

Montréal, le 6 mars 2023

Bureau de l'avocat général
Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
121, rue King Ouest, bureau 2000
Toronto (Ontario) M5H 3T9
GCOcomments@iiroc.ca

Objet : Examen du programme d'arbitrage de l'OCRCVM

Monsieur,

Le Mouvement Desjardins (« Mouvement ») a pris connaissance avec intérêt des recommandations publiées dans le cadre de l'examen du programme d'arbitrage de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (« OCRCVM »).

Membre de l'OCRCVM, Valeurs mobilières Desjardins (« VMD ») est la firme de courtage en valeurs mobilières du Mouvement Desjardins, le premier groupe financier coopératif en Amérique du Nord avec plus de 7,5 millions de membres et clients et 407,1 G\$¹ d'actifs.

VMD est inscrite dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada à titre de courtier en placement et est également un participant agréé des bourses de Montréal et de Toronto en plus d'être un membre participant de la Bourse de croissance TSX, de la Bourse Alpha TSX et du Fonds canadien de protection des investisseurs.

À ce titre, le Mouvement s'est informé des recommandations émises par le groupe de travail sur le programme d'arbitrage, lesquelles tendent vers un plus grand accès pour les investisseurs à un processus équitable, plus rapide et efficace de règlement des différends avec les courtiers membres de l'OCRCVM.

Le Mouvement est ainsi d'avis qu'il est vital de maintenir la confiance des investisseurs envers les marchés financiers et les assujettis tout en conservant l'efficacité et l'efficacités des différentes options s'offrant aux investisseurs dans le cadre du règlement d'un différend. C'est en ce sens que VMD désire commenter de manière spécifique les recommandations 15 et 17.

Recommandation 15 - Publication des décisions arbitrales

Le groupe de travail estime que la publication des décisions arbitrales permettrait aux parties de disposer d'un « *outil d'apprentissage en ce qui concerne les méthodes utilisées par les arbitres pour interpréter la convenance, analyser le dossier et calculer les pertes.* », ce qui serait effectivement une source d'information pertinente pour l'évolution de la profession et dans le cadre d'analyse de plaintes ou de différends futurs.

¹ Au 31 décembre 2022

Toutefois, la publication de décisions arbitrales non expurgées comporte un risque d'effets négatifs notamment sur la réputation des assujettis. Le Mouvement juge qu'il faut favoriser la confiance des investisseurs envers leurs conseillers et courtiers tout en conservant les objectifs du règlement de différends qui visent un traitement équitable basé sur des considérations légitimes selon la situation, et ce sans affecter l'opinion du public qui a tendance à se généraliser même pour des cas d'exception.

En effet, à l'ère numérique actuelle, une mauvaise compréhension, une perception erronée, ou encore des conclusions hâtives peuvent rapidement engendrer un grand doute chez les consommateurs vis-à-vis d'un individu ou d'une entreprise. Subséquemment, la confiance des investisseurs n'en serait qu'ébranlée et ce, parfois, pour de mauvaises raisons considérant l'unicité d'une situation. VMD adhère donc aux inquiétudes du groupe de travail quant aux répercussions que la publication des décisions intégrales pourrait avoir sur les parties impliquées et le processus d'arbitrage.

À la lumière de ce qui précède, VMD est d'avis que la publication des décisions arbitrales sous forme de résumés ou de décisions expurgées pourra renforcer la confiance du public tout en fournissant un outil d'apprentissage pour les membres et ce, sans effet négatif pour les parties impliquées ou le processus d'arbitrage.

Recommandation 17 – Exigence de 90 jours

À l'heure actuelle, l'obligation du client de tenter de régler le différend avec le courtier est une condition préalable à l'accès à l'arbitrage. Or, tenant compte de l'importance de cette étape du processus, le Mouvement est d'avis qu'une diminution des délais pour le courtier ne soit pas une avenue souhaitable, particulièrement en lien avec le délai mis de l'avant, soit de 30-45 jours au lieu de 90 jours.

Bien que louable, un délai trop court ne laisserait pas suffisamment de temps au courtier pour analyser adéquatement le différend, parfois très complexe, et recueillir la documentation requise à l'étude de celui-ci. Alors que l'étude serait débutée, sans nécessairement être finalisée, le client aurait la possibilité de demander un recours à l'arbitrage. Aussi, un délai trop court aurait pour effet potentiel de rendre totalement inefficace l'étape préalable auprès du courtier sans compter l'iniquité pouvant survenir dans de telles circonstances.

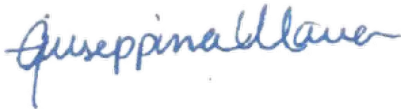
En outre, le délai suggéré de 30 à 45 jours ne ferait qu'accentuer l'application d'un délai non harmonisé avec le processus de traitement des plaintes à l'égard du délai de traitement de 60 jours (avec une possibilité de prolongation de 30 jours en certaines circonstances), suggéré par l'Autorité des marchés financiers, dans le cadre de la récente consultation sur le projet de *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier*.

Le groupe de travail semble estimer que le traitement par le courtier retarde le processus d'arbitrage, alors que dans l'intérêt de l'investisseur, l'arbitrage devrait être envisagé qu'en dernier recours.

Ainsi, le Mouvement est d'avis que le *statut quo* est préférable.

Le Mouvement souhaite remercier l'OCRCVM quant à l'opportunité offerte de pouvoir soumettre ses commentaires sur le programme d'arbitrage.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations les plus distinguées.



Giuseppina Marra, CPA auditrice

Directrice principale, Conseils et Coordination des activités réglementaires

Vice-présidence Relations gouvernementales et institutionnelles

cc. Amélie Tanguay, directrice principale Protection des renseignements personnels, plaintes et insatisfactions, Mouvement Desjardins