident dans la province. Le régime québécois ne change pas, et les sociétés inscrites au Québec doivent informer leurs clients résidant dans la province de l'existence de ces services.

**Protocole d'entente/modifications :** parallèlement à l'adoption des modifications, les ACVM et l'OSBI ont signé un protocole d'entente qui prévoit un cadre de surveillance conçu pour veiller à ce que l'OSBI continue de respecter les normes établies par les ACVM<sup>2</sup>. Le protocole d'entente prévoit aussi les modalités de surveillance de l'OSBI par les autorités en valeurs mobilières, de même qu'un cadre permettant aux membres des ACVM et à l'OSBI de coopérer et de communiquer de manière constructive.

En 2015, le protocole d'entente a été modifié pour y ajouter l'Autorité à titre de signataire<sup>3</sup>. Celle-ci s'est ainsi jointe à tous les autres membres des ACVM. La version modifiée vient également clarifier certaines dispositions, notamment celles portant sur l'échange d'information et l'obligation de procéder à une évaluation indépendante de l'OSBI.<sup>4</sup> Plus particulièrement, les modifications visent à faire ce qui suit : 1) préciser que la restriction imposée par le protocole sur l'échange d'information ne s'applique pas à l'information sur les problèmes systémiques, ce qui confirme que l'OSBI échangera de l'information sur les plaintes individuelles s'il s'agit de problèmes systémiques; et 2) exiger une évaluation indépendante des activités et des pratiques de l'OSBI dans les deux ans suivant l'entrée en vigueur des modifications du Règlement 31-103 (soit le 1<sup>er</sup> mai 2016), et puis tous les cinq ans.

**Mandat du CMOR :** Les autorités membres des ACVM et l'OSBI ont convenu avec les OAR de mettre sur pied le CMOR sur l'OSBI aux fins suivantes :

- faciliter une approche globale de l'échange d'information et surveiller le processus de règlement des différends dans l'objectif général de promouvoir la protection des investisseurs et leur confiance dans ce mécanisme externe;
- favoriser l'équité, l'accessibilité et l'efficacité du processus de règlement des différends;
- faciliter la communication et la consultation régulières entre les membres du CMOR et l'OSBI.

---

<sup>2</sup> Le protocole d'entente énonce les normes que l'OSBI doit respecter sur les points suivants : gouvernance; indépendance et équité; processus d'exécution de certaines fonctions en temps opportun et de façon équitable; frais et coûts; ressources; accessibilité; systèmes et contrôles; principales méthodes; partage d'information; et transparence.

<sup>3</sup> L'Autorité s'est jointe au CMOR le 1<sup>er</sup> décembre 2015.

<sup>4</sup> On peut consulter le protocole d'entente au <http://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/reglementation/valeurs-mobilieres/0-ententes-vm/2015dec01-mou-csa-osbi-fr.pdf> (version française) ou [https://www.osc.gov.on.ca/documents/en/Securities-Category3/mou\\_20151202\\_31-103\\_oversight-obsi.pdf](https://www.osc.gov.on.ca/documents/en/Securities-Category3/mou_20151202_31-103_oversight-obsi.pdf) (version anglaise).

## **Aperçu des activités du CMOR en 2017**

En 2017, quatrième année d'existence du CMOR, trois réunions ont été tenues : en mars, en juin et en septembre. Elles ont permis au CMOR d'être mis au fait de certains points par l'OSBI, comme le prévoit le protocole d'entente. Le CMOR a également tenu une réunion avec le conseil d'administration de l'OSBI.

Le CMOR a traité et approfondi les questions suivantes :

- 1. Protocole de traitement des problèmes systémiques :** En 2015, le protocole d'entente a été modifié pour y définir les problèmes systémiques potentiels et énoncer une approche réglementaire afin de les traiter une fois signalés par l'OSBI. Le Protocole de traitement des problèmes systémiques prévoit que le président du conseil d'administration de l'OSBI doit informer les membres des ACVM désignés de toute question qui aurait vraisemblablement des implications réglementaires importantes, notamment celles qui semblent toucher plusieurs clients d'une ou de plusieurs sociétés inscrites. En 2017, trois situations relatives à la convenance du produit et à la communication d'information que l'OSBI a considérées comme des problèmes systémiques ont été signalées au CMOR. En réponse à la notification par l'OSBI, les autorités compétentes ont pris les mesures réglementaires qui s'imposaient. Pour de plus amples renseignements sur ce protocole, se reporter au <https://www.obsi.ca/fr/how-we-work/systemic-issues.aspx>.
- 2. Surveillance continue des déclarations trimestrielles de l'OSBI, refus d'indemnisation et dédommagements pour des montants inférieurs à ceux recommandés par l'OSBI :** Le CMOR continue de surveiller les données relatives aux plaintes en matière d'investissement en examinant les déclarations trimestrielles de l'OSBI, et analyse les tendances et enjeux qui s'en dégagent. Depuis 2015, l'OSBI fournit dans ses déclarations trimestrielles de l'information plus détaillée que nous continuerons de bonifier, au besoin. Bien qu'aucun refus n'ait été publié en 2017, le CMOR a observé, grâce à son examen des déclarations trimestrielles, que 150<sup>5</sup> des 382 dossiers clos en matière d'investissement se sont soldés par le versement d'un dédommagement monétaire. Sur ces 150 cas, 15 % ont été réglés pour un montant inférieur à celui recommandé par l'OSBI. Le CMOR a également constaté que, dans 7 % des cas, la société a versé au client un montant de dédommagement supérieur à celui

---

<sup>5</sup> Ce chiffre comprend également les cas où l'OSBI n'a pas recommandé de dédommagement monétaire, mais où la société en a versé un, généralement d'un montant modeste.

recommandé par l'OSBI, habituellement des dossiers où les montants recommandés étaient modestes.

Le CMOR continuera de surveiller les tendances en matière de plaintes, notamment en ce qui concerne les refus d'indemnisation selon les recommandations de l'OSBI ou les cas récurrents de dédommagement pour des montants moindres que ceux recommandés par l'OSBI. De l'avis du CMOR, ces données peuvent, sous l'angle des risques, être parfois l'indication que les pratiques de traitement des plaintes de la société posent problème ou faire douter qu'elle participe aux services de l'OSBI de bonne foi ou conformément à la norme de diligence applicable.

### **3. Publication d'un avis conjoint du personnel des ACVM et des OAR : Le**

7 décembre 2017, les ACVM, l'OCRCVM et l'ACFM ont publié l'Avis 31-351 du personnel des ACVM, Avis 17-0229 de l'OCRCVM et Bulletin #0736-M de l'ACFM, *Conformité aux obligations relatives à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement* (l'**avis conjoint**). L'avis conjoint exposait leurs préoccupations concernant les systèmes de traitement des plaintes de certaines sociétés inscrites ainsi que leur participation aux services de l'OSBI, et présentait des interventions réglementaires possibles.

L'avis conjoint indiquait notamment que le personnel des ACVM et des OAR prendront note des cas dans lesquels les sociétés inscrites :

- a) refusent de dédommager le client conformément aux recommandations de l'OSBI;
- b) font des offres récurrentes de règlement pour des montants inférieurs à ceux recommandés par l'OSBI.

Selon les faits et les circonstances propres à chaque cas, le personnel des ACVM et des OAR pourrait conclure qu'il est approprié d'enquêter sur les agissements ou le système de conformité de la société. La probabilité que le personnel des ACVM et des OAR enquête sera considérablement plus élevée si la société manifeste une tendance à refuser de dédommager des clients suivant les recommandations de l'OSBI ou à offrir des montants de règlement inférieurs à celles-ci. Le personnel pourrait également mener une enquête dans le cas où une société est citée dans un nombre disproportionné de règlements, que le montant recommandé par l'OSBI ait été respecté ou non.

L'avis conjoint aborde par ailleurs des problèmes que le personnel a observés quant à la façon dont certaines sociétés ont recours à un « ombudsman » interne dans le cadre de leur système de traitement des plaintes.

L'avis conjoint peut être consulté au

<https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/valeurs-mobilieres/0-avis-acvm-staff/2017/2017dec07-31-351-avis-acvm-fr.pdf> (version française) ou au

<https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/valeurs-mobilieres/0-avis-acvm-staff/2017/2017dec07-31-351-avis-acvm-en.pdf> (version anglaise).

- 4. Évaluation indépendante de l'OBSI et prochaines étapes du CMOR :** Ainsi qu'il est précisé dans le rapport annuel 2016 du CMOR sur l'OSBI<sup>6</sup>, l'OSBI a subi une évaluation indépendante de ses activités et de ses pratiques dans le secteur de l'investissement de son mandat et, le 6 juin 2016, a publié le rapport intitulé *Examen indépendant du mandat d'investissement de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) (le rapport)*<sup>7</sup>.

Dans le rapport, on recommandait que l'OSBI puisse obtenir réparation pour les clients, préférablement en étant habilité à prendre des décisions exécutoires pour la société et le client, si celui-ci accepte le dédommagement recommandé, et qu'un mécanisme de révision interne soit mis en place.

Le CMOR continue de tout mettre en œuvre pour que les investisseurs bénéficient d'un mécanisme de règlement des différends efficace, accessible et équitable. Ses membres poursuivent les discussions en vue d'étudier les options pour renforcer la capacité de l'OSBI d'obtenir réparation pour les investisseurs. Il faudra du temps pour collaborer avec tous les principaux intéressés, et toute proposition de renforcer la capacité de l'OSBI à cette fin en rendant ses décisions exécutoires pose des enjeux complexes, tels que les suivants :

- 1) l'étude du cadre d'habilitation des décisions exécutoires et de toute modification législative connexe;

---

<sup>6</sup> On peut consulter le rapport 2016 au <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/valeurs-mobilieres/0-avis-acvm-staff/2017/2017mars23-31-348-avis-acvm-fr.pdf> (version française) ou au <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/valeurs-mobilieres/0-avis-acvm-staff/2017/2017mars23-31-348-avis-acvm-en.pdf> (version anglaise).

<sup>7</sup> On peut consulter le rapport au <https://www.obsi.ca/en/about-us/resources/Documents/2016-Independent-Evaluation-Investment-Mandate-FR.pdf>

- 2) les modifications potentielles des processus de l'OSBI qui ajouteraient de la complexité si celui-ci obtenait le pouvoir d'imposer une responsabilité définitive, tout en préservant l'efficacité de ces processus;
- 3) la nécessité et l'ampleur d'un rehaussement de la surveillance réglementaire de l'OSBI;
- 4) l'évaluation de la nécessité d'établir un mécanisme de révision des décisions de l'OSBI et de ses implications pour les plaignants, les sociétés, l'OSBI et les autorités de réglementation.

Les autorités membres des ACVM sont activement engagées dans l'étude des options envisageables en vue de renforcer la capacité de l'OSBI d'obtenir réparation pour les investisseurs, y compris dans l'élaboration de recommandations sur l'institution d'un pouvoir de rendre des décisions exécutoires.

L'approche exposée dans l'avis conjoint marque, pour les autorités de réglementation, une étape intermédiaire de la promotion de l'équité dans les processus de traitement des plaintes des personnes inscrites et leurs interactions avec l'OSBI.

## **Aperçu des activités de l'OSBI**

Voici certains des projets dont le CMOR a été mis au fait par l'OSBI :

### **1. Plan stratégique de l'OSBI**

Le 19 janvier 2017, l'OSBI a publié son plan stratégique, qui énonce ses principales priorités pour les cinq prochaines années (2017-2021). On peut consulter le plan stratégique de l'OSBI au <https://www.obsi.ca/fr/about-us/strategic-plan.aspx>.

### **2. Affaires publiques**

**2.1. Lancement du nouveau site Web :** Le 15 novembre 2017, l'OSBI a lancé un nouveau site Web plus accessible et convivial. Outre sa convivialité accrue, le site présente une conception adaptative pour les appareils mobiles, un processus simplifié de soumission de plainte pour les clients en français et en anglais, ainsi que de nouvelles fonctionnalités pour les sociétés participantes. Voir le <https://www.obsi.ca/fr/>.

**2.2. Lancement du bulletin OSBI e-News :** En octobre 2017, l'OSBI a lancé un bulletin électronique trimestriel adressé à ses intervenants afin de favoriser l'échange

d'information. Y sont diffusées les nouvelles sur les projets de l'OSBI et les annonces sur les événements à venir auxquels il participera. Y sont également présentées les statistiques clés sur les plaintes, notamment les volumes, le nombre par région, de même que les principaux enjeux et produits d'investissement concernés. On trouvera de plus amples renseignements dans la section OSBI e-News. Voir le <https://www.obsi.ca/Modules/News/Search.aspx?feedId=a8023b85-7f41-4f9a-88b2-0793f4975f61&lang=fr>.

### **3. Projet pilote de service de renseignements aux firmes**

Le 1<sup>er</sup> novembre 2017, l'OSBI a lancé auprès des sociétés participantes le projet pilote de service de renseignements aux firmes. Le service renseigne les sociétés à propos des expériences de l'OSBI et de son approche pour les aider à traiter les plaintes de manière équitable et efficace. Le projet se terminera à la fin d'avril 2018. On trouvera de plus amples renseignements au <https://www.obsi.ca/fr/for-firms/firm-information-service--fis-.aspx>.

### **Réunion du CMOR avec le conseil d'administration de l'OSBI**

Conformément au protocole d'entente, la réunion annuelle du CMOR et du conseil d'administration de l'OSBI a eu lieu le 19 septembre 2017. Elle a notamment porté sur la mise en œuvre du plan stratégique de l'OSBI, les enjeux de gouvernance et les questions opérationnelles, ainsi que sur l'efficacité des processus de l'OSBI.

Le 27 février 2018, l'OSBI a annoncé la nomination de Jim Emmerton au poste de nouveau président de son conseil d'administration. M. Emmerton remplacera Fernand Bélisle, qui prend sa retraite après avoir occupé ces fonctions pendant cinq ans. Le CMOR félicite M. Bélisle pour sa gestion de l'OSBI. Le conseil a également annoncé la nomination de nouveaux membres : Rick Annaert et Ronald Smith.

### **Rapport annuel de l'OSBI**

Pour plus de renseignements sur l'OSBI, on peut consulter le rapport annuel de l'OSBI pour l'exercice terminé le 31 octobre 2017 au <https://www.obsi.ca/Modules/News/index.aspx?feedId=c84b06b3-6ed7-4cb8-889e-49501832e911&lang=fr&newsId=04f89285-891d-4861-bbfb-4670304fa8dc>

### **Commentaires**

Le lecteur est invité à formuler des commentaires sur toute question relative à la surveillance de l'OSBI par le CMOR. Prière de les faire parvenir à [ContactJRC-CMOR@acvm-csa.ca](mailto:ContactJRC-CMOR@acvm-csa.ca).

## Questions

Pour toute question concernant le présent avis du personnel des ACVM, prière de vous adresser à l'un des membres du personnel des ACVM suivants :

Louise Gauthier  
Directrice principale des politiques  
d'encadrement de la distribution  
**Autorité des marchés financiers**  
418 525-0337, poste 4821  
1 877 525-0337, poste 4821  
louise.gauthier@lautorite.qc.ca

Tyler Fleming  
Director, Investor Office  
**Commission des valeurs mobilières de  
l'Ontario**  
416 593-8092  
tfleming@osc.gov.on.ca

Mark Wang  
Director, Capital Markets Regulation  
**British Columbia Securities Commission**  
604 899-6658  
mwang@bcsc.bc.ca

Lina Creta  
Senior Advisor, Investor Office  
**Commission des valeurs mobilières de  
l'Ontario**  
416 204-8963  
lcreta@osc.gov.on.ca

Meg Tassie  
Senior Advisor  
**British Columbia Securities Commission**  
604 899-6819  
mtassie@bcsc.bc.ca

Carlin Fung  
Senior Accountant  
Compliance and Registrant Regulation  
**Commission des valeurs mobilières de  
l'Ontario**  
416 593-8226  
cfung@osc.gov.on.ca

Eniko Molnar  
Legal Counsel, Market Regulation  
**Alberta Securities Commission**  
403 297-4890  
eniko.molnar@asc.ca