

PROGRAMME D'ARBITRAGE DE L'OCRCVM
RECOMMANDATIONS DU GROUPE DE TRAVAIL

Juillet 2022

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

Message du groupe de travail

Beaucoup de choses ont changé depuis le dernier examen du programme d'arbitrage de l'OCRCVM (le **programme**), il y a plus de 10 ans. Le groupe de travail a reçu le mandat d'évaluer son état actuel, de relever les problèmes éventuels et de proposer des solutions pour améliorer son utilisation et son efficacité.

Nous avons donc examiné le fonctionnement du programme et l'avons comparé avec le fonctionnement du règlement des différends devant les tribunaux civils et dans le cadre d'autres options de résolution de conflits à la disposition des investisseurs. Ces autres voies sont très différentes du programme, mais elles nous ont permis de mieux comprendre ce qui peut fonctionner et ne pas fonctionner dans ce contexte. Les grandes caractéristiques du programme sont les suivantes : contrôle des parties sur les modalités procédurales du processus, le choix du décideur, le moment et le lieu de l'audience; confidentialité; établissement des faits à la manière des tribunaux, les modalités et la nature de l'audience d'arbitrage étant déterminées par les parties et l'arbitre; procédures moins formelles et plus souples; et caractère définitif et exécutoire de la décision. L'ensemble du processus a pour objectif ultime le règlement équitable, rapide et économique du dossier.

Au terme de notre examen approfondi du programme, nous concluons qu'il représente toujours une option absolument nécessaire pour traiter les réclamations des investisseurs au Canada. Le programme fait partie des dispositifs de protection des investisseurs et facilite l'accès à la justice et aux ressources destinées à régler les différends liés aux placements.

Nous avons ciblé trois principales facettes du programme qui, si elles sont améliorées, permettront de le rendre véritablement viable : 1) l'accessibilité, 2) les frais et 3) les procédures.

En résumé, nous estimons que la valeur du programme serait d'autant plus grande si l'OCRCVM le rendait plus accessible et faisait davantage sa promotion, grâce à des ressources adéquates et à des frais raisonnables, et améliorerait les outils procéduraux à la disposition des parties, en les adaptant à leurs besoins. Nos recommandations, qui portent sur ces éléments, se veulent des solutions pratiques pour atteindre ces objectifs.

Les membres du groupe de travail

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM Recommandations du groupe de travail

Introduction

LE PROGRAMME ACTUEL

Le programme d'arbitrage de l'OCRCVM (le **programme**) ne date pas d'hier. C'est l'Association canadienne des courtiers en placement – à laquelle a succédé l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (**OCRCVM**) – qui a lancé le programme en tant que projet pilote en Colombie-Britannique en 1993, puis l'a étendu au Québec en 1996 et à d'autres provinces en 1999. Au fil des ans, on y a apporté quelques changements. L'OCRCVM a procédé à la dernière révision complète du programme, sous la forme d'une consultation publique, il y a plus de 10 ans (2008-2011). L'OCRCVM a alors effectué deux modifications majeures : une augmentation de l'indemnisation maximale, qui est passée de 100 000 \$ à 500 000 \$, et la possibilité pour les demandeurs de choisir si un arbitre peut imposer des frais à la partie perdante.

Si l'un de leurs clients souhaite régler un différend par l'arbitrage¹, les courtiers membres (les **courtiers**) de l'OCRCVM ont l'obligation de participer au programme. À l'heure actuelle, le programme est administré pour le compte de l'OCRCVM par deux fournisseurs de services indépendants, le [CCAC](#) au Québec et [ADR Chambers](#) dans le reste du Canada. Ces fournisseurs font l'objet d'une supervision administrative de la part de l'OCRCVM. Ce sont les parties qui choisissent, dans les cinq jours suivant la réunion préliminaire, l'arbitre parmi une liste d'arbitres spécialisés transmise par le fournisseur de services. Les règles de procédure² du programme étant assez souples, les parties peuvent élaborer le processus qui leur convient le mieux. Les procédures d'arbitrage sont confidentielles entre les parties et l'arbitre. Quant aux décisions arbitrales, elles sont définitives et exécutoires. Les parties renoncent donc à leur droit d'appel. Ces caractéristiques, ainsi que d'autres caractéristiques importantes du programme, sont présentées plus en détail dans les recommandations ci-dessous.

L'EXAMEN DU GROUPE DE TRAVAIL

En janvier 2020, l'OCRCVM a demandé à un groupe de travail composé de défenseurs des investisseurs, de membres du secteur des placements et de professionnels de l'arbitrage qui connaissent bien le programme d'examiner ce dernier et de formuler des recommandations sur son utilisation et son efficacité (le **groupe de travail**). Les membres du groupe de travail étaient les suivants :

- Chilwin Cheng, avocat principal, Ascendion Law
- David Nicholson, vice-président et conseiller financier, Queensbury Securities
- Deb Shorrocks, directrice générale, vice-présidente et directrice de succursale, BMO Nesbitt Burns
- Geneviève Gaudet, avocate, LCM Avocats
- Harold Geller, avocat associé, MBC Law PC
- Jocelyn Beckett, vice-président principal et directeur de succursale, Raymond James Ltd.
- Marvin Huberman, médiateur et arbitre, ADR Chambers

¹ [Règle 9502](#) de l'OCRCVM [[Règle 37.1 des courtiers membres](#) avant le 31 décembre 2021].

² Voir la [procédure d'arbitrage spécialisée](#) du CCAC et les [règles de procédure](#) d'ADR Chambers.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

- Neil Gross, président, Component Strategies Consulting et
- Sébastien C. Caron, associé fondateur, LCM Avocats.

Le groupe de travail a été assisté par le personnel de l'OCRCVM, qui a coordonné et aidé à la tenue des réunions et à la rédaction des recommandations :

- Tatsiana Okun, avocate principale, Bureau de l'avocat général et
- Sandra Porée, adjointe administrative, Bureau de l'avocat général.

Le groupe de travail a tenu des réunions de janvier 2020 à juillet 2022. Il a évalué de nombreuses composantes du programme, son historique et le contexte dans lequel il fonctionne, ainsi que d'autres options de règlement des différends, et a dressé la liste des changements nécessaires pour rendre le programme viable.

Le groupe de travail a comparé le programme à la procédure devant les tribunaux civils et à d'autres recours offerts pour le règlement des différends, en particulier :

- l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (**OSBI**),
- les services de médiation et de conciliation de l'Autorité des marchés financiers (**AMF**) et
- les services de médiation et d'arbitrage de la Financial Industry Regulatory Authority (**FINRA**).

Ces recours diffèrent considérablement du programme. Mais, en comparant leurs attributs et leur contexte, le groupe de travail a pu cerner certains éléments potentiellement utiles pour améliorer le programme et lui permettre d'offrir une valeur ajoutée aux parties au litige. Ces caractéristiques sont résumées ci-dessous.

- **OSBI**

L'OSBI offre des services gratuits et indépendants de règlement à l'amiable des différends entre les sociétés participantes au Canada et leurs clients. Il s'occupe du règlement des plaintes concernant : 1) les services bancaires et 2) les placements. Pour les placements, les sociétés participantes incluent les courtiers en placement réglementés par l'OCRCVM, l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (l'**ACFM**) et les autorités en valeurs mobilières des provinces, courtiers qui sont tenus de rendre accessibles à leurs clients les services de l'OSBI. Les sociétés réglementées par l'OCRCVM ont été ajoutées au mandat de l'OSBI en 2002.

Conformément aux articles 13.14 et paragraphe 7 de l'article 13.16 du Règlement 31-103, au Québec, les sociétés inscrites en valeurs mobilières du Québec n'ont pas l'obligation de retenir le service indépendant de règlement des différends de l'OSBI vu les obligations légales prévues en matière de traitement des plaintes ainsi que les services offerts par l'AMF. Ce ne sont donc pas tous les investisseurs au Québec qui ont accès aux services de l'OSBI.

Pour examiner et évaluer les plaintes des clients, l'OSBI procède de manière informelle. Au cours de ses 25 années d'existence, l'OSBI a acquis une grande expertise dans l'évaluation de la pertinence des placements et des pertes indemnisables, et il a su gagner la confiance des investisseurs. En moyenne,

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM Recommandations du groupe de travail

l'OSBI examine chaque année environ 200 plaintes déposées par des clients de sociétés réglementées par l'OCRCVM.

Il y a eu beaucoup de discussions, au moins depuis 2016³, autour du fait que les décisions de l'OSBI ne sont pas exécutoires. Comme les recommandations de l'OSBI ne sont pas actuellement contraignantes pour les sociétés participantes, ces dernières peuvent refuser de verser une indemnisation, ou verser un montant inférieur à la recommandation de l'OSBI. En outre, l'indemnisation recommandée par l'OSBI ne peut excéder 350 000 \$. Ces deux éléments ont récemment été examinés par le [Groupe de travail sur la modernisation relative aux marchés financiers](#) de l'Ontario (le **Groupe de travail sur la modernisation**)⁴, qui a recommandé que l'on accorde à l'OSBI le pouvoir de prendre des décisions exécutoires et que l'on porte son plafond d'indemnisation à 500 000 \$ (*recommandations soumises au ministre des Finances de l'Ontario en février 2021, et actuellement en examen*).

Dans le cadre de son examen, le groupe de travail s'est demandé si l'existence du programme était toujours justifiée et s'il représentait toujours une option pertinente de règlement des différends, compte tenu de la reconnaissance grandissante dont jouit l'OSBI et des améliorations recommandées par le Groupe de travail sur la modernisation.

Le tableau ci-dessous présente les principales caractéristiques des options actuelles de règlement des différends en matière de placements : la traditionnelle poursuite devant les tribunaux, le programme et l'OSBI. Il montre en quoi ces trois options sont à la fois différentes et nécessaires pour permettre aux parties à un litige de choisir l'option la mieux adaptée à leurs circonstances.

CARACTÉRISTIQUES CLÉS	OPTION DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS		
	Tribunaux	Programme d'arbitrage	OSBI
Indépendance	Indépendants	Indépendant (administré par des tiers fournisseurs de services sélectionnés par l'OCRCVM; les arbitres, indépendants, sont choisis par les parties)	Indépendant (organisme à but non lucratif approuvé par les organismes de réglementation, mais indépendant de ceux-ci)
Supervision réglementaire	S.O.	OCRCVM ⁵	CMOR ⁶

³ En février 2016, les activités et le processus de l'OSBI ont fait l'objet d'une évaluation indépendante dont les résultats ont été publiés sous le titre [Examen indépendant du mandat d'investissement de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement \(OSBI\)](#). L'une des recommandations était de permettre à l'OSBI d'obtenir des mesures correctives pour les consommateurs, de préférence en lui donnant le pouvoir de rendre une décision exécutoire pour la société et le client, si les deux parties l'acceptent, le tout accompagné d'un processus d'examen interne.

⁴ Proposition 47 du [rapport de consultation](#) (juillet 2020) du Groupe de travail sur la modernisation, et recommandation 71 de son [rapport final](#) (janvier 2021).

⁵ Au sein de l'OCRCVM, le Bureau de l'avocat général assume la fonction de surveillance du programme.

⁶ Le Comité mixte des organismes de réglementation (CMOR) surveille l'OSBI en ce qui concerne son mandat d'investissement. Le CMOR est composé de représentants désignés des ACVM, de l'OCRCVM et de l'ACFM.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM
Recommandations du groupe de travail

CARACTÉRISTIQUES CLÉS	OPTION DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS		
	Tribunaux	Programme d'arbitrage	OSBI
Frais	Les parties doivent chacune assumer leurs frais juridiques et judiciaires, qui peuvent être assez importants	Les frais d'arbitrage sont généralement partagés à parts égales entre les parties (<i>voir la partie 2, # 14 pour connaître le détail de ces frais</i>)	Sans frais pour les clients ou les sociétés
Financement	S.O.	Aucun financement (<i>voir partie 2, # 15 – proposition de dispense de frais et de subvention qui seraient financées au moyen des amendes perçues par l'OCRCVM</i>)	Financé par les frais perçus auprès des acteurs du secteur
Délai de traitement	Varie selon le tribunal, mais peut être long	Généralement plus rapide que les tribunaux (<i>voir partie 2, # 13 – proposition de garantir un délai de traitement de 3 à 12 mois</i>)	La plupart des dossiers sont traités dans les 90 jours; presque tous les dossiers sont traités dans les 180 jours; tous les dossiers sont traités dans les 365 jours
Limite d'indemnisation	Aucune	500 000 \$ (<i>voir partie 3, # 16 – proposition d'élever la limite à 5 000 000 \$ ou plus sous réserve d'approbation</i>)	350 000 \$ (<i>proposition d'une limite de 500 000 \$</i>)
Délai de prescription	Dans la plupart des provinces, deux ans à compter de la date où les faits sont découverts ou auraient dû l'être ⁷	Dans la plupart des provinces, deux ans à compter de la date où les faits sont découverts ou auraient dû l'être ⁸	Une plainte doit être déposée auprès de la société dans les six ans suivant la date où le problème a été découvert ou aurait dû l'être, et le dossier doit être porté à l'attention de l'OSBI dans les 180 jours suivant la réception d'une réponse substantielle de la part de la société

⁷ Au Canada, le délai de prescription varie en fonction de l'objet du différend et des lois provinciales applicables en matière de prescription.

⁸ *Ibid.*

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM
Recommandations du groupe de travail

CARACTÉRISTIQUES CLÉS	OPTION DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS		
	Tribunaux	Programme d'arbitrage	OSBI
Confidentialité	En règle générale, le différend est public	Le différend reste confidentiel entre les parties et l'arbitre	Le différend est confidentiel entre les parties et l'OSBI (sauf si, a) la société refuse de payer l'indemnisation recommandée par l'OSBI, auquel cas l'OSBI rendra public le nom de la société, mais pas celui du plaignant; ou b) un organisme de réglementation fait officiellement une demande pour obtenir ces renseignements)
Décideur	Un juge (ayant ou non un rôle commercial ou une formation spécialisée)	Les parties sélectionnent l'arbitre de leur choix à partir d'une liste fournie par le fournisseur de services; les arbitres proposés sont généralement spécialisés et ont une vaste expérience du litige	Un analyste spécialisé dans le secteur des placements est chargé d'examiner le dossier et de formuler une recommandation
Procédures	Procédures judiciaires contradictoires habituelles : ▪ procédure de communication préalable à l'audience (orale ou écrite) ▪ gestion du dossier (si le service est offert) ▪ requêtes concernant la communication et d'autres questions préliminaires	Procédures judiciaires contradictoires semblables à celles d'un tribunal, mais plus souples : ▪ procédure de communication préalable à l'audience (orale ou écrite) ▪ gestion du dossier au besoin (<i>voir partie 2, # 10 – propositions pour tous les différends</i>) ▪ requêtes concernant la communication et d'autres questions préliminaires ▪ témoignage d'experts au besoin	Processus inquisitoire informel de traitement de la plainte : ▪ soumission des documents à l'OSBI par chacune des parties ▪ aucune communication orale, mais l'OSBI peut poser des questions ou demander des documents supplémentaires ▪ aucune requête ▪ aucune preuve d'expert externe ▪ interrogation possible de témoins tiers (rare) ▪ aucune argumentation ▪ un analyste peut aider les parties à négocier un

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM
Recommandations du groupe de travail

CARACTÉRISTIQUES CLÉS	OPTION DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS		
	Tribunaux	Programme d'arbitrage	OSBI
	▪ témoignage d'experts ▪ témoignage de témoins factuels ▪ présentation de l'argumentation de chaque partie ▪ décision du juge en fonction de la preuve et des argumentions présentées lors de l'audience	▪ témoignage de témoins factuels au besoin ▪ présentation de l'argumentation de chaque partie ▪ décision d'un arbitre en fonction de la preuve et des argumentions présentées lors de l'audience	règlement et rédiger un rapport final faisant état d'une recommandation fondée sur les documents reçus et les échanges entre les parties
Caractère exécutoire de la décision	Décision exécutoire par voie judiciaire	Décision exécutoire (les courtiers doivent verser l'indemnisation aux demandeurs)	Recommandations non contraignantes pouvant aboutir à un refus de paiement ou au paiement d'un montant inférieur à celui recommandé (<i>proposition de rendre les recommandations de l'OSBI contraignantes</i>)
Finalité/appeal	Les deux parties peuvent faire appel de la décision auprès d'une instance supérieure	Sauf pour de rares exceptions, les décisions sont définitives (les parties conviennent expressément de renoncer à leur droit d'en faire appel; les demandeurs ne peuvent pas non plus soumettre une nouvelle demande auprès d'une autre instance)	Une demande de réexamen peut être soumise à l'OSBI dans les 30 jours suivant la recommandation. Si le plaignant n'est pas satisfait de la recommandation de l'OSBI, il peut porter sa plainte devant les tribunaux ou en arbitrage (<i>sous réserve du fait que les décisions de l'OSBI deviennent contraignantes</i>).

Comme on peut le voir dans le résumé ci-dessus, le processus judiciaire traditionnel peut s'avérer long et coûteux, mais offre aux parties des ressources et des outils procéduraux potentiellement très utiles. Le programme propose des outils semblables, mais de manière plus souple, plus efficace et plus économique. Quant à l'OSBI, il s'occupe généralement des réclamations plus simples, susceptibles de se régler rapidement et de façon moins officielle. Le programme propose des outils pour les cas plus complexes qui nécessitent une communication préalable de type judiciaire, des témoignages d'experts, des requêtes et d'autres outils procéduraux qui ne sont pas utilisés par l'OSBI. Si les

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

recommandations du groupe de travail sont adoptées, même que l'OSBI est habilité à rendre des décisions exécutoires et que le plafond d'indemnisation est porté à 500 000 \$, le programme comportera toujours certaines caractéristiques distinctives importantes potentiellement attrayantes et nécessaires pour les investisseurs dont la réclamation ne peut être traitée par les tribunaux ou l'OSBI. Il peut s'agir, par exemple, des investisseurs :

- ✓ qui souhaitent choisir leur propre décideur,
- ✓ dont le cas se prête davantage à un processus judiciaire contradictoire, où l'on cherche à découvrir les faits (communication préalable, interrogation de témoins, preuves d'expert, argumentation juridique), et au type de décision qui en découle,
- ✓ dont la réclamation est supérieure à la limite d'indemnisation de l'OSBI (actuellement 350 000 \$ – ou 500 000 \$ si elle est augmentée selon la recommandation) et la limite d'indemnisation du programme si elle est augmentée,
- ✓ qui veulent obtenir une décision exécutoire et une finalité en première instance.

En outre, l'OSBI traite généralement des plaintes portant sur des montants trop petits pour justifier des frais juridiques ou d'arbitrage. Par exemple, de 2010 à 2019, les recommandations d'indemnisation de l'OSBI dans les dossiers concernant des placements s'élevaient en moyenne à 19 717 \$, avec une médiane de 7 336 \$; en 2020, la moyenne n'était que de 9 250 \$ et la médiane, de 2 425 \$⁹. Le programme ne conviendra donc pas à la grande majorité des cas traités par l'OSBI. Il a plutôt vocation à être une solution de rechange aux tribunaux.

Le groupe de travail est conscient de la confusion importante qui règne parmi les investisseurs en ce qui concerne l'environnement réglementaire et le règlement des différends¹⁰. Cette confusion ne vient pas du fait qu'il existe à la fois le programme, l'OSBI et d'autres avenues de règlement. Elle est probablement attribuable d'une part à la complexité de l'environnement réglementaire actuel dans son ensemble, où plusieurs organismes réglementent tout un éventail de produits et services de placements, et d'autre part à l'absence d'un système centralisé où les investisseurs peuvent porter plainte. Pour remédier à cette situation, il faudrait justement créer un système centralisé où toutes les plaintes des investisseurs seraient triées, puis acheminées vers l'organisme de réglementation ou le canal de résolution pertinent. Il va sans dire que les modalités d'indemnisation des investisseurs doivent être présentées dans un langage clair et simple afin de prévenir et de dissiper toute confusion, comme nous le verrons plus loin dans les recommandations.

Pour servir l'intérêt du public, le programme doit répondre aux besoins et aux objectifs des différentes parties prenantes. En raison de ces caractéristiques distinctives qui, seules ou combinées, le rendent unique, le programme reste et restera une option pertinente et nécessaire de règlement des différends.

⁹ [Rapports annuels de l'OSBI 2010-2020.](#)

¹⁰ [Recherche qualitative auprès des plaignants](#), un rapport produit pour l'OCRCVM par Navigator en mars 2021 ([Recherche auprès des plaignants](#)). Aux pages 22 à 25, on soulève le manque de compréhension et la confusion quant au rôle des différents organismes de réglementation.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

- **Services de conciliation et de médiation de l'AMF**

Dans le cadre de son mandat de protection des consommateurs, l'AMF offre des services de conciliation et de médiation aux résidents du Québec. Cette approche est singulière puisqu'il s'agit d'un « guichet unique » pour les consommateurs qui veulent porter plainte concernant des services financiers, et que les différends se règlent par la conciliation et la médiation plutôt que par un processus d'arbitrage (comme dans le programme) ou un processus d'enquête donnant lieu à une recommandation d'indemnisation (comme avec l'OSBI).

Les courtiers en placement du Québec sont tenus d'adopter des politiques de traitement des plaintes et de règlement des différends qui prévoient des procédures gratuites et équitables ainsi que des mécanismes de surveillance. Si un investisseur n'est pas satisfait du traitement ou du résultat de sa plainte, il peut demander au courtier en placement de transférer la plainte à l'AMF.

Après avoir examiné les plaintes reçues, l'AMF peut demander des renseignements ou des documents supplémentaires et, si elle le juge pertinent, proposer aux parties d'utiliser ses [services de conciliation et de médiation](#). Les deux parties doivent consentir à y recourir. Tous les services sont gratuits et confidentiels. Dans son évaluation du litige, l'AMF prend en compte les faits et circonstances particulières entourant la plainte ainsi que les critères de bons services financiers et de bonnes pratiques commerciales.

Plus directe et personnalisée, la conciliation revêt un caractère plus informel. La médiation, en revanche, est plus officielle et comprend une séance avec un médiateur externe choisi par l'AMF. La plupart des dossiers sont résolus au moyen de la conciliation. Même si les recommandations issues de la conciliation et de la médiation ne sont pas contraignantes, elles sont généralement suivies par les parties.

- **Service de médiation et d'arbitrage de la FINRA**

Grâce à ses programmes de médiation et d'arbitrage, la FINRA administre le plus grand forum de règlement des différends en matière de valeurs mobilières aux États-Unis, lequel traite, dans 69 lieux d'audience, les réclamations entre les investisseurs, les sociétés de courtage et leurs employés inscrits. Chaque année, la FINRA effectue de 3 500 à 8 500 arbitrages de même qu'un grand nombre de médiations; pour ce faire, elle peut compter sur plus de 8 000 arbitres et 270 médiateurs.

La médiation et l'arbitrage de la FINRA sont deux moyens distincts, rapides et peu coûteux de résoudre les litiges se rapportant aux valeurs mobilières de même que les litiges commerciaux.

La médiation de la FINRA est un moyen flexible de résoudre les litiges sur une base volontaire, moyen qui offre aux parties un grand pouvoir décisionnel sur le déroulement du processus. Ce sont les parties qui choisissent le médiateur, le moment de la séance de médiation, et la manière dont le conflit sera éventuellement résolu. Il est possible de recourir à cette médiation en tout temps, avant ou pendant la procédure d'arbitrage. La FINRA annulera également les frais de report d'audience si les parties consentent à utiliser ses services de médiation pendant l'arbitrage de leur affaire. Les parties peuvent arrêter la médiation quand ils le souhaitent et retourner en arbitrage. La FINRA propose un service de médiation gratuit ou à coût réduit, par téléphone ou vidéoconférence, pour les réclamations inférieures à 100 000 \$. La médiation n'a pas un caractère contraignant, les parties devant conclure

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

entre elles un accord de règlement. Plus de 80 % des médiations de la FINRA aboutissent à un règlement.

Le programme d'arbitrage de la FINRA est très différent du programme d'arbitrage de l'OCRCVM. La FINRA traite les réclamations entre les investisseurs et les courtiers ainsi que les différends entre les courtiers et leurs sociétés de courtage. Les sociétés membres de la FINRA et les personnes associées sont tenues de faire appel à son programme d'arbitrage si un de leurs clients le demande ou si cela est précisé dans un accord préalable. En outre, un différend doit être soumis à l'arbitrage de la FINRA s'il se rapporte aux activités commerciales d'une société membre ou d'une personne associée, ou s'il oppose des membres, des membres et des personnes associées ou des personnes associées. L'intimé peut être une société ou un courtier inscrit auprès de la FINRA. Selon le montant de la réclamation, les formations d'arbitrage sont composées d'un ou de trois arbitres, choisis par les parties au moyen d'un système de classement et de sélection.

Le programme d'arbitrage de la FINRA est coordonné par ses employés. Afin de maintenir l'impartialité du processus, les personnes qui administrent les arbitrages ne sont pas rattachées aux services des examens et de la mise en application de la FINRA, et ne prennent pas part aux décisions arbitrales. Les décisions, rendues par des arbitres indépendants choisis par les parties, sont sans appel et exécutoires. Si le processus d'arbitrage en lui-même demeure généralement confidentiel et que les documents soumis à cette fin ne sont pas rendus publics, la décision est tout de même publiée en ligne, par la FINRA, dans sa [base de données des décisions arbitrales](#), accessible au public. Le personnel de la FINRA et les arbitres sont tenus de respecter la confidentialité de l'arbitrage, mais les parties peuvent choisir de rendre publiques les informations sur leur propre procédure.

L'arbitrage de la FINRA présente d'autres caractéristiques intéressantes pour les investisseurs. Par exemple, la FINRA assigne les audiences dans l'État de résidence de l'investisseur, et lui donne la possibilité de plaider sa cause de façon optimale en limitant les requêtes de rejet et de choisir un panel d'arbitres entièrement public (non affilié au secteur). De plus, la FINRA utilise un [guide sur la communication préalable](#) convivial pour les investisseurs et a le pouvoir de suspendre le permis des sociétés et des personnes associées qui ne versent pas l'indemnisation prescrite par une décision arbitrale ou un règlement.

Hormis les tribunaux, les services de médiation et d'arbitrage de la FINRA sont généralement les seules autres options à la disposition des investisseurs qui souhaitent régler un différend avec un courtier aux États-Unis. Il n'y a pas, là-bas, de service de règlement équivalant à l'OSBI. Les services de médiation et d'arbitrage de la FINRA couvrent les réclamations de tous types et de toutes envergures, sans plafond d'indemnisation.

Il existe de nombreuses différences entre les programmes existants. Cela dit, le groupe de travail a relevé certaines caractéristiques très intéressantes du programme d'arbitrage de la FINRA, comme une approche par paliers en matière de procédures et de frais, et une dispense de frais pour les parties ayant des difficultés financières.

Les procédures du programme d'arbitrage de la FINRA varient en fonction de l'importance de la réclamation et du type d'audience choisi par la partie qui dépose. De manière générale, pour les réclamations plus grandes, les parties ont accès à plus d'outils procéduraux (communication de la

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

preuve, témoignages, audiences en personne présidées par un panel de trois arbitres). Pour les [réclamations inférieures à 50 000 \\$](#), le client ou la personne associée qui dépose une demande choisit si son litige sera tranché en fonction des actes de procédure (selon les observations écrites des parties, sans audience), dans le cadre d'une [procédure spéciale](#) (une audience téléphonique abrégée) ou dans le cadre d'une audience ordinaire. Dans les deux premiers cas, les outils procéduraux sont en nombre plus limité, et la décision est rendue par un seul arbitre.

La FINRA applique également une tarification progressive, calculée en fonction du montant de la réclamation. Ainsi, au moment du dépôt de sa réclamation, l'investisseur doit payer des [frais initiaux](#) allant de 50 à 2 300 dollars. Il peut aussi y avoir d'[autres types de frais](#) : séance d'audience (établis en fonction du montant de la réclamation et du nombre d'arbitres présents à l'audience), ajournement, communication de la preuve, assignation contestée, explication de la décision et autres frais administratifs. Les sociétés membres assument 85 % des frais d'arbitrage de la FINRA, et certains autres frais intégralement. Cette structure de financement, qui permet de subventionner le coût total de l'arbitrage, fait que les particuliers peuvent utiliser le programme. Également, les investisseurs en mesure de prouver qu'ils ont des difficultés financières peuvent demander une [dispense de frais d'arbitrage](#), en partie ou en totalité. La FINRA peut alors, à sa discrétion, annuler totalement ou partiellement les frais applicables, reporter leur versement ou rejeter la demande.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM Recommandations du groupe de travail

CADRE ET RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS

Le groupe de travail croit que le programme représente au Canada une option de règlement des différends absolument nécessaire pour les investisseurs. L'objectif global des changements proposés ici est d'améliorer cette option de règlement. Cet objectif n'est réalisable que si on : 1) élimine et prévient les inefficacités administratives, 2) améliore l'accès grâce à des ressources adéquates et à des frais raisonnables, et 3) fournit aux parties des outils adaptés pour assurer une résolution rapide, équitable et abordable de leur différend.

Plus particulièrement, le groupe de travail a dressé une liste de recommandations d'amélioration regroupées en trois parties :

Partie 1 – Recommandations à mettre en œuvre immédiatement..... 14

#1. Accessibilité et sensibilisation au programme..... 14

- 1) Refondre les documents du programme, en évitant le jargon juridique et en utilisant un langage simple.
- 2) Faire connaître davantage le programme au public au moyen des médias sociaux et des professionnels.
- 3) Changer le nom du programme pour mieux refléter son indépendance.

#2. Ressources écrites pour les participants au programme..... 16

Rédiger des lignes directrices sur le déroulement du processus d'arbitrage pour aider les personnes qui se représentent elles-mêmes, de même que les autres participants au programme.

#3. Qualité de l'arbitrage..... 17

Renforcer l'assurance de la qualité et la transparence en ce qui concerne les arbitres figurant sur la liste.

#4. Sélection des arbitres et établissement des règles de procédure..... 18

- 1) Permettre aux parties de choisir un arbitre qui ne figure pas sur liste des fournisseurs de services.
- 2) Élaborer des règles et des pratiques spécialement adaptées au programme.

#5. Lieu d'arbitrage..... 19

Donner aux parties ne pouvant pas participer en personne en raison du lieu d'arbitrage, ou désavantagées par ce paramètre, d'autres moyens de participer à un processus d'arbitrage.

#6. Délai de traitement et retards..... 20

Raccourcir le délai de règlement. Éliminer les retards non souhaités par les parties dans la gestion des dossiers et permettre ceux, raisonnables, souhaités par elles.

#7. Représentation des parties..... 21

Permettre aux demandeurs de se représenter eux-mêmes ou, si la loi le permet et que l'arbitre l'autorise, d'être représentés par un mandataire autre qu'un avocat.

#8. Partenariats avec des cliniques de protection des investisseurs et des conseillers juridiques bénévoles..... 21

Nouer des partenariats avec des services d'aide juridique et des avocats fournissant bénévolement des services juridiques afin de rendre le programme plus accessible.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

Partie 2. Recommandations pour un programme pilote	22
#9. Approche par paliers	22
Répondre aux différents besoins des parties en leur proposant des outils procéduraux adaptés, un délai de traitement fixe et un système de coûts échelonnés.	
#10. Gestion des dossiers	25
Remanier la gestion des dossiers pour rendre le programme plus efficace, plus équitable et mieux adapté aux besoins des parties.	
#11. Médiation	27
Mettre en place une médiation obligatoire dès le départ pour les petites réclamations et encourager la médiation volontaire, tout au long du processus, pour toutes les autres réclamations.	27
#12. Outils procéduraux sur mesure	28
Élaborer des procédures sur mesure répondant aux besoins particuliers des parties.	
o <i>Échange de documents</i>	28
o <i>Communication préalable orale</i>	29
o <i>Communication préalable écrite</i>	30
o <i>Réunion préliminaire et médiation</i>	30
o <i>Requêtes</i>	30
o <i>Preuves d'expert</i>	31
o <i>Durée de l'audience</i>	32
o <i>Imposition de frais</i>	32
#13 Délais de traitement	33
Établir un délai de traitement pour chaque palier de réclamation et le faire respecter grâce à des outils efficaces d'administration et de gestion des dossiers.	
#14. Dispense de frais et subvention	33
Fournir un financement dans les cas admissibles afin d'accroître l'accès à la justice et la viabilité du programme.	
Partie 3. Recommandations en vue d'une consultation ultérieure	36
#15. Publication des décisions arbitrales	37
Lancer une consultation publique sur la publication des décisions arbitrales, sous forme 1) de résumés, 2) de décisions expurgées ou 3) de décisions non expurgées, afin d'accroître la transparence et de fournir des incitations.	
#16. Limite d'indemnisation	38
Augmenter la limite d'indemnisation à cinq millions de dollars (et plus avec le consentement des parties) pour élargir l'accès au programme.	
#17. Exigence de 90 jours	39
Réduire la période d'attente de 90 jours à une période de 30-45 jours.	

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM Recommandations du groupe de travail

Partie 1 Recommandations à mettre en œuvre immédiatement

Nous proposons que les recommandations présentées dans cette partie soient mises en œuvre immédiatement. Sous réserve d'un examen et d'une approbation de l'OCRCVM, elles pourraient être adoptées dans les 12 mois à venir et coordonnées, le cas échéant, avec la mise en œuvre des recommandations de la partie 2.

#1. Accessibilité et sensibilisation au programme

Résumé des recommandations :

- 1) *Refondre les documents du programme, en évitant le jargon juridique et en utilisant un langage simple.*
- 2) *Faire connaître davantage le programme au public au moyen des médias sociaux et des professionnels.*
- 3) *Changer le nom du programme pour mieux refléter son indépendance.*

Le groupe de travail a exploré les éléments suivants :

- Les raisons possibles pour lesquelles les investisseurs ne choisissent pas le programme.
- Si l'information est facilement accessible pour un consommateur moyen, et si elle est suffisante, claire et précise.
- Les moyens d'améliorer l'accès au programme et sa promotion.

L'information sur le programme actuellement accessible au public est sommaire, souvent technique et n'est pas présentée dans un langage clair¹¹. Dans une large mesure, cette information peut laisser croire que pour participer au programme, il faut avoir des connaissances spécialisées, ce qui peut dissuader les investisseurs. Ceux-ci, lorsqu'ils sont confrontés à la nécessité de porter plainte ou de demander une indemnisation, prennent connaissance des options de règlement des différends qui s'offrent à eux, y compris le programme. En général, dans la réponse à la plainte, la société de placements ou le conseiller joint la brochure de l'OCRCVM intitulée *Comment puis-je récupérer mon argent?* ou indique l'adresse du [site Web de l'OCRCVM](#). Les investisseurs choisissent plus fréquemment d'autres options que le programme¹², en particulier l'OSBI, pour régler un différend. De plus, les investisseurs et les avocats représentant les demandeurs potentiels connaissent généralement mal ce que le programme a à offrir¹³.

Le groupe de travail recommande donc à l'OCRCVM d'améliorer à la fois le contenu et la présentation des informations diffusées sur le programme en prenant les mesures suivantes :

¹¹ Les informations se retrouvent sur les sites Web de l'[OCRCVM](#), de [ARDC](#) et du [CCAC](#). Il n'existe pas d'autres sources en ligne. Certains renseignements sur le programme sont présentés dans la brochure de l'OCRCVM, que les courtiers sont tenus de fournir à leurs clients lorsqu'ils répondent à une plainte.

¹² [Recherche qualitative auprès des plaignants](#) (précitée à la note 10), pp. 41-44.

¹³ Commentaires reçus d'avocats pratiquant dans le domaine du contentieux civil et des valeurs mobilières, y compris des avocats représentant des demandeurs dans le cadre du programme.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

- Refondre les documents et en rédiger le contenu en langage simple pour les rendre plus directs et plus clairs,
- Éviter le jargon juridique,
- Utiliser la communication visuelle (conception visuelle, graphiques, illustrations, etc.),
- Mieux préciser comment accéder au programme et s'y orienter.

Pour faire connaître le programme au public, l'OCRCVM peut élaborer une stratégie de relations publiques efficace comprenant les éléments suivants :

- Messages publiés sur les médias sociaux (p. ex., publications électroniques de l'OCRCVM, LinkedIn, Twitter, Instagram, YouTube),
- Sensibilisation des professionnels par l'entremise de différentes entités :
 - Associations professionnelles (p. ex., barreaux provinciaux, associations d'avocats, The Advocates' Society, Toronto Lawyers Association, etc.),
 - Associations professionnelles du secteur (p. ex., IFIC, ACCVM, CSTA),
 - Groupes de défense des investisseurs (p. ex., CARP, FAIR Canada),
 - Services d'aide juridique (p. ex., services d'aide juridique aux investisseurs de l'Osgoode Hall Law School et de l'Université de Toronto),
- Programmes éducatifs (p. ex., en intervenant dans des programmes de perfectionnement professionnel et des conférences, ou en produisant des webémissions et des vidéos éducatives),

Par ailleurs, si la mention « OCRCVM » dans le titre est importante pour rassurer les investisseurs quant à l'intégrité du programme, elle peut semer la confusion. En effet, on peut penser que les services d'arbitrage sont fournis par l'OCRCVM lui-même, alors qu'il s'agit d'un programme autonome, administré par des fournisseurs de services externes.¹⁴ Nous recommandons par conséquent de clarifier le titre du programme pour souligner sans équivoque cet état de fait (p. ex., « programme d'arbitrage indépendant de l'OCRCVM »).

Les améliorations devront être déployées par étapes, certaines concernant le contenu en ligne, par exemple, pouvant l'être presque immédiatement (voir les recommandations **#2 et #3**), tandis que d'autres le seront en fonction des changements de fond sur les plans structurel et procédural (voir plus particulièrement la **partie 2**).

#2. Ressources écrites pour les participants au programme

Résumé de la recommandation :

Rédiger des lignes directrices sur le déroulement du processus d'arbitrage pour aider les personnes qui se représentent elles-mêmes, de même que les autres participants au programme.

Les demandeurs, surtout ceux qui se représentent eux-mêmes, se heurtent à deux grands obstacles lorsqu'ils envisagent d'utiliser ou utilisent le programme : 1) les coûts liés au programme (voir la

¹⁴ [Rapports annuels de l'OSBI 2010-2020](#) (précité à la note 9), p. 47.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

recommandation #14) et 2) l'accès aux renseignements juridiques ou d'autres natures dont ils ont besoin pour participer efficacement au programme. Les demandeurs qui se représentent eux-mêmes n'ont actuellement aucune ressource spécialisée à leur disposition dans le cadre du programme. Cela nuit grandement à leur participation, sans compter les retards et les inefficacités procédurales qui en découlent.

Le groupe de travail a évalué la nécessité d'élaborer des ressources spécialisées en langage clair pour le programme, comme un guide à l'intention des demandeurs qui se représentent eux-mêmes, des listes de vérification et des FAQ. Ces ressources seraient probablement utiles non seulement à ces personnes, mais aussi à tous les autres participants.

Le groupe de travail recommande que l'OCRCVM élabore et publie des documents présentant une vue d'ensemble du processus d'arbitrage, étape par étape, ainsi qu'une comparaison des différentes caractéristiques du programme par rapport aux autres options de règlement des différends, et ce, afin d'aider les demandeurs à choisir la stratégie qui leur convient et à mieux comprendre le processus d'arbitrage offert dans le cadre du programme.

Le groupe de travail note également que les particuliers ont souvent plus de difficulté à accéder aux documents pertinents et nécessaires pour défendre leur cause (p. ex., les relevés de compte de placements, les politiques et procédures internes de la société, les registres des opérations ou les notes du conseiller). Dans le cadre d'un arbitrage, la norme de divulgation devrait être semblable à celle d'un litige civil, c'est-à-dire que les parties devraient divulguer et échanger tous les documents pertinents au début du processus. Le groupe de travail recommande donc que les règles de procédure soient modifiées pour obliger les parties à divulguer tous les documents « pertinents » concernant les questions en litige qui étaient ou sont en leur possession.

De plus, le groupe de travail estime que les ressources suivantes peuvent s'avérer utiles pour aider les parties à procéder à la divulgation de documents :

- a) Liste de questions communes pour aider les parties à déterminer quels sont les documents potentiellement pertinents aux fins du règlement de la réclamation,
- b) Catégories communes de documents potentiellement pertinents et devant être divulgués,¹⁵
- c) Orientations d'un arbitre s'occupant de la gestion du dossier (si la recommandation #10 est acceptée) concernant les documents pertinents et communicables.

L'ensemble du matériel concernant le programme doit être rédigé en langage clair et facilement accessible sur les sites Web de l'OCRCVM et des fournisseurs de services (conformément à la recommandation #1).

¹⁵ Une liste modèle peut servir à donner des exemples des documents couramment utilisés.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM
Recommandations du groupe de travail

#3. Qualité de l'arbitrage

Résumé de la recommandation :

Renforcer l'assurance de la qualité et la transparence en ce qui concerne les arbitres figurant sur la liste.

La qualité du programme dépend largement de la qualité des arbitres. Les arbitres participant au programme doivent avoir une bonne compréhension du secteur des placements et des problèmes que peuvent vivre les investisseurs. Ils doivent également faire preuve d'impartialité à l'égard des parties en cause. Les arbitres doivent posséder des compétences en gestion de dossiers et en gestion de personnes pour veiller à ce que le processus soit efficace et économique.

Le groupe de travail a examiné la liste actuelle des arbitres et n'a pas relevé de problèmes particuliers. Toutefois, il formule les recommandations générales suivantes pour que l'on puisse assurer la qualité et la transparence du programme :

- Les arbitres du programme doivent posséder à la fois une expérience en arbitrage et une expertise dans le secteur des finances et des valeurs mobilières,
- L'OCRCVM doit évaluer et approuver la qualification de tous les arbitres du programme,
- La liste des arbitres et les biographies des arbitres devraient être rendues publiques (notamment sur les sites Web des fournisseurs de services et de l'OCRCVM) et fournies aux parties au moment de leur inscription au Programme.

#4. Sélection des arbitres et établissement des règles de procédure

Résumé de la recommandation :

- 1) *Permettre aux parties de choisir un arbitre qui ne figure pas sur liste des fournisseurs de services.*
- 2) *Élaborer des règles et des pratiques spécialement adaptées au programme.*

Le groupe de travail s'est interrogé sur le fait que le programme est « administré » par des fournisseurs de services.¹⁶ Le groupe de travail reconnaît la nécessité de centraliser les fonctions administratives, d'où le recours à des fournisseurs de services spécialisés. À l'heure actuelle, le programme est administré par [ADR Chambers](#) et le [Centre canadien d'arbitrage commercial \(CCAC\)](#) pour le compte de l'OCRCVM.

Toutefois, en ce qui concerne le choix de l'arbitre, le programme ne doit pas se limiter aux propositions d'un fournisseur de services exclusif. La possibilité pour les parties de choisir le décideur est une composante essentielle de l'arbitrage. Actuellement, dans le programme, le pouvoir décisionnel des parties se résume à la sélection d'un arbitre (ou, si aucun ne fait l'unanimité, à la

¹⁶ Actuellement, les parties ne peuvent faire leur choix que parmi les arbitres inscrits sur la liste des fournisseurs de services désignés, en fonction de leurs propres règles de procédure.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

sélection de trois arbitres) parmi cinq arbitres proposés par le fournisseur de services. De plus, les parties ne peuvent pas retenir les services d'un arbitre qui ne figure pas sur la liste du fournisseur. Le groupe de travail estime que ce sont là des restrictions déraisonnables au libre choix des parties, ce qui rend le programme moins attrayant.

En plus de la recommandation #3, le groupe de travail propose les changements suivants au processus de sélection des arbitres :

- Fournir aux parties la liste complète des arbitres disponibles (au lieu de limiter la liste à cinq arbitres),
- Permettre aux parties de sélectionner un arbitre ne figurant pas sur la liste des fournisseurs de services (à condition que l'arbitre soit qualifié, approuvé par l'OCRCVM et accepte les modalités du fournisseur de services),
- Élaborer un processus et inciter les parties à rencontrer les arbitres potentiels avant de faire leur choix.

Le groupe de travail estime également que, même si l'OCRCVM peut faire appel à des fournisseurs de services externes pour les fonctions administratives, les règles et pratiques d'arbitrage ne devraient pas se limiter aux règles de procédure d'un fournisseur en particulier, mais plutôt être adaptées aux besoins du programme, sur approbation de l'OCRCVM. Le groupe de travail recommande donc que l'OCRCVM élabore des règles et des procédures spécialement pour le programme, qu'un administrateur interne ou externe pourrait superviser.

Si les recommandations de la **partie 2** sont acceptées, les règles et procédures d'arbitrage devront être modifiées en conséquence.

#5. Lieu d'arbitrage

Résumé de la recommandation :

Donner aux parties ne pouvant pas participer en personne en raison du lieu d'arbitrage, ou désavantagées par ce paramètre, d'autres moyens de participer à un processus d'arbitrage.

Le lieu de l'audience d'arbitrage peut poser un problème, en particulier pour les réclamations modestes. En effet, si le lieu d'arbitrage est éloigné, cela occasionne des frais supplémentaires pour le demandeur ou l'arbitre. Les grands centres urbains ne sont plus des lieux de préférence ni de résidence pour la plupart des parties. Le groupe de travail a donc examiné les pratiques actuelles, notamment la flexibilité du programme en ce qui concerne la possibilité pour les parties (qui assument les frais supplémentaires en cas d'éloignement) de demander un autre lieu d'arbitrage, et la viabilité de l'option des audiences à distance et dans quelle mesure elles sont utilisées.

Le groupe de travail recommande à l'OCRCVM de modifier les règles de procédure pour indiquer explicitement que, si l'audience se déroule en personne, le lieu d'arbitrage doit être à distance

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

raisonnable du lieu de résidence du demandeur plutôt que, de manière plus générale, dans la province où il réside.

Le groupe de travail recommande en outre que les règles indiquent clairement que l'arbitrage peut se dérouler virtuellement, avec le consentement des parties et de l'arbitre.

#6. Délai de traitement et retards

Résumé de la recommandation :

Raccourcir le délai de règlement. Éliminer les retards non souhaités par les parties dans la gestion des dossiers et permettre ceux, raisonnables, souhaités par elles.

Le succès du programme repose sur la résolution rapide des réclamations.

Le groupe de travail a examiné les éléments suivants :

- le temps de traitement moyen d'une réclamation dans le cadre du programme,
- les raisons qui occasionnent habituellement un retard,
- la manière la plus efficace de gérer les retards, par exemple en utilisant les technologies ou les audiences virtuelles.

Au cours des 10 dernières années, le délai moyen de traitement des réclamations dans le cadre du programme a été de 16 à 18 mois. Selon le groupe de travail, ce délai moyen est trop long pour un programme d'arbitrage. Pour être efficace, le programme doit permettre une résolution rapide dans un délai raisonnable, tout en laissant aux parties suffisamment de temps pour se préparer et présenter leur cause.

Le groupe de travail fait une distinction entre les retards souhaités et ceux non souhaités. Ceux souhaités peuvent concerner, par exemple, le temps nécessaire aux parties pour négocier un règlement ou la nécessité, pour le demandeur, d'étaler le processus dans le temps pour le rendre plus abordable. Le groupe de travail juge que les parties doivent accepter ces retards dans une mesure raisonnable. Les retards non souhaités, par contre, se produisent quand l'une des parties temporise dans le but de faire échouer le processus. Le programme doit se concentrer sur l'élimination des retards non souhaités, sans toutefois éliminer les retards raisonnables possiblement avantageux pour les parties.

Le groupe de travail fait donc les recommandations suivantes :

- Raccourcir de manière stricte le délai de traitement (voir aussi la recommandation #13),
- Établir un mandat clair de résolution rapide des réclamations pour le programme afin de mettre à la disposition de l'administrateur du programme et/ou de l'arbitre qui gère le dossier (si la recommandation #10 est acceptée) des outils pour veiller à ce que le délai de traitement soit respecté,
- Donner à l'arbitre et/ou à l'arbitre qui gère le dossier (si la recommandation #10 est acceptée) le pouvoir d'imposer des frais à une partie responsable d'un retard déraisonnable,

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM
Recommandations du groupe de travail

- Permettre que les questions préliminaires et les audiences d'arbitrage aient lieu en ligne (au moyen de Webex, de Zoom ou d'une autre technologie) pour accélérer le processus.

#7. Représentation des parties

Résumé de la recommandation :

Permettre aux demandeurs de se représenter eux-mêmes ou, si la loi le permet et que l'arbitre l'autorise, d'être représentés par un mandataire autre qu'un avocat.

Le groupe de travail a discuté de la question de savoir qui est et devrait être le représentant des parties dans le cadre du programme. À l'heure actuelle, le programme est flexible quant à la représentation des parties. Cette pratique, cependant, n'est pas documentée.

Pour rendre le programme plus accessible, le groupe de travail recommande que les règles de procédure et les directives prévoient formellement que les parties puissent se représenter elles-mêmes ou, si la loi le permet et que l'arbitre l'autorise, être représentées par un mandataire. Un mandataire peut être un parajuriste, un étudiant en droit supervisé travaillant dans un service d'aide juridique ou un autre représentant compétent autorisé à fournir du soutien à un demandeur.

#8. Partenariats avec des cliniques de protection des investisseurs et des conseillers juridiques bénévoles

Résumé de la recommandation :

Nouer des partenariats avec des services d'aide juridique et des avocats fournissant bénévolement des services juridiques afin de rendre le programme plus accessible.

Le groupe de travail a évalué la nécessité et les avantages de l'établissement de partenariats avec des services d'aide juridique et des conseillers juridiques pour que les demandeurs qui se représentent eux-mêmes puissent recevoir une assistance gratuite dans le cadre du programme.

Au Canada, il y a par exemple la clinique de protection des investisseurs de l'[Osgoode Hall Law School](#), à Toronto, qui fournit depuis 2016 une assistance juridique gratuite aux investisseurs vulnérables cherchant à obtenir réparation après avoir subi des pertes sur leurs placements. On trouve une brève description de la clinique et un lien vers celle-ci sous l'onglet Investisseur du [site Web de l'OCRCVM](#) et dans sa [FAQ sur l'arbitrage](#). En 2020, l'OCRCVM s'est associé avec la clinique de l'Osgoode Hall Law School pour soutenir son travail sur les réclamations et renforcer la sensibilisation des investisseurs. La clinique a aidé des demandeurs admissibles dans le cadre du programme.

En outre, la [faculté de droit de l'Université de Toronto \(U de T\)](#) a lancé une nouvelle clinique de protection des investisseurs à l'automne 2020. Cette clinique se concentre sur la promotion des droits des investisseurs et la sensibilisation du public. Le groupe de travail a eu l'occasion de rencontrer la personne qui dirige la clinique et de discuter avec elle d'une éventuelle collaboration avec le

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM Recommandations du groupe de travail

programme. Ainsi, la clinique de l'U de T pourrait contribuer à l'élaboration de ressources pertinentes et aux efforts de sensibilisation.

Le groupe de travail recommande que l'OCRCVM continue de renforcer ses relations avec les services d'aide juridique afin de :

- (1) fournir une assistance juridique aux demandeurs qui se représentent eux-mêmes et
- (2) rechercher, mettre à jour et développer des ressources essentielles pour accroître l'accès au programme.

L'OCRCVM pourrait également envisager de s'associer à des avocats prêts à fournir bénévolement une aide juridique dans le cadre du programme.

Ces partenariats seraient grandement avantageux pour tous les participants au programme. L'OCRCVM doit toutefois être conscient des défis que cela peut générer sur le plan pratique, plus particulièrement au début, et gérer efficacement ce processus.

Partie 2. Recommandations pour un programme pilote

Dans cette partie, le groupe de travail présente des recommandations pouvant nécessiter des étapes intermédiaires de recherche, ou des mises à l'essai supplémentaires, avant leur mise en œuvre définitive. La durée de la phase de test (le **programme pilote**), soit de 12 à 24 mois pour la conception, la mise à l'essai et la mise en œuvre des changements proposés, pourrait varier et être prolongée si nécessaire. Cela dit, l'efficacité des changements devra être évaluée au moins une fois par an.

La plupart des recommandations de cette partie sont interdépendantes. Elles forment un système intégré, et c'est de cette manière qu'il faut les considérer et les mettre en œuvre.

#9. Approche par paliers

Résumé de la recommandation :

Répondre aux différents besoins des parties en leur proposant des outils procéduraux adaptés, un délai de traitement fixe et un système de coûts échelonnés.

Le groupe de travail a ciblé deux grands obstacles à l'accessibilité du programme : 1) les coûts excessifs et 2) le manque d'outils procéduraux répondant adéquatement et proportionnellement aux besoins des parties.

Pour remédier à ces problèmes, le groupe de travail recommande que l'on apporte au programme des changements structurels, qui permettront de répondre à des besoins différents au moyen de différents ensembles d'outils procéduraux. L'OCRCVM doit élaborer ces outils en gardant à l'esprit

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

l'objectif premier du programme, qui est de permettre un règlement 1) équitable, 2) rapide et 3) économique des différends.

Pour commencer, afin de créer un cadre adéquat tenant compte des besoins des parties, le groupe de travail recommande de regrouper les différents types de réclamations en trois paliers, selon leur complexité et les montants en cause. Pour établir les paliers, le groupe de travail a pris en considération les montants se rapportant aux éléments suivants :

- Réclamations traitées dans le cadre du programme au cours des 12 dernières années,¹⁷
- Plaintes déclarées par les sociétés réglementées par l'OCRCVM dans ComSet au cours des 11 dernières années,
- Indemnités financières recommandées par l'OSBI au cours des 11 dernières années,
- Fourchettes des réclamations dans les systèmes actuels des tribunaux civils provinciaux.¹⁸

Le groupe de travail suggère de créer trois paliers de réclamations en fonction des montants des litiges :

Palier 1 : moins de 50 000 \$

Palier 2 : de 50 000 \$ à 250 000 \$

Palier 3 : plus de 250 000 \$.

Chaque palier doit comporter :

- 1) des outils procéduraux adaptés mis à la disposition des parties lors de la planification du dossier, de la divulgation, du règlement ou de la médiation et de l'audience d'arbitrage,
- 2) un délai de traitement propre pour le règlement des demandes,
- 3) une structure tarifaire où les réclamations plus simples et plus rapides, qui nécessitent moins de ressources et de temps pour en arriver à un règlement, entraîneraient des coûts moindres.

De plus, le programme offrirait une subvention pour les frais afin de rendre la justice plus accessible aux demandeurs vivant des difficultés financières ou d'autres circonstances extraordinaires (voir la recommandation #14).

Tous les paliers seront gérés au cas par cas (voir la recommandation #10). L'arbitre chargé de la gestion du dossier sera différent de l'arbitre qui se saisira du litige, à moins que les deux parties ne consentent de plein gré à faire appel au même arbitre.

Le tableau ci-dessous résume le nouveau cadre, les changements proposés étant présentés en détail plus loin :

¹⁷ Les réclamations dans le cadre du programme ont été en moyenne de 255 000 \$ au cours des 12 dernières années; les petites réclamations faites au cours des cinq dernières années allaient de 8 000 \$ à 48 500 \$; en 2020, cette moyenne était de 500 000 \$, soit le maximum admissible (seulement deux cas traités).

¹⁸ Les petites réclamations varient actuellement de 15 000 \$ à 50 000 \$ dans les différentes provinces; les réclamations traitées en accéléré, un service offert en Colombie-Britannique, sont inférieures à 100 000 \$; en Ontario, le plafond des réclamations traitées selon les procédures simplifiées est passé à 200 000 \$.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM
Recommandations du groupe de travail

Palier	Outils procéduraux (*sous réserve de l'approbation du gestionnaire du dossier)	Délai de règlement	Frais (**admissibilité potentielle à une subvention pour les frais)
Palier 1 Moins de 50 000 \$	- Échange de documents - Pas de communication préalable orale, sauf avec l'autorisation de l'arbitre* - Pas de questions préalables écrites - Audience virtuelle par défaut, mais les parties peuvent opter pour une audience en personne ou hybride avec la permission de l'arbitre* - Réunions préliminaire et médiation obligatoire* - Requêtes seulement avec la permission de l'arbitre* - Rapports d'experts écrits, uniquement avec l'autorisation de l'arbitre* - Audience d'une journée maximum* - Possibilité pour le demandeur de se soustraire au pouvoir discrétionnaire de l'arbitre d'imposer le remboursement des frais juridiques	3 mois	○ Frais de dépôt : annulés ○ Frais de médiation (jusqu'à une heure) : annulés ○ Autres frais administratifs** ○ Frais d'arbitrage** ○ Frais de déplacement** ○ Frais liés aux technologies**
Palier 2 De 50 000 \$ à 250 000 \$	- Échange de documents - Communication préalable orale (jusqu'à deux heures par partie)* - Communication écrite (au lieu de la communication orale) sur consentement ou avec la permission de l'arbitre* - Réunions préliminaire et médiation obligatoire* - Requêtes limitées (limites de pages et de temps fixées par l'arbitre)* - Dépôt de rapports d'experts écrits, mais les preuves orales	6 mois	○ Frais de dépôt : 200 \$ ○ Frais de médiation (jusqu'à une heure) : annulés ○ Autres frais administratifs** ○ Frais d'arbitrage** ○ Frais de déplacement** ○ Frais liés aux technologies**

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM
Recommandations du groupe de travail

Palier	Outils procéduraux (*sous réserve de l'approbation du gestionnaire du dossier)	Délai de règlement	Frais (**admissibilité potentielle à une subvention pour les frais)
	- ne sont admises qu'avec la permission de l'arbitre* - Possibilité pour le demandeur de se soustraire au pouvoir discrétionnaire de l'arbitre d'imposer le remboursement des frais juridiques		
Palier 3 Plus de 250 000 \$	- Échange de documents - Communication préalable orale (jusqu'à quatre heures par partie)* - Communication préalable écrite (au lieu de la communication orale) sur consentement ou avec la permission de l'arbitre* - Réunions préliminaire* - Médiation possible à tout moment - Requêtes limitées (limites de pages et de temps fixées par l'arbitre)* - Témoignages d'experts écrits et oraux (rapport d'expert conjoint et échanges avec les experts)* - L'arbitre conserve le pouvoir discrétionnaire d'imposer le remboursement des frais juridiques	12 mois	○ Frais de dépôt : 450 \$ ○ Frais de médiation optionnelle** ○ Autres frais administratifs** ○ Frais d'arbitrage** ○ Frais de déplacement** ○ Frais liés aux technologies**

En plus de ces outils procéduraux, les demandes des paliers 1 et 2 sont admissibles à un [arbitrage accéléré](#), un service actuellement offert par ADR Chambers. Les parties peuvent choisir volontairement de suivre les [règles d'arbitrage accéléré d'ADR Chambers](#). Il n'y a pas de limite au montant de la demande, mais les parties doivent accepter un certain nombre de restrictions visant à accélérer l'arbitrage et à le rendre moins coûteux¹⁹. Les frais varient en fonction des modalités

¹⁹ Par exemple, avec les *règles d'arbitrage accéléré*, il n'y a pas de communication préalable, de témoignages d'expert ou de requêtes, et les preuves documentaires sont limitées à 20 documents et à 200 pages par partie, les mémoires écrits à 25 pages et les autorités à trois dossiers par partie, et chaque partie peut appeler un maximum de deux témoins seulement. Les arbitres ne peuvent pas modifier ces limites, à moins que les parties et l'arbitre n'en conviennent et que les parties acceptent de compenser l'arbitre pour tout travail supplémentaire. De plus, les parties

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

d'audience choisies par les parties : de 7 500 \$ (plus taxes) par partie, pour une audience orale d'une journée, à 1 000 \$ (plus taxes) par partie pour un processus d'arbitrage « sans motif » par écrit. L'OCRCVM peut prendre en considération, en cas de demande de subvention pour les frais, la volonté d'une partie de faire avancer l'affaire au moyen de l'arbitrage accéléré.

#10. Gestion des dossiers

Résumé de la recommandation :

Remanier la gestion des dossiers pour rendre le programme plus efficace, plus équitable et mieux adapté aux besoins des parties.

Dans son examen des différentes facettes du programme, le groupe de travail en est arrivé à la conclusion que les meilleures solutions à plusieurs problèmes passent par la gestion des dossiers. Cette gestion est essentielle dès le début, notamment lors de l'échange de documents, plus particulièrement s'il y a un décalage de pouvoir et de connaissances entre les parties. Dans ce genre de situations, les demandeurs peuvent avoir besoin de conseils sur le type et l'étendue des informations nécessaires. Plus tard dans le processus, la personne qui gère le dossier peut jouer un rôle important en aidant les parties à se concentrer sur les éléments qui comptent et à déterminer si des témoignages d'experts sont requis et, le cas échéant, de quel type. Ensuite, elle joue sans conteste un rôle important en veillant à ce que les parties respectent les délais impartis pour éviter les retards « non souhaités » qui pourraient retarder le traitement de manière déraisonnable. Enfin, la surveillance active du processus permet également de s'assurer que les parties désavantagées par une méconnaissance du processus ont accès aux ressources disponibles et les utilisent pour faire en sorte que le processus soit plus efficace et plus équitable.

Les gestionnaires de dossiers doivent viser les objectifs suivants :

- *Efficacité* : S'assurer que le dossier progresse efficacement en respectant les étapes du processus et les délais impartis.
- *Équité* : Fournir une assistance à toutes les étapes du processus aux parties qui le connaissent mal, en particulier aux demandeurs ou aux intimés qui se représentent eux-mêmes, pour leur donner une chance équitable de présenter leur dossier.
- *Accès à la justice* : Rendre le programme plus accessible en déployant les ressources adéquates (frais de participation, frais de déplacement, vidéoconférences, représentation juridique, frais de médiation, dispense de frais ou subvention pour les frais).

Ces objectifs sont pertinents à tous les stades de l'arbitrage et pour tous les types de dossiers.

Le groupe de travail recommande la modification des règles de procédure afin de prévoir les outils de gestion des dossiers suivants :

- La gestion de dossiers devrait se faire à tous les paliers,

doivent accepter que les motifs abrégés et incomplets, acceptés dans le cadre d'un arbitrage accéléré, ne constituent pas un motif d'appel ou de révision judiciaire.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

- L'arbitre chargé de la gestion du dossier devrait être différent de l'arbitre qui instruit l'affaire, à moins que les deux parties ne consentent expressément à faire appel au même arbitre,
- Tous les dossiers devraient débiter par une réunion préliminaire dirigée par un arbitre qui s'occupe de la gestion de dossiers,
- La réunion préliminaire a pour objectif d'aider les parties en ce qui concerne les éléments suivants :
 - Questions préliminaires,
 - Conseils entourant la divulgation préalable à l'audience,
 - Tentative de définir et de réduire les questions en litige,
 - Choix de la procédure la plus appropriée,
 - Établissement des dates importantes concernant les étapes de la procédure et de la date de l'audience d'arbitrage,
 - Exploration de la possibilité d'un règlement,
- L'arbitre chargé de la gestion du dossier devrait pouvoir, à sa discrétion, aider les parties à choisir le bon représentant pour la divulgation préalable à l'audience (par exemple, en demandant la participation d'un conseiller en placement),
- L'arbitre chargé de la gestion du dossier peut procéder à la médiation (obligatoire pour les réclamations des paliers 1 et 2 à l'étape de la réunion préliminaire, ou optionnelle pour les réclamations du palier 3 et à la demande des parties à tout moment),
- Les règles devraient explicitement permettre et encourager les parties à envisager un règlement tout au long de la procédure,
- L'arbitre chargé de la gestion du dossier devrait avoir le pouvoir discrétionnaire de déterminer le type d'audience approprié en cas de désaccord entre les parties et de convertir, s'il y a lieu, une audience en personne en une audience virtuelle, et *vice versa*,
- L'arbitre chargé de la gestion du dossier devrait avoir le pouvoir discrétionnaire d'imposer des frais à une partie qui a causé un retard déraisonnable, y compris dans les cas où un demandeur exerce son choix de se soustraire à ce pouvoir discrétionnaire de l'arbitre (l'article 16.4 des règles d'arbitrage de l'OCRCVM prévoit que cette décision appartient à l'arbitre s'il juge que la partie a agi de manière *injuste, vexatoire, abusive, de mauvaise foi, ou a prolongé inutilement et déraisonnablement la procédure*. Cette précision, ou une précision semblable, devrait être maintenue pour préserver le pouvoir discrétionnaire de l'arbitre d'imposer des sanctions financières au besoin, et ainsi empêcher les tactiques de mauvaise foi et les retards).

De plus, selon ce que l'on a pu constater dans le programme et les tendances récentes en matière de litiges, le groupe de travail s'attend à ce que les arbitrages dans le cadre du programme puissent viser plusieurs parties et/ou réclamations. C'est le cas, par exemple, quand certains éléments litigieux concernent plusieurs clients d'une même société ou d'un même conseiller, ou que des personnes déposent des réclamations semblables contre plus d'un intimé. Les arbitrages multipartites présentent certains défis administratifs et procéduraux. Le programme peut les relever de manière efficace en assurant une gestion proactive des dossiers. Par exemple, l'arbitre chargé de la gestion d'un dossier pourrait évaluer si les réclamations se ressemblent assez pour être regroupées. Il pourrait examiner

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

chaque demande de regroupement au cas par cas, selon différents paramètres (accord des parties pour le regroupement, avancée de la procédure, preuves et témoins communs, estimations de temps, etc.). Lorsque des arbitrages sont regroupés, ils sont intégrés à l'arbitrage qui a commencé en premier, sauf si toutes les parties en décident autrement. Les demandes multipartites sont une autre raison pour laquelle le programme devrait offrir des services de gestion pour tous les dossiers.

#11. Médiation

Résumé de la recommandation :

Mettre en place une médiation obligatoire dès le départ pour les petites réclamations et encourager la médiation volontaire, tout au long du processus, pour toutes les autres réclamations.

La médiation et le règlement sont actuellement encouragés (à toutes les étapes) dans le cadre du programme, mais il n'est pas obligatoire d'y recourir. Le groupe de travail s'est demandé si la médiation devait être optionnelle ou obligatoire, ainsi que les avantages et les inconvénients de la rendre obligatoire. Il a également évalué à quelles étapes du processus la médiation serait la plus efficace.

Dans la plupart des cas, une discussion sur le règlement dès la réunion préliminaire sera avantageuse, mais l'expérience montre que pour les dossiers moins complexes, une médiation obligatoire tôt dans le processus peut être plus efficace. Pour les dossiers plus complexes, les parties peuvent avoir besoin de plus de temps pour examiner les preuves et cerner les éléments en cause, et elles sont plus souvent représentées par un avocat plus à même de déterminer le moment le plus propice pour des négociations en vue d'un règlement raisonnable et éclairé.

Le groupe de travail fait donc les recommandations suivantes :

a) Médiation obligatoire au début de la procédure d'arbitrage pour les réclamations de moindre importance

Pour les réclamations des paliers 1 et 2, les parties seraient tenues de participer, lors d'une réunion préliminaire, à une séance de médiation confidentielle, dont la première heure serait gratuite, et ce, avant d'engager des frais d'arbitrage importants. Si les parties décidaient de poursuivre la médiation au-delà de cette heure, elles pourraient convenir de partager les frais supplémentaires. Si les parties ne parvenaient pas à un accord dans le cadre de la médiation obligatoire, elles pourraient alors poursuivre avec l'arbitrage.

b) Médiation optionnelle pour toutes les autres réclamations, à n'importe quel stade du processus

Pour les réclamations du palier 3, la médiation serait optionnelle, et les parties pourraient y recourir en tout temps. Il serait important de fixer une date butoir pour une médiation préalable afin que cette option ne ralentisse pas le processus et que les parties doivent par la suite tout de même payer des frais importants (seuil au-delà duquel la médiation risque de devenir moins intéressante). L'OCRCVM pourrait limiter la médiation à une séance d'une demi-journée ou d'une

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

journée (selon le nombre de parties et la complexité de l'affaire), sauf si les parties veulent la prolonger avec l'approbation du médiateur.

Dans tous les cas, une autre personne que l'arbitre qui prend la décision finale sur l'affaire doit mener la médiation, à moins que les deux parties ne consentent à ce que le médiateur (et l'arbitre chargé de la gestion du dossier si c'est la même personne) demeure l'arbitre si la médiation échoue. Dans un souci d'efficacité, et si possible, l'arbitre chargé de la gestion du dossier peut faire office de médiateur et cumuler les deux fonctions.

Le groupe de travail estime également qu'il y aurait lieu de faire appel à des comédiateurs pour gérer la médiation des réclamations multipartites et d'autres réclamations complexes.

#12. Outils procéduraux sur mesure

Résumé de la recommandation :

Élaborer des procédures sur mesure répondant aux besoins particuliers des parties.

Le groupe de travail s'est demandé s'il n'y aurait pas lieu d'adapter les règles de procédure du programme en fonction des besoins des parties, en ce qui concerne par exemple l'échange de documents, l'exposé conjoint des faits ou le recours aux preuves d'experts, afin de rendre le processus plus efficace et moins coûteux.

Le groupe de travail note que les parties peuvent parfois avoir de la difficulté à accéder rapidement aux documents, en particulier pour les demandeurs qui se représentent eux-mêmes et ne sont peut-être pas au fait des règles relatives à la divulgation et à la communication préalable de la preuve.

Un autre exemple est l'utilisation de la preuve d'expert. Celle-ci peut évidemment s'avérer nécessaire dans les cas complexes liés à la convenance et impliquant des calculs complexes de dommages-intérêts, alors que dans d'autres cas plus simples, l'expertise de l'arbitre spécialisé peut être suffisante.

Le groupe de travail estime que l'OCRCVM peut s'attaquer à ces questions de manière efficace grâce : 1) à la gestion des dossiers, comme nous l'avons vu précédemment et 2) à des outils procéduraux adaptés, dont nous parlerons plus amplement dans cette section.

Si les règles de procédure sont efficaces, les outils procéduraux seront équitables, proportionnés et souples. Le groupe de travail recommande donc de moduler les règles de procédure selon les paliers de la manière suivante :

○ **Échange de documents**

L'échange de documents entre les parties représente le premier, et le principal, outil de communication. Les documents échangés doivent être pertinents pour les questions en cause, et être produits par les parties en tenant compte des restrictions qui s'imposent (p. ex., le niveau

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

d'accès) et du principe primordial de proportionnalité. Dans tous les cas, la divulgation de documents devrait se faire de manière adéquate et proportionnée.

Comme nous l'avons indiqué ci-dessus dans la recommandation #2, il arrive que les parties aient besoin d'aide parce qu'elles ne savent pas quels documents existent, et parmi ceux-ci, lesquels sont pertinents, importants et peuvent être produits. En cas de doute, les parties devraient être en mesure d'obtenir des conseils auprès de personnes-ressources compétentes et des personnes chargées de la gestion des dossiers dans le cadre du programme.

○ ***Communication préalable orale***

La communication préalable à l'audience est un autre outil couramment utilisé dans les litiges. Il s'agit potentiellement d'un mécanisme très efficace qui peut cependant parfois retarder inutilement le processus et alourdir les frais. Le groupe de travail recommande de ne pas autoriser la communication préalable orale de renseignements pour les petites réclamations (palier 1), sauf exception et avec l'approbation d'un arbitre. Pour les réclamations plus importantes des paliers 2 et 3, la communication préalable devrait se limiter à deux heures d'examen par partie pour les réclamations du palier 2, et à quatre heures par partie pour les réclamations du palier 3.²⁰

Dans le format actuel du programme, les demandes d'arbitrage ne peuvent être présentées que contre des sociétés, et non des conseillers. Le groupe de travail a discuté des avantages de la participation d'un conseiller au processus, particulièrement lors de la communication préalable à l'audience car, souvent, les véritables enjeux du litige concernent un conseiller, et plus rarement la société dans son ensemble. En vertu des lois provinciales sur l'arbitrage, un arbitre a généralement le pouvoir de nommer un tiers comme témoin à une audience. Aux fins de la communication préalable à l'audience pour les réclamations des paliers 2 et 3, le groupe de travail est d'avis qu'il serait avantageux pour le programme et les parties de donner à l'arbitre chargé de la gestion du dossier le pouvoir discrétionnaire de demander aux parties de choisir le représentant approprié de la société, qui pourrait être le conseiller en question (s'il est toujours employé de la société) ou un autre représentant qui maîtrise mieux le dossier. Dans certains cas, la participation d'un conseiller à la communication préalable à l'audience sera essentielle pour que les parties puissent prendre connaissance de tous les faits pertinents et ainsi évaluer adéquatement les forces et les faiblesses de leur cause, envisager des options de résolution rapide et éviter les mauvaises surprises à l'audience.

Le groupe de travail recommande également que l'on permette aux parties, avec leur consentement, d'utiliser des enregistrements numériques des interrogatoires oraux préalables, au lieu des transcriptions officielles lorsque les réponses orales ne seront pas admises à l'audience, sauf à la demande de l'arbitre. La partie qui mène l'interrogatoire pourrait s'occuper de l'enregistrement, qu'elle transmettrait par la suite à l'autre partie et à l'arbitre. L'objectif serait de réduire les coûts et de donner aux parties un pouvoir décisionnel accru sur le déroulement du processus.

²⁰ Un délai doit être respecté pour la communication orale dans le cadre des dossiers traités selon procédures accélérées en Colombie-Britannique et les contentieux civils traités selon les procédures simplifiées en Ontario.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

○ ***Communication préalable écrite***

La communication de renseignements par écrit peut également être un outil efficace, mais les parties doivent y recourir seulement en remplacement de la communication orale, pour éviter à la fois la répétition et la multiplication des questions. En vertu du principe de proportionnalité, la communication écrite serait à proscrire pour les petites réclamations. Pour les réclamations plus importantes, les parties pourraient choisir ensemble la communication écrite plutôt qu'orale.

Dans tous les cas, les parties devraient pouvoir demander à l'arbitre chargé de la gestion du dossier de définir les éléments traités, et de limiter le nombre de questions et de pages qui seront utilisées à l'étape de la communication écrite.

○ ***Réunion préliminaire et médiation***

Ces dernières années, les réunions préliminaires ont été un outil efficace de gestion des dossiers pour les tribunaux. Pour ce qui est de l'arbitrage, les réunions préliminaires peuvent servir à plusieurs fins : expliquer et rappeler aux parties les objectifs du programme, guider les parties dans l'élaboration du cadre le mieux adapté à la résolution de l'affaire et accroître l'efficacité du processus, entre autres choses. Lorsque les parties examinent ces questions, la réunion préliminaire se veut également un espace où les parties peuvent envisager, de manière moins officielle, certaines options de résolution rapide.

Le groupe de travail recommande donc de rendre obligatoires les réunions préliminaires pour tous les types de réclamations, et de combiner ces réunions avec des séances de médiation pour les réclamations des paliers 1 et 2.

Pour les réclamations plus complexes du palier 3, où les parties disposent potentiellement de plus de ressources, notamment un avocat, même si les réunions préliminaires devraient également être obligatoires au début de la procédure, les parties décideront à quelle étape du processus elles veulent recourir à la médiation, si elles veulent y recourir. Dans ce cas, le groupe de travail recommande que la médiation reste optionnelle, tout en étant encouragée par la personne chargée de la gestion du dossier (voir la recommandation #11).

○ ***Requêtes***

Lorsque les parties ne parviennent pas à s'entendre sur des questions préliminaires (par exemple, la communication d'information et les questions de compétence), elles peuvent présenter des requêtes pour solliciter l'avis d'un arbitre. Bien que ces requêtes puissent être nécessaires pour résoudre ces questions avant l'audience, elles ralentissent généralement le processus et augmentent les coûts.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

Le groupe de travail estime que les parties peuvent régler efficacement de nombreuses questions préliminaires au moyen de la gestion du dossier, réduisant ainsi le besoin de requêtes formelles. Le groupe de travail recommande de restreindre le nombre de requêtes tout en accordant, s'il y a lieu, une marge de manœuvre suffisante à l'arbitre chargé de la gestion du dossier pour traiter efficacement ces questions préliminaires.

Plus précisément, le groupe de travail recommande que l'on interdise les requêtes pour les réclamations du palier 1, sauf avec la permission de l'arbitre. Pour toutes les autres réclamations, l'arbitre chargé de la gestion du dossier devrait avoir un pouvoir discrétionnaire concernant les requêtes, par exemple en limitant le nombre de pages, ou le temps alloué aux argumentations ou aux questions particulières contestées par les parties.

○ ***Preuves d'expert***

Le groupe de travail a observé que, bien que le programme soit spécialisé dans les affaires liées aux placements, il peut être difficile de savoir si un arbitre possède des connaissances suffisamment spécialisées pour rendre une décision dans des cas complexes, par exemple en ce qui a trait à la convenance et au calcul des dommages-intérêts.

Les frais d'arbitrage augmentent considérablement si des experts sont appelés à témoigner. Les experts ne sont généralement pas disposés à témoigner pour des demandeurs qui ne sont pas représentés par un avocat (dans de telles situations, un expert peut être particulièrement réticent à se présenter comme un enquêteur contradicteur plutôt que comme un témoin lisse, objectif et impartial).

Le groupe de travail s'est demandé si les preuves d'expert devraient être admises, et comment réduire leur utilisation, notamment : a) en élaborant un ensemble de normes de pratique et en permettant aux arbitres de prendre « connaissance d'office », b) en permettant à l'arbitre chargé de la gestion du dossier de poser au préalable des questions écrites concernant des éléments qui nécessiteraient autrement le témoignage d'un expert, et c) en optimisant les fonctions d'évaluation et de gestion de dossiers.

Le groupe de travail recommande que l'OCRCVM modifie les règles de procédure pour permettre aux parties de s'appuyer sur des témoignages d'experts, tout en imposant des limites en fonction de la complexité et de l'importance de la réclamation.

(1) Réclamations du palier 1

- Sous réserve de l'approbation de l'arbitre, les parties peuvent échanger des rapports d'experts écrits uniquement,
- Les demandeurs qui se représentent eux-mêmes peuvent demander que les frais liés à la production d'un rapport d'expertise écrit soient couverts par une subvention (voir la recommandation #14),

(2) Réclamations du palier 2

- Les parties peuvent échanger des rapports d'expertise écrits, mais les témoignages oraux doivent être approuvés par l'arbitre,

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

(3) Réclamations du palier 3

- Lorsqu'une preuve d'expert est requise, il faut demander aux parties d'échanger les énoncés de compétences des experts ainsi que leurs rapports avant l'audience d'arbitrage et permettre aux parties de présenter cette preuve :
 - oralement ou par écrit,
 - par l'intermédiaire d'un expert commun,
 - au moyen d'une réunion avec les experts²¹ dans les cas plus complexes où les parties partagent les coûts.

Dans tous les cas, le groupe de travail recommande aux parties de demander conseil à la personne chargée de la gestion du dossier sur l'étendue de la preuve d'expert dont elles peuvent avoir besoin.

○ ***Durée de l'audience***

Pour accroître l'efficacité du processus, le groupe de travail recommande qu'on limite la durée d'une audience. Plus particulièrement, l'audience ne devrait pas excéder une journée complète pour les réclamations du palier 1.

Dans les autres réclamations, un arbitre chargé de la gestion des dossiers cas devrait établir la durée de l'audience au cas par cas.

○ ***Imposition de frais***

À l'heure actuelle, dans le cadre du programme, un demandeur peut choisir, au début du processus, de se soustraire au pouvoir discrétionnaire de l'arbitre d'imposer le remboursement des frais à une partie, sauf si celle-ci a agi de manière injuste, vexatoire, abusive, de mauvaise foi, ou a prolongé inutilement et déraisonnablement la procédure. Les demandeurs font ce choix la plupart du temps depuis le lancement de cette option en 2011. Le groupe de travail juge que cette caractéristique du programme demeure attrayante et utile, en particulier pour les demandeurs non représentés qui, autrement, pourraient être découragés d'y recourir par crainte de se voir imputer défavorablement des frais. Par conséquent, le groupe de travail recommande de maintenir cette option pour les demandes des paliers 1 et 2.

Si la réclamation est plus importante et que des conseillers juridiques représentent les parties, l'imposition de frais constitue un outil efficace pour éliminer les retards et favoriser la conduite raisonnable et ciblée de la procédure. Le groupe de travail recommande donc que, dans ces cas, l'arbitre conserve ce pouvoir discrétionnaire. Pour simplifier le processus et le rendre plus prévisible, on pourrait plafonner les frais imposés selon un pourcentage de la réclamation (p. ex., de 15 à 20 % du montant de la réclamation). Cette mesure s'avérerait particulièrement pertinente si l'OCRCVM augmentait la limite d'indemnisation au-delà de 500 000 \$ (voir la recommandation #16).

²¹ Les experts des deux parties se réunissent avec le décideur et discutent de l'affaire sous serment pour tenter de parvenir à un accord.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM
Recommandations du groupe de travail

#13. Délais de traitement

Résumé de la recommandation :

Établir un délai de traitement pour chaque palier de réclamation et le faire respecter grâce à des outils efficaces d'administration et de gestion des dossiers.

À ce sujet, veuillez voir aussi les éléments soulevés à la recommandation #6.

Dans le cadre du programme pilote, le groupe de travail recommande que l'OCRCVM établisse des délais de traitement prédéterminés, qui varieraient en fonction du montant et de la complexité de la réclamation. Le délai commencerait après l'échange des actes de procédure par les parties et la réunion préliminaire.

Les délais suivants feraient du programme une option vraiment rapide de règlement des différends :

- Jusqu'à 3 mois pour le règlement des réclamations du palier 1 et les réclamations faisant l'objet d'un arbitrage accéléré,²²
- Jusqu'à 6 mois pour le règlement des réclamations du palier 2 et
- Jusqu'à 12 mois pour le règlement des réclamations du palier 3.

Pour que le processus soit efficace, les parties doivent respecter ces délais et, au besoin, l'OCRCVM doit les faire respecter. Pour cela, il peut utiliser des mesures administratives et de gestion des dossiers comme celles-ci :

- rappels opportuns aux parties, par l'administrateur du programme, des étapes procédurales et des échéances à venir,
- rejet de la demande par l'arbitre chargé de la gestion du dossier en cas de retard déraisonnable d'une partie,
- rejet administratif lorsqu'un dossier reste en suspens pendant plus de deux fois le délai imparti.

#14. Dispense de frais et subvention

Résumé de la recommandation :

Fournir un financement dans les cas admissibles afin d'accroître l'accès à la justice et la viabilité du programme.

Selon le groupe de travail, les coûts du programme représentent le plus grand obstacle à la participation des investisseurs.

²² Le service d'arbitrage accéléré est offert par ADR Chambers : <https://adrchambers.com/expedited-arbitration/>. Voir la recommandation #9.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

Les frais d'arbitrage, même s'ils sont généralement inférieurs aux frais d'un règlement devant les tribunaux, restent disproportionnellement élevés et sont parfois prohibitifs pour de nombreux demandeurs. Si un investisseur intente une poursuite civile devant un tribunal, il ne doit payer que de frais judiciaires s'il se représente lui-même, ou des frais juridiques s'il est représenté par un avocat (qui comprennent généralement les honoraires de l'avocat et les débours, c'est-à-dire les frais judiciaires, les honoraires du sténographe et d'autres frais administratifs). À moins qu'un investisseur fasse appel à un avocat, le dépôt d'une plainte auprès de l'OSBI n'entraîne aucuns frais. Quand un investisseur utilise le programme, en plus des frais juridiques et administratifs, il doit également payer les honoraires de l'arbitre. Ces frais peuvent facilement devenir importants, en particulier si l'arbitre doit se déplacer, qu'il est appelé à intervenir sur plusieurs questions préliminaires et que la plainte porte sur des questions complexes nécessitant plusieurs heures, voire plusieurs jours d'audience. C'est un obstacle majeur pour les demandeurs. En somme, les frais élevés découragent les investisseurs de recourir au programme.²³

En résumé, actuellement, les frais de participation au programme se déclinent comme suit :

- 1) Frais de l'arbitre (actuellement 350 \$ l'heure au Québec et 400 \$ l'heure dans les autres provinces; ces frais sont généralement partagés également entre les parties),
- 2) Frais administratifs, par exemple les frais de dépôt de la demande (présentement 450 \$, payables par le demandeur; au Québec, ils sont de 200 \$ pour les réclamations de moins de 3 000 \$), les frais de l'administrateur, les frais de réservation d'une salle et les frais de publication de la décision ou du résumé, le cas échéant (voir la recommandation #15),
- 3) Frais de déplacement des parties ou de l'arbitre (pour se rendre dans un endroit éloigné ou un grand centre urbain) et frais liés aux technologies (pour les audiences virtuelles ou hybrides).

De plus, lorsque les parties choisissent de procéder à une médiation, elles doivent assumer les honoraires du médiateur; ces frais sont généralement partagés également entre les parties.

Le groupe de travail croit que le programme ne peut offrir une option viable de règlement des différends à moins de rendre sa structure tarifaire plus abordable. Il a évalué la pertinence de subventionner une partie des frais du programme pour améliorer l'accès à la justice et accroître l'efficacité et l'attrait du programme pour les demandeurs potentiels.

Le groupe de travail recommande qu'une dispense de frais ou une subvention soit accordée dans certains cas afin de réduire le fardeau et d'augmenter l'accès à la justice par le biais du programme, en particulier pour les demandeurs qui font face à des difficultés financières ou à d'autres difficultés inhabituelles.

Plus précisément, le groupe de travail recommande ce qui suit :

- 1) Dispense de frais – frais de dépôt

Afin de faciliter l'accès au programme, les frais de dépôt pourraient être :

²³ [Rapports annuels de l'OSBI 2010-2020](#) (précité à la note 9), p. 46.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

- annulés pour les réclamations du palier 1,
- de 200 \$ pour les réclamations du palier 2,
- de 450 \$ pour les réclamations du palier 3.

2) Dispense de frais – frais de médiation

Si la recommandation #11 est acceptée et que la médiation devient obligatoire (jusqu'à une heure) au début du programme pour les réclamations des paliers 1 et 2 et optionnelle pour les réclamations du palier 3, les frais de médiation pourraient être :

- annulés pour les réclamations des paliers 1 et 2,
- partagés également entre les parties pour les réclamations du palier 3.

3) Subvention

Afin d'accroître l'accès au programme et, par conséquent, l'accès à la justice, certaines réclamations pourraient être admissibles à une subvention si les frais d'arbitrage (c'est-à-dire les frais administratifs, les honoraires de l'arbitre, les frais de déplacement et les autres frais combinés) occasionnent des difficultés financières ou d'autres difficultés inhabituelles pour le demandeur. Cette subvention pourrait être octroyée dans des circonstances particulières (par exemple, les obligations du demandeur dépassent largement ses actifs et ses ressources financières disponibles, les frais de déplacement sont excessifs pour l'arbitre ou le demandeur pour se rendre au lieu d'arbitrage, les frais technologiques sont élevés si de nombreux témoins ne peuvent pas assister à l'audience). La subvention pourrait couvrir entièrement ou partiellement les frais d'arbitrage en fonction des besoins justifiés du demandeur.

L'admissibilité à la subvention dans le cadre du programme devrait être établie au moins en fonction des critères suivants :

- Certains paramètres prédéfinis, comme le montant et la complexité de la réclamation (évalués au début de l'arbitrage avec l'aide de l'arbitre chargé de la gestion du dossier), l'actif et le passif de la personne, les difficultés financières (par exemple, indigence ou insolvabilité) et d'autres facteurs constituant des circonstances particulières et inhabituelles,
- Les parties sont disposées à recourir à l'arbitrage accéléré,
- Le demandeur doit divulguer, sur une demande de subvention et tout au long du processus, tout financement reçu d'un tiers ou toute couverture d'assurance applicable.

Pour accroître la transparence et l'efficacité du programme, l'OCRCVM devrait présenter régulièrement des rapports sur le nombre de cas admissibles et les montants totaux versés en subvention.

L'OCRCVM pourrait financer la dispense des frais et la subvention à même le fonds grevé d'affectations de l'OCRCVM.²⁴ Compte tenu du faible volume historique de dossiers traités dans le

²⁴ Le fonds grevé d'affectations de l'OCRCVM est alimenté par les amendes perçues et les paiements reçus en règlement dans le cadre des procédures disciplinaires de l'OCRCVM.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

cadre du programme, en particulier au cours de la dernière décennie, et de l'existence d'autres moyens de règlement des différends en matière de placements au Canada (recours auprès de la société elle-même, des tribunaux et de l'OSBI), le groupe de travail prévoit que même si ses recommandations sont mises en œuvre, le programme ne générera pas un nombre élevé de dossiers où une dispense ou une subvention sera applicable. Quoiqu'il en soit, et puisqu'il est difficile d'estimer le nombre de dossiers possiblement admissibles, le groupe de travail recommande de plafonner, de manière raisonnable, les fonds accordés aux demandes de subvention admissibles provenant du fonds grevé d'affectations de l'OCRCVM. Celui-ci pourra réévaluer ce plafond et les modalités entourant l'octroi d'une dispense et d'une subvention au moins une fois par an, ou lorsque le plafond sera atteint.

L'utilisation du fonds grevé d'affectations est actuellement limitée aux catégories énumérées dans [les décisions de reconnaissance de l'OCRCVM](#) (Annexe A, article 8). Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) ont approuvé la [modification](#) des décisions de reconnaissance de l'OCRCVM. Ainsi, l'OCRCVM peut dorénavant se servir du fonds grevé d'affectations à d'autres fins, sous réserve de l'approbation des ACVM. Le groupe de travail recommande à l'OCRCVM de demander aux ACVM l'autorisation d'utiliser dès que possible le fonds grevé d'affectations pour financer les réclamations admissibles du programme.

Le groupe de travail note également que l'OCRCVM n'a pas l'intention de faire concurrence, au moyen du programme, aux services gratuits de règlement des différends offerts par l'OSBI. Le programme présente des caractéristiques qui le distinguent des services de l'OSBI, comme nous l'avons mentionné dans l'**Introduction**. Avec ou sans subvention pour les frais, l'objectif du programme reste de proposer aux investisseurs une option viable, et adaptée, de règlement des différends. Le programme met surtout l'accent sur les cas complexes qui comportent des montants importants, où les faits sont déterminés dans le contexte d'une procédure contradictoire et qui exigent des outils procéduraux semblables à ceux des tribunaux.

Partie 3. Recommandations en vue d'une consultation ultérieure

Dans cette partie, le groupe de travail présente ses réflexions sur différentes questions, qu'il a examinées en profondeur dans certains cas. Le groupe de travail juge nécessaire une consultation plus large sur ces questions et recommande donc que l'OCRCVM sollicite l'avis d'autres parties prenantes, comme nous le résumons ci-dessous.

La consultation publique sur ces questions pourrait être lancée immédiatement et se poursuivre durant les six à douze mois suivant la publication pour consultation publique.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM
Recommandations du groupe de travail

#15. Publication des décisions arbitrales

Résumé de la recommandation :

Lancer une consultation publique sur la publication des décisions arbitrales, sous forme 1) de résumés, 2) de décisions expurgées ou 3) de décisions non expurgées, afin d'accroître la transparence et de fournir des incitations.

Traditionnellement, la confidentialité est une caractéristique essentielle de l'arbitrage. Elle est importante pour les parties lorsqu'elles évaluent leurs options (p. ex., arbitrage privé ou procédure judiciaire publique). Souvent, les procédures d'arbitrage sont privées et ne concernent que les parties en cause.

Cette confidentialité n'est pas absolue. Ainsi, les arbitrages de la FINRA, bien que généralement confidentiels, donnent lieu à des décisions que la FINRA rend publiques dans sa [base de données en ligne](#), accessible au public. Les décisions arbitrales publiées par la FINRA contiennent le nom des parties, des avocats et des arbitres, et le montant, demandé et accordé, de l'indemnisation. D'autres documents entourant les procédures d'arbitrage de la FINRA, comme les déclarations et le dossier d'arbitrage, ne sont pas accessibles au public.

À l'heure actuelle, les renseignements détaillés sur les dossiers traités dans le cadre du programme, de même que les décisions arbitrales, restent confidentiels. À propos du programme, l'OCRCVM ne publie que les [statistiques](#) annuelles, qui comprennent le nombre et les types de dossiers.

Selon le groupe de travail, cela limite la transparence du programme. Les membres du groupe de travail ont estimé qu'il serait avantageux pour le programme que l'on publie les décisions arbitrales, que ce soit : 1) sous forme de résumés, 2) sous forme de décisions expurgées ou 3) sous forme de décisions complètes non expurgées. Ainsi, les parties disposeraient d'un « outil d'apprentissage », en ce qui concerne notamment les méthodes utilisées par les arbitres pour interpréter la « convenance », analyser le dossier et calculer les pertes. La publication des décisions arbitrales, qu'importe la forme qu'elle prendrait, permettrait aussi d'accroître la transparence et la confiance des investisseurs dans le programme.

Le groupe de travail s'est toutefois inquiété du fait que, si le processus n'était plus privé et confidentiel, cela dénaturerait le programme et le rendrait moins attrayant pour les parties. Sans mécanisme d'appel, les décisions arbitrales publiées peuvent également entraîner des répercussions importantes pour les parties, en termes de précédent et de réputation : d'une part pour l'intimé, si la décision est favorable au demandeur (ce qui pourrait mettre fin ou nuire à la carrière du conseiller et entacher la réputation du courtier), et d'autre part pour le demandeur, si la décision est favorable à l'intimé (qui pourrait également s'appuyer sur ce précédent favorable par la suite).

Le groupe de travail recommande que l'OCRCVM procède à un appel à commentaires pour consulter les parties prenantes sur les avantages et les limites d'une publication accrue des arbitrages.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

Le groupe de travail a convenu que l'OCRCVM devait continuer à produire des rapports sur les dossiers traités dans le cadre du programme. Ces rapports devraient être suffisamment détaillés pour assurer un niveau de transparence et de responsabilité justifiant le programme tout en préservant la nature délicate du processus d'arbitrage.

#16. Limite d'indemnisation

Résumé de la recommandation :

Augmenter la limite d'indemnisation à cinq millions de dollars (et plus avec le consentement des parties) pour élargir l'accès au programme.

Le montant maximal actuel des dommages-intérêts qu'un demandeur peut réclamer dans le cadre du programme est de 500 000 \$. L'OCRCVM a augmenté le plafond d'indemnisation de 100 000 \$ à la suite d'une consultation publique en 2011. Bien que cette limite ne semble pas représenter un problème important pour le programme, le groupe de travail s'est demandé si le plafond de 500 000 \$ était toujours nécessaire et adéquat, notamment à la lumière de l'augmentation imminente de la limite d'indemnisation d'autres instances, y compris l'OSBI, comme l'a recommandé le groupe de travail sur la modernisation²⁵, ainsi que dans les affaires traitées, en Ontario, par la Cour des petites créances et dans le cadre de procédures simplifiées.

Le groupe de travail a examiné si une augmentation de la limite d'indemnisation à cinq millions de dollars, ou à un montant plus élevé, attirerait davantage les demandeurs souhaitant soumettre une réclamation plus importante. L'augmentation de la limite des dommages-intérêts, ou l'élimination pure et simple du plafond, rendrait le programme accessible à un plus grand nombre de demandeurs potentiels qui, autrement, devraient porter leurs différends devant les tribunaux ou recourir à l'arbitrage privé ou à la médiation. Si l'OSBI fait passer sa limite à 500 000 \$, le programme devra se concentrer sur les réclamations supérieures à ce montant.

Il y a certains avantages à ce que les réclamations de moins de 500 000 \$ demeurent admissibles au programme, compte tenu de ses caractéristiques uniques qui le distinguent des services de l'OSBI, comme le choix de l'arbitre par les parties, le pouvoir décisionnel accru sur le déroulement du processus et l'établissement des faits à la manière d'un tribunal, ainsi que d'autres outils procéduraux (voir l'**Introduction**).

Le groupe de travail a conclu qu'une approche flexible permettrait aux parties, sur accord mutuel, de participer au programme lorsque la demande est supérieure à cinq millions de dollars ou de laisser à l'intimé le choix de participer au programme.

Le groupe de travail croit également que si la limite d'indemnisation était augmentée, le programme pourrait octroyer le droit de faire appel ou d'autres garanties procédurales en fonction du montant de la réclamation, selon une échelle prédéfinie.

²⁵ Voir la note 4.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM Recommandations du groupe de travail

De plus, quand les enjeux sont plus élevés, les parties peuvent être plus enclines à recourir à un panel de trois arbitres (au lieu d'un seul), les frais plus élevés et le fardeau administratif supplémentaire (vérification des disponibilités, gestion des conflits d'horaire et choix des dates) étant plus justifiés, et donc moins préoccupants, dans ce cas.

Si la limite d'indemnisation du programme est portée à plus de 500 000 \$, il pourrait être souhaitable de conserver les sanctions financières, qui représentent un outil efficace de gestion pour les réclamations plus importantes. Pour simplifier le système et le rendre plus prévisible, le plafond des frais imposés pourrait correspondre à pourcentage donné du montant de la réclamation (voir la recommandation #12 – *Imposition de frais*).²⁶

Le groupe de travail recommande par conséquent de hausser le plafond d'indemnisation à cinq millions de dollars et de laisser aux parties qui y consentent la possibilité de l'ignorer, sans limite dans ce cas.

Une consultation plus large entourant l'augmentation de l'indemnisation et le retrait du plafond (concernant la procédure, les possibilités d'appel, l'incidence sur les frais) est nécessaire pour déterminer ce qui convient le mieux pour le programme.

#17. Exigence de 90 jours

Résumé de la recommandation :

Réduire la période d'attente de 90 jours à une période de 30-45 jours.

L'une des conditions de participation au programme est l'obligation, pour le client, de tenter de résoudre le différend directement avec le courtier concerné avant de recourir à l'arbitrage.²⁷ Cette exigence est indirectement liée à la [partie E de la Règle 3700](#)²⁸ de l'OCRCVM, qui prévoit qu'une société doit répondre à la plainte d'un client dans les 90 jours suivant sa réception. Par conséquent, un investisseur ne peut soumettre une demande d'arbitrage qu'après avoir déposé une plainte auprès du courtier et reçu de sa part une réponse insatisfaisante, ce qui peut prendre jusqu'à 90 jours (à moins que le courtier ne lui réponde plus tôt).

Le groupe de travail a estimé que cette exigence pouvait représenter un obstacle injuste et inutile pour les investisseurs. Un investisseur n'a pas à composer avec une telle exigence s'il porte plainte

²⁶ Par exemple, la Cour des petites créances de l'Ontario a fixé ce plafond à « 15 pour cent du montant demandé ou de la valeur du bien revendiqué ». Ce tribunal a également le pouvoir discrétionnaire d'imposer des frais supérieurs à ce montant s'il juge « nécessaire, dans l'intérêt de la justice, de pénaliser une partie ou le représentant d'une partie pour sa conduite déraisonnable » (*Loi sur les tribunaux judiciaires*, L.R.O. 1990, chap. C.43, art. 29).

²⁷ [Règles de procédure du programme d'arbitrage ADRC-IIROC, 15 avril 2014](#), art. 3.3(b).

²⁸ Auparavant [Règle 2500B des courtiers membres](#).

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Recommandations du groupe de travail

devant un tribunal ou dans le cadre d'un arbitrage privé. Un délai de prescription²⁹ s'applique et comprend la période pendant laquelle les investisseurs attendent la réponse de la société.³⁰ Cela retarde le processus de règlement du programme. En fait, les investisseurs doivent patienter 90 jours après avoir porté plainte auprès du courtier avant de soumettre une réclamation. Si cette attente était supprimée ou raccourcie, les demandes d'arbitrage seraient traitées plus rapidement, ce qui permettrait d'accroître l'efficacité du programme.

D'autre part, le groupe de travail a examiné les défis qui accompagneraient la suppression de cette exigence. Le processus actuel permet aux courtiers d'examiner la plainte d'un client et de tenter de résoudre le différend en amont. Cette pratique, qui est avantageuse pour les deux parties et qui devrait être encouragée, est aussi alignée sur d'autres exigences réglementaires et le dépôt d'une plainte auprès de l'OSBI.³¹

Le groupe de travail croit que c'est une bonne chose que les investisseurs puissent porter plainte directement auprès du courtier. Toutefois, la période d'attente de 90 jours est trop longue. Pour *accélérer* le processus, et faire de la rapidité de traitement une des caractéristiques essentielles du programme, l'OCRCVM pourrait réduire cette exigence à 30-45 jours, et l'allonger dans les cas où l'examen et le règlement d'un différend nécessiteraient plus de temps.

Le groupe de travail recommande de tenir d'autres consultations sur ce point afin d'évaluer les questions pratiques et l'incidence de cet éventuel changement sur les exigences réglementaires existantes et le cadre actuel de règlement des différends au sein du secteur.

²⁹ Le délai de prescription est le même pour le programme que pour un litige privé – c'est-à-dire lorsqu'une réclamation est portée devant un tribunal ou fait l'objet d'un arbitrage privé –, soit deux ans (et peut varier d'une province ou d'un territoire à l'autre). L'OSBI prévoit quant à lui un délai de prescription de six ans.

³⁰ Les parties peuvent conclure un accord, dit de suspension (ou de moratoire), pour suspendre le délai de prescription. Cette possibilité n'est actuellement ni requise ni offerte dans le cadre du programme. Un accord de suspension nécessiterait le consentement des parties.

³¹ Voir le [Règlement 31-103, art. 13.16\(4\)](#) et les [Règles générales de l'OSBI, art. 5.1](#).