

Résumé des commentaires reçus en réponse à l'Avis 22-0187 et réponses de l'OCRI – Avis sur les règles – Appel à commentaires – Examen du programme d'arbitrage de l'OCRCVM (maintenant l'OCRI)¹

Le 6 décembre 2022, nous avons publié l'Avis 22-0187 sollicitant des commentaires du public au sujet des recommandations d'un groupe de travail indépendant (le **groupe de travail**) concernant le programme d'arbitrage de l'OCRCVM (maintenant l'OCRI) (le **programme**).

Nous avons reçu 12 lettres de commentaires des intervenants suivants :

The Canadian Advocacy Council of CFA Societies Canada
CIBC
Desjardins
FAIR Canada
Ken Kivenko
Harvey Naglie
Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)
Groupe consultatif des investisseurs de la CVMO
Investor Protection Clinic de l'Osgoode Hall Law School
Association canadienne du commerce des valeurs mobilières (ACCVM)
Arthur Ross
Peter Whitehouse

Les lettres de commentaires sont accessibles au public sur le site Web de l'OCRI (www.ocri.ca). Nous remercions tous les intervenants. Le tableau suivant présente un résumé des commentaires reçus et nos réponses.

¹ Le 1^{er} janvier 2023, l'OCRCVM et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (**ACFM**) ont fusionné pour former le Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada (**Nouvel OAR**). Le 1^{er} juin 2023, le Nouvel OAR a changé de nom pour devenir l'Organisme canadien de réglementation des investissements (**OCRI**).

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
Commentaires généraux	
Nécessité du programme	
Certains intervenants sont d'accord avec le groupe de travail pour dire que le programme représente une option de règlement des différends nécessaire pour les investisseurs du Canada.	Merci. Nous sommes d'accord avec vous.
Un intervenant a indiqué qu'il est important d'offrir des choix aux investisseurs et de veiller à ce que chaque mode de règlement des différends demeure accessible et produise des résultats équitables pour les investisseurs. Le programme ne devrait pas avoir pour but de remplacer d'autres options ni s'appliquer à toutes les situations.	Merci. Nous sommes d'accord avec vous. Le programme a pour objectif non pas de devenir le seul mode de règlement des différends, mais bien d'offrir un outil unique de résolution des conflits et une solution de rechange économique et efficiente au système judiciaire.
Un intervenant a indiqué que, selon son examen des statistiques sur l'arbitrage, il n'est pas dans l'intérêt public de conserver un programme qui n'est pas souvent utilisé.	Nous reconnaissons que le programme est actuellement peu utilisé ² . Cependant, selon la recommandation du groupe de travail et notre évaluation, le programme est encore nécessaire et son maintien sera dans l'intérêt public. Le programme a une incidence minime sur le budget et les ressources de l'OCRI et, grâce aux améliorations proposées, il a le potentiel d'offrir un mode de règlement des différends très utile aux sociétés réglementées par l'OCRI et à leurs clients.
Selon un intervenant, la proposition aurait dû contenir plus de données (p. ex. nombre de personnes qui accèdent au programme, statistiques sur les dédommagements et statistiques sur les arbitres les plus actifs).	Les statistiques sur l'arbitrage sont publiées depuis 1999 et sont accessibles sur la page Statistiques sur l'arbitrage . À l'heure actuelle, étant donné la nature confidentielle de l'arbitrage, nous ne publions pas de renseignements sur les dédommagements, les parties et les arbitres.

² Il y a eu 90 dossiers traités dans le cadre du programme en 2001. Le nombre de dossiers a commencé à diminuer vers l'année 2007, le nombre moyen étant actuellement de 3 ou 4 par année. Voir la page [Statistiques sur l'arbitrage](#).

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
Un intervenant s'est dit surpris par l'absence d'analyse et de réflexion quant à l'efficacité du programme et à sa pertinence pour les investisseurs âgés ou vulnérables.	Le programme est accessible à tous les investisseurs, notamment aux investisseurs vulnérables. Étant donné le nombre peu élevé de dossiers traités dans le cadre du programme au cours des dernières années, il n'était pas possible d'effectuer une étude ciblée de l'efficacité et de la pertinence du programme pour les investisseurs âgés ou vulnérables. Nous proposons d'améliorer les données que nous recueillons sur l'utilisation du programme pour évaluation future.
Extension du programme aux clients des courtiers en épargne collective	
Certains intervenants ont recommandé que le programme s'applique à toutes les divisions de l'OCRI. Cette mesure réduirait la confusion dans l'esprit des investisseurs et permettrait de veiller à ce que les clients des divers types de courtiers disposent des mêmes recours.	Dans le cadre de la phase 3 du projet de consolidation des règles de l'OCRI, nous avons proposé que le programme soit accessible aux clients des courtiers en placement et des courtiers en épargne collective. Nous sollicitons des commentaires sur cette question dans le cadre de cette consultation, particulièrement à la lumière des changements proposés au programme.
Un intervenant est d'avis que le programme ne devrait pas être étendu aux courtiers en épargne collective pour le moment ³ . Selon lui, plutôt que de mettre en œuvre des règles à la pièce, ce qui pourrait être coûteux et inefficace, et sachant que d'autres changements devront être apportés ultérieurement, le programme devrait être étendu aux courtiers en épargne collective lorsque l'ensemble des Règles visant les courtiers et règles consolidées (Règles CC) de l'OCRI seront prêtes à être mises en œuvre et que la consultation des ACVM sur la possibilité de conférer à l'OSBI un pouvoir de décision exécutoire ⁴ sera terminée.	Nous n'avons pas l'intention d'étendre le programme aux courtiers en épargne collective et à leurs clients à la pièce. À l'heure actuelle, nous menons plutôt des consultations sur cette question et d'autres changements au programme dans le but de mettre en œuvre tous les changements en même temps et, dans la mesure du possible, d'harmoniser cette mise en œuvre avec celle des Règles CC.

³ En réponse à la consultation sur la [phase 3 du projet de consolidation des règles](#).

⁴ [Avis de consultation des ACVM – Obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends, 30 novembre 2023.](#)

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
Confusion dans l'esprit des investisseurs et chevauchement avec le programme de l'OSBI	
Selon certains intervenants, un système constitué de divers modes de règlement des différends réduirait la capacité de l'OSBI d'influer favorablement sur le cadre de résolution des conflits et créerait plus de confusion pour les investisseurs.	Nous comprenons l'importance de ne pas semer la confusion dans l'esprit des investisseurs en ce qui concerne les divers modes de règlement des différends au Canada. Nous n'offrons pas un nouveau mode de règlement; le programme est offert aux investisseurs canadiens depuis plus de 30 ans⁵, et l'OSBI exerce un mandat de règlement des différends sur les courtiers en placement et les courtiers en épargne collective depuis plus de 20 ans. Ces deux options coexistent depuis longtemps. Le programme diffère des services de l'OSBI de plusieurs façons : l'arbitrage est un processus formel qui s'apparente aux procédures judiciaires, puisqu'il comporte des procédures établies et exige la présentation d'éléments de preuve et d'arguments juridiques, alors que le processus de l'OSBI est informel et est axé sur la négociation et le règlement. De plus, l'arbitrage peut être coûteux en raison des frais d'arbitrage et des frais juridiques, tandis que les services de l'OSBI sont gratuits et ne nécessitent pas une représentation juridique. En outre, le programme comporte une procédure plus contradictoire et constitue une solution de rechange aux longues et coûteuses actions en justice; il ne vise pas à concurrencer les processus plus simples et informels de l'OSBI. Afin d'éviter tout chevauchement potentiel, nous proposons de limiter l'accès au programme en ce qui concerne les réclamations inférieures à la limite d'indemnisation de l'OSBI, actuellement de 350 000 \$. Nous souhaitons obtenir des commentaires pour déterminer si le programme devrait rester accessible dans le cas 1) des réclamations qui ne sont pas visées par le mandat de

⁵ Le programme a été lancé en tant que projet pilote en Colombie-Britannique en 1993, puis a été étendu au Québec en 1996 et à d'autres provinces en 1999.

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
	l'OSBI ou ne respectent pas ses critères d'admissibilité ⁶ ; 2) des réclamations d'investisseurs qui ont tenté de régler leur différend par l'entremise de l'OSBI et qui ont retiré ou abandonné leur plainte ⁷ , comme nous l'expliquons plus en détail ci-dessous (Limite d'indemnisation [recommandation 16]).
Certains intervenants ont recommandé d'intégrer les rôles de l'OSBI et de l'OCRI afin que le programme soit complémentaire (et non redondant). Ils ont également suggéré qu'il y ait un autre examen du programme si l'OSBI obtient le pouvoir de rendre des décisions exécutoires.	Merci. Dans le cadre de la consultation publique, nous avons soit adopté soit modifié les recommandations du groupe de travail à cet égard. Nous avons aussi tenu compte du rôle de l'OSBI et du projet des ACVM d'octroyer à ce dernier le pouvoir de rendre des décisions exécutoires ⁸ .
Plusieurs intervenants ont indiqué que les investisseurs sont désorientés par la complexité de l'environnement réglementaire dans son ensemble, dans lequel plusieurs organismes réglementent tout un éventail de produits et services de placements. Selon eux, les investisseurs méritent d'autres options viables que celle de l'OSBI pour le règlement adéquat de leurs différends, et le programme présente d'importantes caractéristiques qui le distinguent des services de l'OSBI.	Nous convenons que la réglementation du secteur des placements et les modes de règlement des différends peuvent se révéler complexes pour l'investisseur moyen. Nous croyons que la meilleure façon de dissiper la confusion est la sensibilisation des investisseurs. Nous sommes d'accord avec la recommandation n° 1 du groupe de travail (Accessibilité et sensibilisation au programme) et estimons qu'il est important de maintenir les choix offerts aux investisseurs tout en évitant de semer la confusion dans leur esprit.
Certains intervenants ont recommandé que le programme soit fondé sur la méthode de calcul des pertes de l'OSBI pour ses règles de traitement des plaintes des clients.	Dans le cadre du programme, les arbitres se fient au même critère pour l'évaluation des dommages que celui des juges des tribunaux civils, évaluant les pertes selon ce qui est juste et raisonnable dans les circonstances (le demandeur sera remis dans la position où il aurait été si le tort n'avait pas été causé, mais ne recevra pas une « somme d'argent providentielle »). Cette approche est bien établie et a souvent été adoptée dans les affaires d'arbitrage. Nous ne croyons pas qu'il est nécessaire

⁶ Voir les [Règles générales de l'OSBI, parties 4 et 5](#).

⁷ L'OSBI affiche des taux de retrait des plaintes peu élevés; voir le tableau 2 – Données sur les dossiers de 2018 à 2022 – Volet investissement seulement dans l'[Avis de consultation des ACVM – Obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends, 30 novembre 2023](#).

⁸ Voir la note 4.

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
	ou approprié de modifier la méthode utilisée dans les procédures d'arbitrage.
Délai de prescription	
Certains intervenants ont fait remarquer que le délai de prescription de deux ans se situe dans la limite inférieure et constitue un obstacle majeur à l'accès des investisseurs à la justice. Ils ont recommandé que le délai de prescription prévu par le programme soit porté à six ans, comme dans le cas des processus d'arbitrage de l'OSBI et de la FINRA.	Merci. Nous souhaitons recevoir d'autres commentaires sur l'opportunité de prolonger le délai de prescription pour les réclamations au titre du programme. Cette mesure élargirait l'accès au programme pour les demandeurs qui ne peuvent pas autrement tenter une poursuite civile devant les tribunaux, mais pourrait ultimement miner la certitude et la prévisibilité du processus de règlement des différends. Nous aimerions aussi recevoir des commentaires sur le délai de prescription approprié.
Admissibilité des réclamations	
Un intervenant croit que les cas d'opérations sans inscription dans les livres devraient être admissibles au programme et que ceux qui ont choisi de ne pas faire partie d'un recours collectif devraient pouvoir participer au programme.	Si les demandeurs remplissent les critères d'admissibilité au programme, ils peuvent dénoncer des opérations sans inscription dans les livres ou d'autres problèmes et participer au programme s'ils n'ont pas opté pour un autre mode de règlement des différends, y compris un recours collectif.
Un intervenant a demandé si les investisseurs qui n'ont pas soumis de demande d'arbitrage seraient avisés de leur droit d'être dédommagés par la société.	Non, le programme est axé sur les réclamations individuelles. Les réclamations de plusieurs parties pourraient être admissibles, mais non les recours collectifs. Comme nous l'expliquons ci-dessous, il s'agit d'un processus confidentiel. Ainsi, seuls les demandeurs qui ont déposé une demande d'arbitrage seront dans le secret et pourront participer au programme.

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
Conservation des dossiers	
Un intervenant a recommandé que la période de conservation des dossiers d'arbitrage soit de sept ans et que les arbitres soient responsables de cette conservation.	Comme la plupart des arbitrages sont actuellement effectués par voie électronique, les dossiers électroniques sont habituellement conservés indéfiniment par les fournisseurs de services d'arbitrage. Nous avons l'intention de revoir notre politique de conservation des dossiers et de l'harmoniser avec les pratiques exemplaires dans ce domaine. Les copies papier des documents sont retournées aux parties ou il en est disposé avec leur consentement après la conclusion de l'affaire.
Recommandations particulières du groupe de travail	
Accessibilité et sensibilisation au programme (recommandation 1)	
Même si une meilleure promotion du programme pourrait attirer certains plaignants, certains intervenants craignent que cette recommandation incite d'autres plaignants à renoncer aux services de l'OSBI.	Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, nous proposons de limiter l'accès au programme dans le cas des réclamations inférieures à la limite de l'OSBI, actuellement de 350 000 \$, et souhaitons obtenir des commentaires pour déterminer si le programme devrait rester accessible dans le cas 1) des réclamations qui ne sont pas visées par le mandat de l'OSBI ou ne respectent pas ses critères d'admissibilité; 2) des réclamations d'investisseurs qui ont tenté de régler leur différend par l'entremise de l'OSBI et qui ont retiré ou abandonné leur plainte. Nous prévoyons que cela atténuera les préoccupations de ceux qui craignent que le programme incite des plaignants à renoncer aux services de l'OSBI. Soulignons également que le programme peut actuellement faire l'objet de réclamations inférieures à la limite de l'OSBI et qu'il n'a jamais eu pour effet de décourager les plaignants d'avoir recours aux services de l'OSBI.

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
Un intervenant a indiqué que les conseillers devraient être tenus d'informer leurs clients de l'existence du programme et que le délai pour fournir les renseignements devrait être de 10 jours et être plus court que le délai de 30 jours prévu par la LPRPDE.	Les investisseurs reçoivent le dépliant de l'OCRI intitulé « Dépôt d'une plainte », qui contient de l'information sur le programme et les dirige vers le site Web de l'OCRI s'ils veulent obtenir plus de renseignements sur le programme, l'OSBI et les divers modes de règlement des différends. Ce dépliant est remis aux investisseurs : 1) au moment de l'ouverture du compte; 2) dans les cinq jours suivant la soumission d'une plainte écrite à la société; 3) avec la réponse de la société, qui doit être transmise dans les 90 jours suivant la réception de la plainte.
Ressources écrites pour les participants au programme (recommandation 2) et Règles de procédure (recommandation 4)	
Un intervenant a indiqué qu'il n'est pas nécessaire d'élaborer des règles et procédures d'arbitrage et que l'OCRI ne devrait pas consacrer des ressources à cette fin. Cela ne fait pas partie du mandat principal de l'OCRI.	Nous disposons déjà de règles de procédure spécialisées pour le programme, règles qui ont été élaborées et sont appliquées par les fournisseurs de service indépendants, ADR Chambers et le Centre canadien d'arbitrage commercial . Nous sommes d'accord avec la recommandation du groupe de travail selon laquelle les règles de procédure devraient être spécialement adaptées au programme. Les règles du programme ont été révisées en profondeur pour la dernière fois en 2011. Nous sommes d'accord avec le groupe de travail pour dire qu'à l'heure actuelle, une révision serait dans l'intérêt public, et nous ne prévoyons pas qu'elle exigerait des ressources substantielles ni qu'elle détournerait l'OCRI de son mandat principal.
Certains intervenants appuient la recommandation d'élaborer des ressources spécialisées en langage simple pour le programme, affirmant que cela améliorerait l'accessibilité du programme et favoriserait l'accès à la justice et la confiance du public dans le processus de traitement des plaintes.	Merci de vos suggestions sur la création de ressources en langage simple pour rendre le programme plus accessible et compréhensible. Nous avons récemment révisé et comptons continuer à réviser nos documents afin de trouver des façons de les améliorer et de nous assurer qu'ils sont clairs et conviviaux pour toutes les parties prenantes. Même si les documents en langage simple peuvent contribuer à clarifier le processus d'arbitrage, ils visent à appuyer, et non à

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
	remplacer, l'expertise des conseillers juridiques. Bien que les investisseurs puissent choisir de se représenter eux-mêmes, nous nous attendons à ce que la plupart des participants au programme soient représentés par un avocat.
Certains intervenants ont insisté sur le fait que les documents révisés doivent contenir une explication claire de la façon dont l'arbitrage diffère du processus de l'OSBI, particulièrement en ce qui concerne le caractère exécutoire des décisions arbitrales.	Merci pour ce commentaire. Nous sommes d'accord avec vous et, comme nous l'avons mentionné ci-dessus, nous avons l'intention d'améliorer nos ressources écrites liées au programme afin de faire une distinction claire entre les options (dont les services de l'OSBI) qui s'offrent aux investisseurs.
Un intervenant a recommandé l'élaboration d'un guide comme le « <u>Investor's Guide to Securities Industry Disputes: How to Prevent and Resolve Disputes with your Broker</u> » de la FINRA.	Merci pour cette recommandation.
Un intervenant n'est pas d'accord avec le fait de fournir aux parties une liste des questions et catégories de documents courantes afin de les aider à procéder à la divulgation de documents. Il croit plutôt que, comme c'est le cas dans les procès civils, les procédures d'arbitrage devraient exiger la production de documents pertinents selon le principe de la proportionnalité qui est d'obtenir « la décision la plus juste, la plus expéditive et la moins coûteuse pour chaque procédure civile sur le fond », et que ces documents doivent être adaptés aux questions soulevées ainsi qu'à la taille et à la complexité de la procédure. L'intervenant a suggéré que les conseils d'un arbitre sur ces questions seraient plus utiles qu'une liste des questions et catégories de documents courantes.	Nous sommes d'accord pour dire que, en règle générale, les normes relatives à la communication préalable dans les procès civils s'appliquent aux procédures d'arbitrage. Comme nous l'expliquons ci-dessous, nous proposons de traiter la question de la communication préalable et d'autres questions de procédure au moyen d'une gestion active de dossier, les parties pouvant demander des conseils sur ces questions à un arbitre.
Un intervenant a affirmé qu'il vaudrait peut-être la peine de publier un guide à l'intention des arbitres qui indiquerait les façons dont ces derniers pourraient aider les parties à s'y retrouver dans le processus d'arbitrage.	Les arbitres qui participent au programme possèdent une formation approfondie et une vaste expérience à titre de décideurs, de médiateurs et d'arbitres. Ils continueront de recevoir une formation et des renseignements sur le contexte et les aspects spécialisés du programme. Nous prendrons cette

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
	suggestion en considération dans le cadre de notre examen général des ressources du programme.
Qualité de l'arbitrage (recommandation 3) et Processus de sélection (recommandation 4)	
Un intervenant a suggéré que l'OCRI publie périodiquement des statistiques concernant le programme en plus d'études de cas simplifiées sur son site Web.	Les statistiques du programme (de 1999 à aujourd'hui) sont publiées en ligne. À l'avenir, nous proposons de publier des statistiques améliorées afin de rendre compte de l'utilisation du programme, y compris le nombre d'affaires, les questions clés détaillées, les résultats des procédures et d'autres statistiques. Comme nous l'expliquons ci-dessous, nous avons aussi proposé de publier des études de cas triées sur le volet qui sont représentatives des questions clés afin d'assurer une meilleure transparence et de mieux informer les futurs utilisateurs et le public à propos du programme.
Certains intervenants ont indiqué que la qualification professionnelle des arbitres du programme devrait être examinée et approuvée par un comité formé d'utilisateurs du programme. Cette qualification devrait comprendre une connaissance précise et pratique des lois sur les valeurs mobilières, notamment des questions particulières propres à une procédure donnée, et être communiquée aux parties afin qu'elles puissent faire un choix éclairé.	En nous fondant sur notre évaluation et les commentaires reçus des diverses parties prenantes, nous croyons qu'il est important de maintenir et de renforcer l'indépendance du programme. L'OCRI continuera de superviser le programme, entre autres en officialisant et en examinant la qualification professionnelle des arbitres (qui comprendra notamment une connaissance des lois sur les valeurs mobilières et du secteur des placements, des questions liées aux investisseurs et des questions touchant les clients vulnérables), mais il ne participera pas au processus de sélection. Nous sommes d'accord avec le groupe de travail pour dire que les parties à une procédure d'arbitrage devraient être en mesure d'examiner la liste complète des arbitres disponibles et leur notice biographique, et d'interroger les arbitres potentiels afin de faciliter le processus de sélection. En outre, nous ne voyons pas pourquoi il faudrait limiter les choix des parties, qui devraient pouvoir avoir recours à un arbitre externe, si l'arbitre sélectionné

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
	et le fournisseur de services s'entendent sur les conditions de leur mandat.
Certains intervenants veulent que les arbitres reçoivent plus de formation sur des sujets comme les règles de négociation, la détermination de la convenance, le calcul des pertes, les transferts de compte, les devoirs et responsabilités des conseillers et la façon de traiter les plaintes des clients âgés et vulnérables.	Les arbitres du programme sont très spécialisés et possèdent de solides antécédents dans le domaine des lois et règlements sur les valeurs mobilières et des procès civils, notamment en ce qui concerne la négligence des courtiers et le calcul des dommages. Comme nous l'avons expliqué ci-dessus, afin d'assurer encore plus l'excellence et l'uniformité de l'arbitrage, nous proposons d'officialiser ces exigences en matière de qualification professionnelle des arbitres.
Selon certains intervenants, il faudrait prendre des mesures pour s'assurer que les arbitres sont indépendants et ont des contrôles et mécanismes internes pour éviter les conflits d'intérêts et veiller à la confidentialité et à la sécurité des renseignements des clients. Un intervenant a suggéré que les arbitres soient tenus de fournir un rapport annuel sur leurs activités.	L'indépendance des arbitres est essentielle au fonctionnement du programme et à la confiance dans ce dernier. On vérifie actuellement les conflits d'intérêts pour veiller à l'indépendance et à l'impartialité des arbitres après leur sélection et tout au long du processus. Tous les arbitres du programme sont des avocats et doivent respecter les exigences de leur barreau, et ont le devoir d'éviter les conflits d'intérêts et de maintenir la confidentialité des renseignements, leur compétence et leur intégrité. Afin de rehausser encore plus l'excellence et l'indépendance du programme, nous proposons de mettre en œuvre des attestations régulières du code de conduite des arbitres, lequel établit les normes élevées de conduite, d'excellence, de neutralité et d'impartialité que doivent respecter les arbitres qui participent au programme.
Certains intervenants sont préoccupés par la note peu élevée attribuée à ADRBO, le groupe affilié à ADR Chambers, et réclament un examen afin de veiller à ce qu'ADR Chambers ne présente pas des lacunes semblables.	Dans le cadre de la supervision du programme par l'OCRI, nous avons l'intention de mettre à jour les critères applicables aux fournisseurs de services indépendants et de procéder à des examens réguliers (des évaluations annuelles pendant au moins quelques années après l'examen du programme) de tous les fournisseurs de services d'arbitrage, y compris ADR Chambers.

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
Lieu d'arbitrage (recommandation 5)	
Certains intervenants conviennent que les parties devraient être autorisées à participer à leur procédure d'arbitrage par voie électronique, et que les règles de procédure devraient être modifiées pour permettre à une partie qui le demande de participer par voie électronique à la procédure.	Merci. Avec l'adoption des technologies de communication électroniques lors des audiences, les règles du programme seraient souples et permettraient un accès accru lorsque les procédures virtuelles ou hybrides sont appropriées et possibles. Nous proposons aussi que les arbitres maintiennent le pouvoir discrétionnaire de déterminer la forme appropriée de la procédure lorsque les parties ne s'entendent pas et ont besoin de conseils, en fonction de facteurs comme la nature des questions, la preuve à présenter, les coûts, l'efficacité, les délais à respecter, la disponibilité des parties et de leurs témoins et l'équité qui doit être assurée pour toutes les parties.
Un intervenant a demandé s'il y a des limites à la tenue d'audiences d'arbitrage en personne. Selon les recommandations du groupe de travail, l'intimé devrait se déplacer vers le lieu choisi par le demandeur. Les parties devraient tout de même s'entendre sur le partage des frais de déplacement de l'arbitre et des frais administratifs supplémentaires. Selon cet intervenant, à moins que les parties ne s'entendent sur le partage des frais de déplacement, les déplacements devraient s'effectuer dans un rayon de 50 à 100 km d'un centre urbain important.	Selon notre évaluation et les commentaires reçus des diverses parties prenantes, en raison des avancées technologiques liées aux audiences virtuelles et hybrides, le lieu de l'arbitrage n'est plus une question litigieuse. Nous ne proposons donc pas que le lieu d'arbitrage soit choisi de façon unilatérale par le plaignant. Nous proposons plutôt de permettre aux parties de déterminer par consentement le lieu et la forme appropriés de l'audience. Comme pour la forme de l'audience d'arbitrage (voir ci-dessus), nous proposons que les arbitres maintiennent le pouvoir discrétionnaire de déterminer le lieu de l'arbitrage lorsque les parties ne s'entendent pas ou ont besoin de conseils. Cette approche nous permettra de veiller à ce que les intérêts des parties soient bien équilibrés, surtout lorsqu'elles doivent absorber leurs frais de déplacement et assumer ceux des arbitres et peut-être d'un administrateur (si l'audience ne peut avoir lieu à distance) ainsi que les coûts des installations lorsque le fournisseur de services n'a pas de bureau établi.

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
Délai de traitement et retards (recommandation 6)	
Un intervenant a recommandé que le programme soit amélioré afin qu'il soit plus souple et que le processus de règlement soit plus court. Il a suggéré de mettre à profit les règles de la FINRA afin de simplifier les processus.	Merci pour ce commentaire. Après l'examen du programme actuel et de la rétroaction des parties prenantes, nous croyons que la gestion des dossiers pourrait améliorer des aspects clés du programme, comme l'établissement du calendrier, la limitation des questions à trancher, la détermination de la forme et du lieu les plus appropriés pour l'arbitrage et la résolution des questions procédurales. Ces changements amélioreraient la souplesse et l'efficacité du programme.
Reconnaissant la valeur d'un règlement rapide, un intervenant a demandé que le processus de règlement rapide soit adapté à la taille et à la complexité de la réclamation afin de veiller à ce que le différend soit examiné de façon complète et équitable et à ce que le processus interne d'examen de la plainte de la société soit classifié dans un délai raisonnable.	Nous sommes d'accord avec la recommandation du groupe de travail de raccourcir les délais de règlement et d'éliminer les retards dans la gestion des dossiers. Comme nous l'expliquons ci-dessous, une approche équilibrée pourrait être adoptée par la personne chargée de la gestion du dossier, approche qui consisterait entre autres à examiner ce qui constitue un retard raisonnable dans les circonstances d'une affaire en particulier.
Représentation des parties (recommandation 7) et Conseillers juridiques bénévoles (recommandation 8)	
La plupart des intervenants appuient la recommandation de permettre aux demandeurs d'être représentés par un mandataire et encouragent vivement les responsables du programme à collaborer avec des services d'aide juridique et des avocats fournissant bénévolement des conseils juridiques afin de fournir une aide juridique aux investisseurs qui n'ont pas les moyens d'avoir recours à un avocat. Selon eux, de tels partenariats amélioreront l'accès à la justice et atténueront le déséquilibre des pouvoirs qui existe entre les investisseurs individuels et leurs conseillers.	Merci. Nous sommes d'accord avec vous. Nous croyons que, en général, les demandeurs qui se représentent eux-mêmes et ceux qui sont représentés par un mandataire bénéficieraient de l'assistance juridique offerte par les services d'aide juridique et les avocats offrant bénévolement des conseils. Comme le recommande le groupe de travail, et pour améliorer l'accessibilité du programme, nous comptons nouer davantage de partenariats avec des services d'aide juridique et des avocats offrant bénévolement des services juridiques et diriger les demandeurs vers ces ressources.

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
Un intervenant n'est pas d'accord avec la recommandation de permettre aux demandeurs de choisir un mandataire pour les représenter lors du processus d'arbitrage puisqu'il croit que le processus ne serait pas équitable ou efficient.	Nous proposons de permettre la représentation par un mandataire, mais la partie adverse pourrait remettre en question la capacité et la compétence de ce dernier. Les demandeurs qui participent au programme ont l'option de se représenter eux-mêmes. Cette proposition cadre avec les pratiques générales des tribunaux, qui permettent la présence de mandataires lorsque la procédure est simple et n'exige pas la représentation d'avocats. Comme les procédures d'arbitrage peuvent porter sur des questions complexes, l'arbitre chargé de la gestion du dossier pourrait, à la demande de la partie adverse ou de sa propre initiative, examiner la capacité du mandataire (pouvoir de représenter la partie et absence d'intérêts ou d'obligations contraires qui pourraient compromettre la représentation) ainsi que sa compétence (sa connaissance des lois et procédures pertinentes, sa capacité de communiquer efficacement et d'assumer des responsabilités éthiques).
Approche par paliers (recommandation 9)	
Certains intervenants ne croient pas que l'OCRI devrait adopter l'approche par paliers, car elle pourrait prêter à confusion et rendre le processus inutilement complexe, ce qui pourrait décourager les investisseurs d'obtenir réparation et rendre le programme plus coûteux et chronophage.	Selon les commentaires que nous avons reçus dans le cadre de la consultation et notre évaluation du programme, nous ne proposons pas d'adopter l'approche par paliers. Nous avons conclu que les avantages potentiels de cette approche (outils procéduraux personnalisés, calendrier et frais qui dépendent des montants de la réclamation) ne justifient pas la complexité accrue du système. Cela est particulièrement vrai compte tenu de la proposition concernant les réclamations inférieures à 350 000 \$ et de la nouvelle limite d'indemnisation proposée de 1 million de dollars (qui pourrait être plus élevée avec le consentement des parties). Voir notre analyse de cette question ci-dessous.

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
	Nous sommes d'accord avec les conclusions du groupe de travail selon lesquelles les coûts excessifs et l'absence d'outils procéduraux flexibles représentent les plus grands inconvénients du programme. Comme nous l'expliquons ci-dessous, nous proposons de pallier ces inconvénients au moyen d'une gestion active du dossier et d'autres outils administratifs financés par l'OCRI. Nous pourrions revoir cette recommandation dans l'avenir en fonction de l'efficacité du programme remanié.
Selon un intervenant, les paliers 1 et 2 nuiraient aux services de l'OSBI sans bénéficier aux plaignants, et le palier 3 aurait une incidence défavorable sur l'OSBI parce que certaines des réclamations seraient inférieures à la limite d'indemnisation actuelle de cet organisme. Il dit également craindre que l'ACFC porte ombrage à l'OSBI si une compétition pour les réclamations admissibles de l'OSBI était créée par l'adoption de la recommandation.	Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, nous ne proposons pas d'adopter l'approche par paliers.
Certains intervenants appuient la médiation obligatoire pour les paliers 1 et 2; cependant, ils ne croient pas que l'annulation des frais de médiation pendant la première heure serait réaliste compte tenu du temps moyen requis pour régler une plainte. Ils ont aussi demandé de fournir des statistiques sur le succès de la médiation obligatoire une fois qu'elle aura été mise en œuvre.	Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, le programme ne sera pas modifié pour inclure les paliers de réclamations. Nous proposons plutôt que tous les plaignants aient accès à la médiation, peu importe le montant de leur réclamation. S'ils sont recommandés par le responsable de la gestion du dossier, des frais de médiation raisonnables (par exemple, pour une séance d'une demi-journée) pourraient être assumés par l'OCRI.
Certains intervenants appuient l'approche par paliers, à condition qu'elle soit modifiée. Ils ont suggéré que les réclamations du palier 1 soient de 100 000 \$ ou moins et ne coûtent rien aux investisseurs, que les réclamations du palier 2 soient de 500 000 \$ ou moins et que les plaignants dont les réclamations correspondent aux paliers 1 et 2 aient accès à des services juridiques <i>pro bono</i> . Selon eux, les règles et procédures d'arbitrage	Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, le programme ne sera pas modifié pour inclure les paliers de réclamations. Nous proposons de régler les problèmes de coûts et d'accès au moyen de la gestion du dossier et de la médiation financées par l'OCRI, d'établir des honoraires raisonnables pour les arbitres, d'offrir des options d'arbitrage à frais fixes, et de diriger les plaignants non représentés vers des services juridiques et avocats offrant

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
accéléralé pour les réclamations des paliers 1 et 2 devraient être claires, faciles à comprendre et accessibles.	bénévolément de l'aide juridique, et ce, peu importe le montant en dollars de la réclamation.
Un intervenant estime que le palier 3 (plus de 250 000 \$) est grand et devrait être appliqué en fonction du montant et de la complexité de la réclamation.	Merci. C'est là une des raisons pour lesquelles nous ne proposons pas l'approche par paliers et croyons qu'il faut adopter des outils de médiation et de gestion de dossier souples pour pallier les inconvénients du programme actuel.
Un intervenant est d'accord avec le principe des procédures adaptées; il recommande toutefois qu'il soit modifié afin que les arbitres ne donnent pas aux parties des instructions concernant la sélection des témoins, car cela se révélerait inapproprié.	Nous ne proposons pas d'adopter l'approche par paliers. Nous croyons plutôt qu'une gestion active du dossier permettrait de régler la question de la sélection des témoins et d'autres questions de procédure, et ce, peu importe la complexité et le montant de la réclamation.
Un intervenant a avancé que les frais d'arbitrage devraient être proportionnels au montant de la réclamation et que l'administrateur devrait avoir l'option de permettre ou de refuser l'utilisation de certains paliers pour respecter les principes d'équité et d'efficacité.	Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, le programme ne sera pas modifié pour inclure les paliers de réclamations. Les problèmes liés aux coûts et à la proportionnalité pourraient être réglés au moyen d'une gestion active et souple du dossier dont les coûts raisonnables seraient assumés par l'OCRI. En outre, nous proposons de limiter les coûts en établissant des honoraires raisonnables pour les arbitres (p. ex. 400 \$ l'heure) et en offrant des options d'arbitrage à frais fixes (p. ex. 3 000 \$ par partie pour une audience d'arbitrage par production de pièces, 7 500 \$ par partie pour une audience par comparution d'une journée et 15 000 \$ par partie pour une audience par comparution de deux jours).
Gestion des dossiers (recommandation 10)	
Des intervenants ont indiqué qu'il faut favoriser la gestion des dossiers, car elle pourrait réduire efficacement le temps et les coûts consacrés par les parties à la procédure d'arbitrage.	Merci. Nous sommes d'accord avec vous. La gestion de dossier s'est révélée efficace pour régler des différends devant les tribunaux et dans les procédures d'arbitrage. La procédure d'arbitrage exige une surveillance administrative et procédurale du processus d'arbitrage, une communication efficace entre les

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
	parties et l'arbitre tout au long du processus et une gestion des questions procédurales et logistiques. La gestion de dossier vise à promouvoir l'efficacité et l'efficience en simplifiant les procédures, en réglant rapidement les conflits procéduraux et en évitant les retards inutiles. Nous proposons qu'une gestion du dossier soit effectuée pour toutes les réclamations, peu importe leur valeur en dollars. Nous prévoyons qu'elle sera plus utile et fréquente pour les réclamations d'une valeur élevée qui pourraient exiger des outils procéduraux souples et des indications d'un administrateur ou d'un arbitre. La gestion du dossier comprendrait par exemple l'organisation de conférences initiales visant à établir le calendrier, à déterminer la portée des questions et à fournir des conseils à propos de la communication préalable et de la transmission des documents, de la méthode de production, du recours à des témoins experts, du lieu de l'arbitrage et d'autres questions préliminaires, et pourrait mener à la médiation. Les questions substantielles ne relèveront pas de la gestion de dossier. En cas de désaccord entre les parties concernant la nature du problème, l'arbitre chargé de la gestion du dossier aura le pouvoir de décider si la question devrait être traitée par son entremise ou durant une audience d'arbitrage. De nombreuses questions procédurales pourraient être gérées efficacement par un administrateur. Dans des cas appropriés, l'administrateur pourrait nommer, de sa propre initiative ou à la demande des parties, un arbitre chargé de la gestion du dossier. Cet arbitre sera différent de l'arbitre qui instruit l'affaire, à moins que les deux parties ne consentent de plein gré à faire appel au même arbitre. De tels cas nécessiteraient, par exemple, la présentation de requêtes concernant des questions préliminaires ou procédurales contestées ainsi qu'une médiation.

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
	Nous proposons d'exécuter un projet pilote pour les premières années du programme remanié, par exemple jusqu'à 10 ou 20 heures de gestion de dossier par affaire, en puisant dans le fonds de fonctionnement de l'OCRI à un coût maximal raisonnable prédéterminé. Ce financement serait examiné régulièrement et dépendrait de l'efficacité du programme.
Médiation (recommandation 11)	
Des intervenants ont mentionné que la médiation pourrait constituer un moyen plus simple et efficient de régler des différends lorsque les réclamations sont peu élevées ou que les plaignants se représentent eux-mêmes.	Merci. Nous sommes d'accord avec vous. Nous proposons d'offrir la médiation pour toutes les réclamations à la demande des parties ou si la personne chargée de la gestion du dossier le recommande. L'administrateur ou arbitre chargé de la gestion du dossier devrait être en mesure de déterminer rapidement les affaires qui pourraient faire l'objet d'une médiation et recommander celle-ci aux parties. Le processus de médiation sera accessible en tout temps, avant et durant la procédure d'arbitrage. La médiation sera facultative, mais vivement encouragée si elle est recommandée par la personne responsable de la gestion du dossier. Veuillez vous reporter à notre réponse ci-dessus concernant la gestion de dossier. Si la médiation est recommandée par le responsable de la gestion du dossier, des frais de médiation raisonnables (par exemple, pour une séance d'une demi-journée) pourraient être assumés par l'OCRI. Les parties incapables de parvenir à un règlement durant le délai prescrit pourraient continuer de recourir à la médiation, mais devraient en assumer les coûts supplémentaires.

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
	Le financement de la médiation serait assujéti aux mêmes conditions que celles décrites ci-dessus qui s'appliquent à la gestion de dossier.
Des intervenants ont aussi mentionné que la possibilité de recourir à la médiation en tout temps avant et durant la procédure d'arbitrage est un élément important et indispensable du programme.	Merci. Nous sommes d'accord avec vous et avons l'intention d'offrir un processus de médiation flexible, comme nous l'avons mentionné ci-dessus.
Outils procéduraux sur mesure (recommandation 12)	
Certains intervenants ont convenu que des procédures de sélection des réclamations et d'aide aux clients permettraient de dissiper la confusion à propos du processus tout en veillant à ce que les réclamations soient traitées de la façon la plus appropriée et économique.	Merci. Nous sommes d'accord avec vous. Toutes les réclamations seront sélectionnées à l'étape initiale pour que l'on puisse s'assurer qu'elles sont admissibles (soumises par des clients de sociétés réglementées par l'OCRI), qu'elles respectent les limites fixées (c.-à-d. qu'elles sont supérieures au seuil et inférieures au plafond, à moins que les parties se soient entendues sur un montant plus élevé) et que le plaignant a tenté de régler le différend avec la société. Dans tous les cas, les plaignants recevraient de l'information et, s'il y a lieu, seraient dirigés vers un autre mode de règlement des différends.
Certains intervenants sont d'avis qu'une trop grande liberté dans le choix de la procédure d'échange de documents pourrait désavantager les parties, surtout celles qui ont moins de pouvoir de négociation ou qui se représentent elles-mêmes. Ils suggèrent donc que des lignes directrices soient fournies sur le processus de communication préalable.	Nous sommes d'accord avec ce commentaire et avons l'intention d'élaborer, parmi les outils administratifs permettant d'améliorer le programme, des lignes directrices générales sur la communication préalable des documents. Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, les problèmes liés à la communication préalable et à la preuve pourraient être réglés efficacement par une gestion active du dossier.
Un intervenant n'est pas d'accord avec la recommandation selon laquelle les sociétés devraient transmettre tous leurs dossiers aux plaignants. Il est d'avis que la liste des documents pertinents	Le critère de la pertinence, qui est utilisé par les tribunaux civils, s'applique également aux procédures d'arbitrage. Un document est pertinent s'il tend à prouver ou à réfuter la question litigieuse.

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
devrait être dressée à l'étape initiale de l'arbitrage en fonction de la réclamation qui a été présentée. Les allégations supplémentaires qui nécessiteraient des documents additionnels ne devraient pas être permises. Les procédures devraient indiquer clairement qui peut déterminer la pertinence des documents.	Chaque partie doit communiquer les documents pertinents qui lui sont favorables ou défavorables. La communication des documents doit aussi être proportionnée selon les questions litigieuses et la complexité de la réclamation. Nous comptons inclure ces principes dans les règles d'arbitrage. Les parties peuvent aussi obtenir du responsable de la gestion du dossier des conseils à propos de la pertinence des documents. L'admissibilité des documents sera déterminée par l'arbitre qui instruit l'affaire.
Un intervenant n'est pas d'accord avec la recommandation selon laquelle la communication orale ou les requêtes ne devraient pas être permises pour les réclamations du palier 1; il estime qu'elles devraient être autorisées pour les tous les paliers de réclamations et demande que des lignes directrices sur la façon de préparer une requête et d'y répondre soient fournies.	Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, nous ne proposons pas d'adopter l'approche par paliers. Nous croyons plutôt que les différends concernant la communication préalable et d'autres questions préliminaires pourraient être efficacement réglés par la gestion du dossier, qui sera offerte à tous les plaignants. Dans bien des cas, les parties n'auront pas besoin de présenter une requête officielle (qui entraînerait des retards et des coûts plus élevés), car elles pourront régler les questions litigieuses durant une conférence de gestion du dossier. Lorsqu'un règlement plus officiel est nécessaire, un arbitre responsable de la gestion du dossier pourrait être nommé pour donner aux parties des conseils concernant le processus ou régler le différend, mais la procédure pourrait aussi être moins officielle (et par conséquent plus expéditive et économique).
Selon un intervenant, il serait inapproprié qu'un arbitre donne des instructions aux parties concernant la sélection de leurs témoins parce que celles-ci ont l'obligation de faire entendre les témoins appropriés, y compris les représentants qualifiés de la société, alors que la partie adverse peut convoquer tout témoin « manquant » et que l'arbitre peut tirer une conclusion défavorable si un témoin important n'est pas convoqué.	Nous proposons de régler toutes les questions de procédure au moyen d'une gestion active du dossier, qui sera effectuée par un administrateur ou un arbitre différent de celui qui instruit l'affaire. Bien que la responsabilité de sélectionner les témoins incombe aux parties, le responsable de la gestion du dossier peut faciliter le processus en donnant des conseils procéduraux concernant les listes et déclarations des témoins (présentation,

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
	délai, contenu) et aider les parties en réglant les différends et en résolvant les objections relatives aux témoins.
Un intervenant dit craindre que les plaignants qui se représentent eux-mêmes et ceux qui présentent des réclamations peu élevées éprouvent de la difficulté à convoquer des témoins experts et suggère que ce fardeau ne soit pas imposé aux investisseurs.	Merci. Nous sommes d'accord avec vous et proposons de régler ces problèmes (la nécessité de convoquer des témoins experts et d'assumer les coûts qui y sont associés) au moyen de la gestion du dossier, qui sera offerte à tous les plaignants.
Selon un autre intervenant, le rapport d'un expert qui n'a pas été soumis à un interrogatoire oral ne devrait pas être admissible, ou on devrait lui accorder peu de poids, voire aucun, et l'échange de rapports écrits par des experts qui n'ont pas témoigné oralement ne produira pas de résultat juste et équitable.	Nous proposons de régler les problèmes liés aux témoignages et interrogatoires d'experts, ainsi que d'autres questions relatives à la preuve, au moyen de la gestion du dossier, qui est la façon la plus efficace de fournir aux parties des conseils et des indications concernant les questions de procédure.
Délais de traitement (recommandation 13)	
Un intervenant est d'accord avec la recommandation d'établir des délais différents pour des réclamations différentes, mais fait remarquer que des délais serrés ne devraient pas compromettre la qualité de la décision ou des recommandations.	Merci. Nous sommes d'accord avec vous. Nous proposons que le délai maximal de règlement soit de 12 mois et qu'il y ait des outils administratifs pour veiller à ce que le délai soit respecté (p. ex. rejet administratif lorsqu'un dossier reste en suspens pendant une période de 6 à 12 mois), mais que des retards soient permis lorsqu'ils sont souhaitables et raisonnables.
Dispense de frais et subvention (recommandation 14)	
Certains intervenants appuient la recommandation du groupe de travail d'utiliser le fonds grevé d'affectations pour accorder une dispense de frais et une subvention aux investisseurs qui n'ont pas les moyens de payer un service d'arbitrage.	Nous sommes d'accord avec le groupe de travail pour dire que les frais d'arbitrage sont le plus grand obstacle à la participation des investisseurs au programme, et avons examiné avec soin la proposition de fournir un financement dans certains cas pour augmenter l'accès des investisseurs à la justice et assurer la viabilité du programme. Cependant, nous ne croyons pas qu'il serait approprié d'étendre l'utilisation du fonds grevé d'affectations à l'aide aux

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
	investisseurs individuels dans le cadre du programme puisque ce fonds doit servir à la protection des investisseurs, notamment à ce qui suit : administration du Bureau des investisseurs de l'OCRI, comité consultatif des investisseurs, formations d'instruction, nouvelles questions réglementaires, programme de dénonciation, sensibilisation des investisseurs, recherche et autres initiatives de protection des investisseurs (voir l'article 16 des décisions de reconnaissance de l'OCRI). Nous proposons plutôt ce qui suit pour régler les problèmes d'accès et de coûts et rendre le programme plus viable et accessible : 1) offrir un financement pour couvrir des frais raisonnables de gestion de dossier et de médiation (p. ex. jusqu'à 10-20 heures de gestion de dossier par affaire et une séance de médiation d'une demi-journée); 2) établir des honoraires raisonnables pour les arbitres (p. ex. 400 \$ l'heure) et offrir des options d'arbitrage à frais fixes; 3) diriger les plaignants qui se représentent eux-mêmes vers des services d'aide juridique et des avocats offrant bénévolement des conseils juridiques. Plus particulièrement, nous proposons d'exécuter un projet pilote pour les premières années du programme remanié, à un coût maximal raisonnable prédéterminé. Ce financement serait examiné régulièrement et dépendrait de l'efficacité du programme. En outre, afin de limiter les coûts, nous envisageons d'offrir d'autres arrangements en matière de frais comme des options d'arbitrage à frais fixes. Par exemple, l'arbitrage accéléré offert actuellement par ADR Chambers pourrait convenir aux réclamations peu élevées ou moins complexes. Il comporte des limites strictes (aucune communication préalable, aucun témoin expert, aucune requête, audience d'une durée maximale d'une journée, maximum de 20 documents présentés en preuve,

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
	observations écrites d'au plus 25 pages, maximum de 3 sources faisant autorité, maximum de 2 témoins par partie), mais ses coûts sont gérables. Nous envisageons de créer des options à frais fixes, qui pourraient comprendre par exemple des audiences par production de pièces (3 000 \$ par partie), des audiences par comparution d'une journée (7 500 \$ par partie), des audiences par comparution de deux jours (15 000 \$ par partie), etc. Ces options seraient vraisemblablement assujetties à des limites, comme dans le cas de l'arbitrage accéléré.
Un intervenant a recommandé que les investisseurs individuels qui ont subi des pertes ne paient aucuns frais d'arbitrage en fonction de certains facteurs.	Nous ne proposons pas de fournir une aide financière aux investisseurs individuels ni d'annuler leurs frais d'arbitrage pour les raisons mentionnées ci-dessous. Nous proposons plutôt, comme nous le mentionnons plus haut, de rendre le programme plus abordable, efficient et attrayant, en offrant un financement pour couvrir les frais raisonnables de gestion de dossier et de médiation et d'autres outils de contrôle des coûts.
Un intervenant a suggéré que le fonds grevé d'affectations soit utilisé pour restituer des fonds aux plaignants lorsque le courtier est incapable de verser le dédommagement déterminé au moyen de l'arbitrage.	En vertu des décisions de reconnaissance, le fonds grevé d'affectations ne peut être utilisé pour verser une restitution aux investisseurs en cas d'insolvabilité d'un courtier. Compte tenu des fins générales de ce fonds (énumérées ci-dessus), nous ne croyons pas qu'il serait approprié d'étendre son utilisation au dédommagement des investisseurs individuels, particulièrement lorsqu'il n'y a aucun lien direct entre les fonds détenus dans le fonds grevé d'affectations et les pertes subies. En cas d'insolvabilité d'un courtier réglementé par l'OCRI, les pertes des clients peuvent être couvertes par le Fonds canadien de protection des investisseurs (FCPI). L'OCRI examine également toutes les demandes de révocation de la qualité de

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
	membre des courtiers lorsqu'il y a des plaintes et réclamations non réglées des investisseurs.
Un intervenant a suggéré également d'utiliser le fonds grevé d'affectations pour fournir un financement aux divers services d'aide juridique du Canada.	Le fonds grevé d'affectations sert déjà à financier des projets de formation ou de recherche qui concernent directement le secteur des placements et qui bénéficient au public ou aux marchés financiers. Il est aussi utilisé pour subventionner des organismes sans but lucratif exonérés d'impôt dont l'objectif est de protéger les investisseurs et d'offrir des services d'aide juridique aux investisseurs.
Un intervenant estime que le fonds grevé d'affectations ne peut être utilisé à des fins autres que la protection des investisseurs.	Merci. Voir la réponse que nous avons donnée plus haut.
Publication des décisions arbitrales (recommandation 15)	
Même si la plupart des intervenants appuient la publication des décisions arbitrales en tant que documents ou études de cas anonymisés, ils estiment qu'il faut établir un équilibre entre l'objectif de la transparence et la nécessité de préserver la confidentialité des parties afin d'éviter toute atteinte à la réputation. Des intervenants conviennent que la jurisprudence est une ressource cruciale qui permet d'assurer l'accès à la justice, et que la constitution d'une bibliothèque de jurisprudence contribuerait à la formation des investisseurs.	La confidentialité est l'élément clé du programme, et la transparence et la jurisprudence permettent de gagner la confiance des investisseurs et de faire connaître le programme. Nous proposons donc de publier : 1) de meilleures statistiques sur l'utilisation du programme (p. ex. volume des dossiers par région, types de courtiers concernés, délai de règlement) et des renseignements détaillés sur les questions clés; 2) des études de cas anonymisées triées sur le volet qui sont représentatives des questions clés afin d'informer le public et les utilisateurs potentiels à propos des réclamations types traitées dans le cadre du programme.
Un intervenant a suggéré que les arbitres élaborent une base de données des décisions rendues au cours des 10 dernières années.	Il est nettement avantageux de maintenir la confidentialité du processus d'arbitrage, que nous proposons de conserver dans le programme. Les arbitres sont souvent cités par les parties dans leurs arguments et ont accès à des décisions des tribunaux portant sur des questions semblables. Ils les prennent en

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
	considération et s'en servent comme jurisprudence lorsqu'ils rendent leurs propres décisions. À l'avenir, ils pourront également consulter des études de cas publiées, comme il a été mentionné précédemment.
Limite d'indemnisation (recommandation 16)	
Certains intervenants ont suggéré que le programme soit limité aux réclamations de plus de 500 000 \$, car ils croient que les services de l'OSBI conviennent davantage aux réclamations inférieures à ce montant. Selon eux, le traitement de réclamations moins élevées pourrait entraîner un chevauchement avec les services de l'OSBI et semer la confusion dans l'esprit des investisseurs en plus de remettre en cause le projet de rendre les décisions de l'OSBI exécutoires.	Pour nous assurer que les investisseurs dont la réclamation est inférieure à la limite de l'OSBI tentent de régler leur différend par l'entremise de cet organisme avant d'intenter une poursuite, nous proposons de limiter l'accès au programme dans le cas des réclamations inférieures à la limite d'indemnisation de l'OSBI, qui est actuellement de 350 000 \$. La limite inférieure du programme tiendrait compte des changements futurs à la limite de l'OSBI. En nous fondant sur notre évaluation et les commentaires reçus des diverses parties prenantes, nous croyons qu'il est important de maintenir les choix offerts aux investisseurs et de ne pas semer la confusion dans l'esprit de ces derniers. Comme il est indiqué ci-dessus, le programme et l'OSBI offrent aux investisseurs des modes de règlement des différends distincts. En outre, un large éventail de réclamations inférieures à 500 000 \$ <i>ne seraient pas</i> considérées comme de petites réclamations ou des réclamations moins élevées⁹. Il est aussi possible que certaines réclamations ne soient pas visées par le mandat de l'OSBI¹⁰. Dans le cadre du programme actuel et comme l'indiquent les ACVM dans leur proposition de rendre les décisions de l'OSBI exécutoires¹¹, les investisseurs ont aussi la possibilité de retirer ou d'abandonner la plainte qu'ils

⁹ Les limites des réclamations à la Cour des petites créances sont les suivantes : 15 000 \$ au Québec et au Manitoba, 16 000 \$ à l'Île-du-Prince-Édouard, 20 000 \$ au Nunavut et au Nouveau-Brunswick, 25 000 \$ en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve-et-Labrador, 35 000 \$ en Colombie-Britannique, dans les Territoires du Nord-Ouest et en Ontario, 50 000 \$ en Saskatchewan et 100 000 \$ en Alberta (montant qui était de 50 000 \$ en 2023).

¹⁰ Voir les [Règles générales de l'OSBI, parties 4 et 5](#).

¹¹ Voir la note 4.

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
	ont déposée auprès de l'OSBI¹². Sans accès au programme, ces investisseurs seraient très désavantagés. Nous aimerions donc obtenir des commentaires pour déterminer si le programme devrait rester accessible dans le cas 1) des réclamations qui ne sont pas visées par le mandat de l'OSBI ou ne respectent pas ses critères d'admissibilité; 2) des réclamations d'investisseurs qui ont tenté de régler leur différend par l'entremise de l'OSBI et qui ont retiré ou abandonné leur plainte. Ainsi, les investisseurs dont la réclamation est inférieure à la limite de l'OSBI tenteront de régler leur différend par l'entremise de cet organisme avant d'avoir recours à d'autres options.
D'autres intervenants ont affirmé qu'il n'est pas nécessaire d'établir une limite moins élevée, car cela se révélerait inadéquat. Ils recommandent que le programme demeure accessible aux réclamations de moins de 500 000 \$, peu importe les services offerts par l'OSBI, car si on limite le programme aux réclamations supérieures à la limite d'indemnisation de l'OSBI, les investisseurs auront moins d'options de règlement des différends, ce qui pourrait briser leur confiance dans le régime de réglementation et le cadre de règlement des différends.	Nous reconnaissons que les investisseurs doivent pouvoir choisir entre diverses options de règlement des différends. Nous croyons qu'en simplifiant et en rationalisant le processus, nous nous assurerons que les investisseurs prennent part de façon efficiente et efficace à ce processus. Nous aimerions donc obtenir des commentaires pour déterminer si le programme devrait rester accessible dans le cas 1) des réclamations qui ne sont pas visées par le mandat de l'OSBI ou ne respectent pas ses critères d'admissibilité; 2) des réclamations d'investisseurs qui ont tenté de régler leur différend par l'entremise de l'OSBI et qui ont retiré ou abandonné leur plainte, comme le prévoit le nouveau cadre de l'OSBI proposé par les ACVM¹³. Le programme sera accessible sans restrictions aux réclamations dont le montant est supérieur à la limite de l'OSBI qui est de 350 000, \$ et inférieur à 1 000 000 \$ ou plus avec le consentement des parties.

¹² Les taux de retrait des plaintes déposées auprès de l'OSBI sont peu élevés. Voir le tableau 2 – Données sur les dossiers de 2018 à 2022 – Volet investissement seulement, [Avis de consultation des ACVM – Obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends, 30 novembre 2023](#).

¹³ Voir la note 4.

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
	Ainsi, il offrira aux investisseurs un mode substitutif et complémentaire de règlement des différends. Grâce à cette structure, nous prévoyons atténuer les préoccupations à propos de la confusion et du chevauchement des options et maintenir l'efficacité du processus de règlement des différends tout en respectant les choix et les besoins des investisseurs canadiens.
Selon des intervenants, le plafond du programme devrait être augmenté pour passer à 5 millions de dollars, car cela pourrait accroître l'efficacité et la viabilité du programme. Certains aimeraient que cette recommandation soit mise en œuvre immédiatement afin d'améliorer le processus d'arbitrage actuel.	Merci. Nous avons examiné la possibilité : 1) de faire passer le plafond à 5 millions de dollars; 2) d'éliminer carrément le plafond. Compte tenu de la finalité du processus d'arbitrage, nous croyons que les conséquences d'un plafond plus élevé seraient trop sévères pour les parties. Nous avons aussi tenu compte du fait que la plupart des réclamations traitées au cours des dernières années dans le cadre du programme étaient inférieures au plafond de 500 000 \$ et que rares sont les plaintes (signalées par les courtiers membres) provenant de clients qui réclament plus de 1 million de dollars. Nous proposons donc de doubler le plafond actuel de 500 000 \$ afin qu'il passe à 1 000 000 \$. Les parties pourraient aussi convenir d'utiliser le programme pour les réclamations de plus de 1 million de dollars. Le cas échéant, il n'y aurait aucun plafond. Nous croyons qu'il s'agit là d'une augmentation raisonnable compte tenu des statistiques accessibles et de la rétroaction reçue dans le cadre de la consultation. Nous pourrions revoir ce plafond dans l'avenir en fonction de l'efficacité du programme remanié.
Exigence de 90 jours (recommandation 17)	
Certains intervenants estiment que le délai de 90 jours est trop long et ne voient pas pourquoi les sociétés ne pourraient pas régler	À l'heure actuelle, le délai pour transmettre une réponse motivée aux clients des sociétés réglementées par l'OCRI est de 90 jours

Résumé des commentaires	Réponse de l'OCRI
les plaintes plus rapidement. Toutefois, ils croient qu'un délai de 30 à 45 jours serait trop court et suggèrent un délai de 60 ou 56 jours, ce qui serait conforme aux pratiques internationales des banques en matière de traitement des plaintes.	après la réception de la plainte¹⁴. L'accès au programme est conditionnel à cette exigence. Un délai plus court pourrait compromettre l'enquête menée par la société sur la plainte et nuire aux efforts que déploient les parties pour régler le différend tôt dans le processus, au détriment des investisseurs. Ce délai cadre généralement avec les exigences des ACVM et les exigences de l'OSBI relatives au dépôt des plaintes. Pour ces raisons, nous ne proposons pas de modifier pour l'instant le délai de 90 jours qui doit s'écouler avant l'accès au programme.
D'autres intervenants croient que le délai de 90 jours devrait être maintenu puisqu'un délai plus court pourrait compromettre l'enquête délicate et minutieuse menée par la société sur la plainte, au détriment des investisseurs, et créer une hiérarchie dans les délais de réponse exigés par les divers organismes de réglementation.	Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, nous ne proposons pas de modifier le délai actuel de 90 jours pour l'instant.

¹⁴ Le délai pour transmettre une réponse motivée aux plaintes des clients sera examiné par l'OCRI dans le cadre d'un projet de réglementation distinct.