



Le 20 août 2009

Objet : Réponse de l'OCRCVM aux commentaires visant la Règle et la Note d'orientation sur le traitement des plaintes de clients et les modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres

Le présent sommaire constitue la réponse de l'OCRCVM aux lettres de remarques reçues concernant les dispositions proposées sur le traitement des plaintes et le projet de modifications des Règles 19, 37 et 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM (auparavant, les Statuts 19 et 37 et le Principe directeur n° 2 de l'ACCOVAM) qui ont fait l'objet de l'appel à commentaires du 13 février 2009. Nous avons résumé les commentaires propres au projet de Règle et de Note d'orientation de sorte à les faire correspondre aux divers articles de la Règle, et les avons fait suivre de la réponse du personnel de l'OCRCVM.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Définition d'une plainte

Les commentaires concernant la définition d'une plainte sont les suivants :

- Trois lettres de remarques avancent que la définition de ce qui constitue une plainte est très large et ambiguë. Une de ces lettres indique que l'Avis sur les règles traitant du projet de modifications laisse entendre que trois conditions doivent être remplies, mais qu'aucune disposition de la Règle ne prévoit ce cumul des trois conditions. Selon les lettres de remarques, la Règle devrait préciser et clarifier ce qui constitue une plainte.
- Deux lettres de remarques indiquent que l'inclusion du terme « notamment » dans le paragraphe définissant « l'inconduite alléguée » pourrait éventuellement étendre le champ d'application d'une plainte à une inconduite alléguée sans aucun lien avec les comptes de clients ou les rapports entre les clients et les sociétés membres. D'ailleurs, une des lettres de remarques comprend la recommandation de préciser clairement toute autre inconduite pouvant être envisagée.
- Une lettre de remarques souligne que les versions anglaise et française ne sont pas pareilles : Ainsi, la version française mentionne qu'une plainte « ... peut inclure », alors que la version anglaise mentionne qu'une plainte « ... is deemed to include » (est réputée inclure).



- Une lettre de remarques mentionne que le libellé sur l'exclusion d'une « question qui fait l'objet d'un procès » est ambigu dans la version française du projet de modifications.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

L'OCRCVM s'est penché sur le champ d'application de la définition d'une plainte dans sa réponse aux lettres de remarques datée du 28 janvier 2009. Comme nous l'avions alors mentionné, la définition qui figure dans le projet de Règle est censée viser précisément les plaintes de clients de détail qui allèguent une inconduite dans le traitement de leur(s) compte(s). Une définition trop étroite de ce que constitue une plainte ne serait donc pas souhaitable, car elle pourrait donner lieu à ce que certaines plaintes justifiées tombent hors du champ d'application de la Règle. Comme nous l'avons déjà indiqué, notamment dans notre Avis sur les règles du 13 février 2009 lançant un appel à commentaires, la plainte visée par cette Règle :

- doit être présentée par un client ou par une personne autorisée à agir pour le compte d'un client;
- peut être une expression enregistrée d'insatisfaction ou une expression verbale d'insatisfaction;
- doit alléguer une inconduite dans le traitement de son ou ses comptes.

Une plainte doit être présentée par un client ou par une personne autorisée à agir pour le compte d'un client et doit porter sur une inconduite alléguée dans le traitement du compte du client. Nous estimons que le champ d'application des plaintes pouvant être visées par la Règle est clair et non ambigu. Les paramètres mentionnés précédemment devraient exclure toutes les plaintes qui ne sont pas censées être visées par la Règle du champ d'application de celle-ci. En outre, tous les cas compris dans la définition d'inconduite alléguée portent sur des aspects liés au traitement des comptes ou des affaires du client. Cependant, dans un souci de rendre la définition encore plus précise, nous avons ajouté dans la Note d'orientation une rubrique donnant plus de détails sur la portée de l'inconduite alléguée. Essentiellement, l'Avis sur les règles indique que d'autres aspects, qui ne figurent pas dans la définition d'inconduite alléguée, mais que le terme « notamment » peut englober, correspondraient aux aspects se rapportant aux comptes de clients ou aux rapports entre les clients et les sociétés dont la nature grave justifie que ces aspects soient traités selon la procédure de traitement des plaintes établie.

Quant à l'affirmation selon laquelle les trois conditions du champ d'application de la Règle mentionnées dans le paragraphe précédent sont en contradiction avec la Règle elle-même, nous soutenons que les conditions mentionnées sont énoncées dans la Règle. Les dispositions correspondantes du projet de Règle prévoient ce qui suit :



Pour que la présente règle s'y applique, *il faut qu'une « plainte » soit présentée par un client ou une personne autorisée à agir pour le compte d'un client et elle peut inclure :*

- *une expression enregistrée d'insatisfaction à l'égard d'un courtier membre, d'un employé ou d'un mandataire, alléguant une inconduite;*
- *une expression verbale d'insatisfaction à l'égard d'un courtier membre, d'un employé ou d'un mandataire, alléguant une inconduite lorsqu'une enquête préliminaire indique que l'allégation peut avoir quelque fondement.*

L'inconduite alléguée comprend notamment le manquement à la confidentialité, le vol, la fraude, le détournement ou l'utilisation illicite de fonds ou de titres, le faux, les placements inappropriés, l'information fausse ou trompeuse, les opérations non autorisées par rapport à un ou des comptes de clients, les autres opérations financières non autorisées avec les clients et l'exercice d'activités reliées aux valeurs mobilières à l'extérieur du courtier membre. (sans italiques dans l'original)

Comme le texte en italique l'indique, le projet de Règle englobe les trois conditions de son champ d'application.

Nous avons apporté les modifications nécessaires au libellé de la version française du projet de Règle pour tenir compte des commentaires exprimés à l'égard des différences entre les libellés des versions anglaise et française du projet de Règle.

Nature de la plainte reçue

Nous avons reçu les commentaires suivants sur l'inclusion dans la définition d'une plainte d'une expression verbale d'insatisfaction :

- Trois lettres de remarques soutiennent que seules les plaintes écrites devraient être visées par la Règle afin de garantir la clarté dans le traitement des plaintes.
- Deux lettres de remarques notent que la Note d'orientation semble indiquer que les courtiers membres peuvent exiger que la plainte soit consignée, alors que la Règle ne le prévoit pas et qu'il y aurait lieu d'harmoniser la Règle et la Note d'orientation.
- Une lettre de remarques soutient que, dans le cas des plaintes verbales, les courtiers membres pourraient être incapables d'établir le début du délai de 90 jours, compte tenu des divers éléments entourant une plainte verbale qui ne sont pas propices à la gestion en fonction de délais précis.

**Réponse du personnel de l'OCRCVM**

Nous avons déjà abordé l'inclusion de plaintes verbales dans le projet de Règle dans notre réponse aux commentaires datée du 28 janvier 2009. En réponse aux inquiétudes que les plaintes verbales pourraient soulever, nous avons précisé dans la Note d'orientation que les courtiers membres peuvent, avant de rédiger leur réponse détaillée, exiger que les plaintes verbales possiblement fondées soient consignées sous une forme enregistrée. Cette indication vient confirmer ainsi que l'usage établi chez certains courtiers membres d'exiger que les plaintes verbales soient consignées par écrit est considéré comme acceptable. Cependant, une telle demande ne veut pas dire qu'un courtier membre peut retarder l'envoi de sa réponse détaillée si un client ne consigne pas sa plainte. Comme nous l'avons mentionné dans notre réponse antérieure, le délai de 90 jours pour fournir une réponse détaillée commence à courir au moment où la plainte est faite, qu'elle soit verbale ou par écrit. Dans la mesure où les courtiers membres souhaitent utiliser la plainte consignée pour les besoins de leur enquête sur l'objet de la plainte, ils devraient tout mettre en œuvre pour exiger que cette plainte verbale soit consignée sous forme enregistrée le plus tôt possible dans le processus de traitement de la plainte. Par contre, le courtier membre ne peut invoquer la consignation de la plainte sous forme enregistrée comme condition préalable à l'émission de sa réponse détaillée en temps utile.

Nous avons révisé la Note d'orientation afin qu'elle précise qu'une réponse détaillée doit être envoyée dans les délais requis, qu'une plainte consignée soit formulée ou non par un client en réponse à la demande faite par un courtier membre. Dans la mesure où la requête d'un courtier membre voulant qu'un client consigne une plainte verbale sous une forme enregistrée ne constitue pas une exigence, nous ne croyons pas qu'il convienne de modifier la Règle à cet égard. Nous avons précisé le libellé de la Note d'orientation afin qu'elle indique qu'un courtier membre peut « demander » qu'un client consigne une plainte verbale sous une forme enregistrée, et non pas « exiger » qu'un client le fasse.

En ce qui a trait aux inquiétudes concernant la capacité du courtier membre à déterminer le moment à compter duquel le délai de 90 jours commence à courir dans le cas d'une plainte verbale, le délai commence à courir à compter du jour où la plainte est formulée pour la première fois, peu importe que l'ensemble des éléments de la plainte soit connu ou non à ce moment-là.

Personne autorisée à agir pour le compte du client

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant le dépôt d'une plainte par une personne autorisée à agir pour le compte du client :



- Une lettre de remarques soutient qu'il n'a pas été établi que les personnes légalement autorisées par un client peuvent déposer une plainte puisque la Note d'orientation affirme que les plaintes déposées par une personne autre que le client ne sont pas assujetties à la Règle.
- Une lettre de remarques soutient que l'étendue du pouvoir accordé devrait être précisée dans la Note d'orientation de sorte que celle-ci énumère les divers types de fondement juridique en vertu desquels une personne peut présenter une plainte pour le compte d'un client.
- Une lettre de remarques mentionne que seuls les clients et les personnes légalement autorisées à agir pour le compte d'un client devraient pouvoir déposer des plaintes afin de veiller à la protection des renseignements personnels des clients.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Les plaintes déposées par des personnes autres que les clients ne sont pas assujetties à la Règle. Les plaintes déposées par une personne autorisée à agir pour le compte du client sont régies par la Règle parce qu'elles sont formulées par un client. La Note d'orientation a été modifiée pour préciser cette nuance.

Conformément aux pratiques en vigueur dans le secteur, une autorisation écrite accordée par le client permet valablement la présentation d'une plainte pour le compte d'un client. Exiger une forme particulière de fondement juridique serait inutilement restrictif pour les clients. Nous avons ajouté une disposition à la Note d'orientation précisant que les autorisations écrites de clients, ainsi que les documents juridiques officiels, comme les procurations ou les nominations judiciaires de représentants, constituent des documents acceptables établissant le pouvoir d'une personne d'agir pour le compte d'un client du courtier membre.

La protection des renseignements personnels des clients n'est pas en cause, puisque le projet de Règle précise qu'il faut donner suite à une plainte uniquement si elle est présentée par un client ou par une personne légalement autorisée à agir pour le compte d'un client.

RESPONSABLE DES PLAINTES

En ce qui concerne le nouveau poste de responsable des plaintes, nous avons reçu une lettre de remarques indiquant qu'il n'est pas clair si un courtier peut nommer plus d'un responsable des plaintes et si ce dernier doit communiquer directement avec les clients.

***Réponse du personnel de l'OCRCVM***

Le responsable des plaintes est la personne qui détient le pouvoir de surveillance ultime à l'égard de la procédure de traitement des plaintes chez le courtier membre. Il devrait y avoir un responsable des plaintes chez chaque courtier membre. La communication entourant les plaintes individuelles ne devrait pas nécessairement être assurée par un responsable des plaintes, mais ce serait certainement une possibilité, notamment pour les courtiers membres plus petits.

PROCÉDURES/NORMES RELATIVES AU TRAITEMENT DES PLAINTES**Accès des clients à la procédure de traitement des plaintes**

Nous avons reçu les commentaires suivants en ce qui concerne l'information à fournir quant à la procédure de traitement des plaintes :

- Deux lettres de remarques proposent de transmettre un dépliant décrivant la procédure de traitement des plaintes une seule fois en réponse à une plainte, et non à deux reprises.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

La description de la procédure de traitement des plaintes aux clients et l'exigence quant à la transmission d'un dépliant à cet égard à toutes les étapes de la procédure de traitement des plaintes permettent de garantir que les clients sont parfaitement informés des possibilités qui s'offrent à eux. Nous nous sommes penchés sur cette question dans notre réponse précédente aux commentaires reçus et la position de l'OCRCVM demeure la même à cet égard. S'assurer que les clients connaissent bien les possibilités qui s'offrent à eux quant au traitement de leur plainte est un élément important du projet de Règle et nous ne voyons pas d'inconvénient à leur transmettre cette information à plusieurs reprises.

Accusé de réception

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant l'accusé de réception :

- Une lettre de remarques soutient que les coordonnées complètes de la personne chargée du traitement de la plainte auprès du courtier membre ne devraient pas avoir à être fournies.
- Une lettre de remarques laisse entendre que le délai de cinq jours pour accuser réception d'une plainte devrait être prolongé lorsque des circonstances particulières le justifient, ou qu'il devrait être porté au moins à 10 jours.



- Une lettre de remarques soutient qu'il n'est pas clair si les coordonnées devant être incluses dans l'accusé de réception sont celles du responsable des plaintes ou celles de la personne chargée du traitement de la plainte.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

La communication au client des coordonnées de la personne chargée du traitement de la plainte auprès du courtier membre permet d'éviter la répétition inutile d'activités de la part du courtier membre et la frustration du client. Ainsi, le client connaît la personne-ressource à laquelle communiquer toute information additionnelle ou à laquelle s'adresser pour connaître l'état d'avancement de sa plainte. Les avantages résultant de la désignation d'une seule personne-ressource l'emportent sur les désavantages de la communication au client des coordonnées de cette personne.

Dans sa réponse à la première série de lettres de remarques reçues, l'OCRCVM a souligné que des circonstances particulières peuvent à l'occasion entraîner une prolongation du délai pour accuser réception d'une plainte. Toutefois, ces circonstances devraient être rares et nous considérons toujours que le délai de cinq jours pour accuser réception d'une plainte est raisonnable.

Le projet de Règle soutient que l'accusé de réception doit comprendre « le nom, le poste et les coordonnées complètes de la personne qui s'occupe de la plainte au sein de la société ». Par conséquent, les coordonnées fournies doivent être celles de la personne chargée du traitement de la plainte, qu'elle soit ou non la responsable des plaintes.

Réponse détaillée à la plainte

Diverses questions ont été soulevées au sujet de la réponse détaillée :

i) Délai de 90 jours civils pour fournir une réponse

- Une lettre de remarques souligne qu'il n'est pas précisé pourquoi le délai prescrit pour répondre aux plaintes est fixé à 90 jours, alors que la plupart des courtiers membres sont en mesure de répondre dans un délai de 180 jours et que l'OSBI, quant à lui, impose un délai de 180 jours pour répondre aux plaintes.
- Une lettre de remarques propose de préciser la Règle en ajoutant une disposition selon laquelle les clients doivent être informés de leur droit de demander à l'OSBI d'examiner leur plainte s'ils n'ont pas reçu une réponse définitive dans les 90 jours.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Comme nous l'avons mentionné dans notre réponse précédente, nous considérons toujours que le délai de 90 jours est raisonnable compte tenu des pourcentages de réponses fournies dans ce délai. La nature complexe d'une plainte donnée retardant la



transmission d'une réponse dans les délais prescrits sera prise en compte si l'explication fournie dans l'avis adressé à l'OCRCVM est raisonnable.

La Note d'orientation établit clairement que les clients doivent être informés que l'OSBI examinera leur plainte s'ils n'ont pas reçu une réponse finale dans les 90 jours.

ii) Contenu de la réponse détaillée

- Une lettre de remarques propose de supprimer de la réponse détaillée l'exigence selon laquelle il faut indiquer les choix qui s'offrent au client s'il n'est pas satisfait de la réponse du courtier membre, puisque ces choix figurent déjà dans le dépliant sur la procédure de traitement des plaintes approuvée par l'OCRCVM.
- Une lettre de remarques souligne que l'exigence voulant que la décision définitive des courtiers membres soit accompagnée d'une explication est inadéquate parce que cette explication peut être insatisfaisante ou comporter des lacunes.
- Une lettre de remarques soutient que l'exigence voulant que les courtiers membres fournissent un résumé de la plainte, les résultats de l'enquête qu'ils ont menée et leur décision définitive ne permet pas d'atteindre les objectifs du projet de Règle. Cette lettre de remarques laisse entendre que les exigences se rapportant à la réponse détaillée ne permettent pas d'assurer le traitement équitable des plaintes.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le projet de Règle prévoit que les courtiers membres doivent instaurer des politiques et des procédures écrites visant à assurer le traitement efficace, juste et rapide des plaintes. Même s'il est vrai qu'une explication insatisfaisante ou comportant des lacunes peut être fournie dans une lettre accompagnant la décision définitive, aucune Règle ne peut contraindre cette éventualité. La résolution des plaintes de clients découle nécessairement d'une appréciation subjective. En outre, étant donné que le traitement des plaintes est une procédure interne du courtier membre, celui-ci peut ne pas toujours faire preuve d'impartialité en enquêtant sur les plaintes qui le mettent en cause. Le projet de Règle vise à assurer le traitement juste des plaintes au cas où les parties auraient des intérêts opposés. Le projet de Règle vise à établir un processus et un cadre permettant aux courtiers membres de répondre aux plaintes. Si un client est mécontent de la réponse fournie par un courtier membre ou qu'il ne souhaite pas suivre la procédure interne de traitement des plaintes, d'autres choix lui sont offerts comme l'engagement d'un procès, le recours à l'arbitrage ou la présentation d'une plainte réglementaire.

Toutefois, nous avons révisé le projet de Règle en y ajoutant un passage qui exige que les courtiers membres établissent des politiques et des procédures concernant les enquêtes menées sur les plaintes, le processus utilisé pour évaluer les plaintes, le



mécanisme servant à déterminer l'offre de résolution qui devrait être proposée à un client lorsque sa plainte est fondée et les mesures correctives qu'il conviendrait d'adopter au sein de la société. Le projet de Règle a également été révisé afin d'insister sur le fait que la réponse détaillée au client doit être présentée de manière juste, claire et non trompeuse.

iii) Procédure devant un ombudsman interne

- Deux lettres de remarques laissent entendre que le libellé de la Règle pourrait banaliser la procédure devant un ombudsman interne et qu'il devrait donc être modifié pour préciser que le recours à cette procédure est « facultatif », en remplacement de l'expression « n'est pas obligatoire ».
- Une lettre de remarques laisse entendre que la Règle exige que les clients aient recours à la procédure interne d'un ombudsman ou à la procédure interne de règlement des différends avant de faire appel aux services de l'OSBI.
- Il faut bien souligner qu'il n'est pas obligatoire de recourir à un ombudsman interne avant de faire appel aux services de l'OSBI.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Nous avons modifié le libellé du projet de Règle de sorte qu'il indique que le recours à la procédure interne d'un ombudsman est « facultatif », au lieu d'employer l'expression « n'est pas obligatoire ».

Nous croyons que c'est au client que devrait appartenir la décision d'avoir recours à un ombudsman interne. De plus, l'OCRCVM n'a pas la compétence d'exiger que les clients aient recours à un ombudsman interne avant de faire appel aux services de l'OSBI ou d'exercer d'autres recours.

Le projet de Règle exige que les courtiers membres exposent les choix qui s'offrent à un client insatisfait de la réponse reçue du courtier membre, y compris la possibilité d'avoir recours au service de l'ombudsman si une demande est présentée à cet effet dans les 180 jours à compter de la réponse définitive du courtier membre, et qu'ils précisent que le recours à la procédure interne d'un ombudsman est facultatif. Les courtiers membres doivent fournir cette information d'une manière équitable, claire et qui n'induit pas en erreur. Nous estimons donc qu'il ressort clairement du projet de Règle qu'il n'est pas obligatoire de recourir à un ombudsman interne avant de déposer une plainte auprès de l'OSBI. Les différents choix de résolution des plaintes de clients seront également précisés dans les dépliants fournis aux clients au moment de l'ouverture du compte et dans le cadre de la procédure de traitement des plaintes.



iv) Conflit d'intérêts

- Une lettre de remarques laisse entendre que les courtiers membres ne devraient pas être tenus d'aider les clients qui déposent une plainte puisqu'ils se trouvent alors en situation de conflit d'intérêts.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Les courtiers membres ne devraient pas aider les clients à formuler le fond de leur plainte. Toutefois, ils devraient aider les clients lorsqu'il s'agit de les informer de la procédure de traitement des plaintes. Le fait d'expliquer aux clients la procédure de traitement des plaintes ne place pas les courtiers membres en situation de conflit d'intérêts.

Obligation de coopérer à la résolution des plaintes de clients

Nous avons reçu les commentaires suivants en ce qui concerne l'obligation des courtiers membres de coopérer entre eux pour résoudre les plaintes de clients :

- Une lettre de remarques propose que l'OCRCVM coordonne l'échange de renseignements relatifs aux plaintes entre les courtiers membres.
- Deux lettres de remarques précisent que le fait d'exiger des courtiers membres de coopérer et d'échanger des renseignements relatifs aux plaintes peut constituer une violation de la confidentialité ou une atteinte à la protection des renseignements personnels des clients. L'une de ces lettres ajoute également que la coopération peut aussi constituer une violation des règles du droit du travail.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Comme les événements menant à une plainte peuvent survenir dans plus d'une société, les personnes autorisées changeant de lieu de travail dans le secteur, le projet de Règle impose une coopération entre courtiers membres dans le traitement des plaintes de clients. Même si l'OCRCVM peut aider à la coopération entre courtiers membres en vue de rendre le traitement des plaintes plus efficace, les sociétés seraient mal avisées de dépendre entièrement de l'OCRCVM à cet égard.

On s'attend à ce que tous les courtiers membres offrent leur coopération, lorsque celle-ci est sollicitée. Comme nous l'avons mentionné dans notre réponse précédente, s'il arrivait que les courtiers membres intéressés ne coopèrent pas à l'enquête d'un courtier membre sur une plainte de client particulière, ce fait devrait être noté dans un avis déposé dans le système ComSet si ce refus a empêché de donner une réponse complète et juste au client.



Ententes de règlement

Nous avons reçu une lettre de remarques proposant la suppression des mots « *other enforcement authorities* » [de la version anglaise] imposant des restrictions à la confidentialité des ententes de règlement parce que le libellé de la version française « *autres autorités chargées de l'application de la loi* » est trop large et vague, et qu'elle pourrait englober d'autres entités que les organismes de réglementation des valeurs mobilières.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Le projet de Règle ne modifie pas l'usage établi et vise à reformuler les pratiques généralement acceptées de la profession. Nous croyons que le libellé des versions anglaise et française transmet le sens recherché et reproduit exactement l'intention de la Règle. La restriction visant la confidentialité des règlements ne s'applique pas uniquement à l'égard des organismes de réglementation des valeurs mobilières; il serait inapproprié que cette restriction ne couvre pas les autres autorités d'exécution de la loi ayant une compétence pertinente. Par exemple, les modalités d'une entente de règlement ne devraient pas empêcher qu'une plainte de client portant sur une fraude soit traitée comme une affaire criminelle.

Conservation des dossiers de plainte

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant la récupération, la conservation et la centralisation des dossiers :

- Une lettre de remarques indique que le « délai raisonnable » devrait correspondre à la norme établie pour la récupération de dossiers, plutôt que les délais fixés dans la Note d'orientation.
- Selon un commentaire, dans le cas de centralisation des dossiers au siège social, il n'est pas précisé si les succursales doivent conserver les dossiers ou non.
- Une lettre de remarques soutient que le projet de Règle ne devrait pas exiger la centralisation des dossiers, du moment qu'il est possible de récupérer les documents dans un délai raisonnable.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Les délais fixés dans la Note d'orientation pour la récupération de dossiers ne sont fournis qu'à titre indicatif, la norme « raisonnable » figurant dans le projet de Règle permettra des délais plus étendus si les circonstances le justifient.

Le projet de Règle mentionne que les dossiers doivent être conservés dans « un endroit central, facilement accessible ». Rien dans le projet de Règle n'exige que les succursales conservent des dossiers distincts.



L'exigence de centralisation des dossiers aidera les courtiers membres à conserver leurs dossiers selon un mode organisationnel adéquat et d'en assurer un accès facile.

AUTRES QUESTIONS

La Règle en général

Nous avons reçu les commentaires suivants sur le projet de Règle en général :

- Une lettre de remarques soutient que certains points présentés dans la Note d'orientation qui semblent fixer des normes devraient être intégrés dans la Règle.
- Une lettre de remarques mentionne que le projet de modifications ne traite que des règles du traitement des plaintes et de la procédure administrative et recommande de l'axer sur des mesures de prévention plutôt que sur des mesures correctives ou administratives. La lettre de remarques propose d'axer les efforts et les ressources sur la conformité aux règles, la mise en application et la transparence et la communication de l'information.
- Une lettre de remarques soutient que la Règle devrait comporter des dispositions de mise en application sans équivoque visant les traitements inéquitables des plaintes.
- Une lettre de remarques indique que la Règle ne tient pas suffisamment compte du fait que les clients peuvent se prévaloir indûment de décisions prises par les courtiers membres.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

La Note d'orientation est censée donner plus d'éclairage aux courtiers membres, sans être exagérément normative.

L'ensemble des courtiers membres sont soumis à une surveillance permettant d'évaluer leur conformité aux Règles de l'OCRCVM, et toute infraction aux Règles est corrigée ou sanctionnée par la mise en application, comme il se doit. Étant donné que l'OCRCVM procède à la mise en application de toutes les Règles des courtiers membres, des dispositions de mise en application propres à cette Règle en particulier sont inutiles.

Le projet de Règle obligera le courtier membre à fournir aux clients qui déposent une plainte des renseignements sur les divers choix qui s'offrent à eux à cet égard. Ces renseignements devraient contribuer à ce que les clients ne se fondent pas indûment sur la décision prise par le courtier membre à l'égard de leur plainte.



Processus de consultation

Nous avons reçu les commentaires suivants concernant le processus de consultation en général :

- Selon une lettre de remarques, il semblerait que l'OCRCVM n'a pas recueilli l'avis de l'ensemble des participants au marché avant d'apporter les modifications au projet; et le processus de consultation devrait être plus global pour s'assurer que le projet de modifications est nécessaire et qu'il contribuera au traitement des plaintes.
- Deux lettres de remarques ont exprimé une certaine déception de constater que les points soulevés dans les soumissions antérieures n'ont donné lieu qu'à peu de changements dans le projet de modifications actuel.
- Une lettre de remarques soutient que l'examen du projet de modifications devrait englober la consultation auprès de l'Association pour la protection des petits investisseurs.
- Une lettre de remarques mentionne que le délai de 30 jours alloué à la présentation des commentaires est insuffisant dans le cas de projets d'intérêt public.

Réponse du personnel de l'OCRCVM

Toutes les parties concernées disposent d'une égalité des chances pour commenter les projets de Règles de l'OCRCVM dès le lancement de l'appel à commentaires et le personnel de l'OCRCVM tient compte de chaque commentaire reçu. Les consultations auprès des parties concernées ont été entreprises dans le cadre de l'établissement des règles de l'OCRCVM.

Compte tenu de l'importance de ce projet et de l'intérêt qu'il a suscité, nous concédons que le délai de 30 jours alloué à la présentation de commentaires était probablement trop court. L'OCRCVM a révisé l'usage établi et les périodes de commentaires s'échelonneront dorénavant entre 60 et 90 jours.