

Invitation à formuler des commentaires sur l'évaluation indépendante de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement en ce qui concerne les plaintes liées aux investissements.

Introduction

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») est un service indépendant de règlement des différends pour les consommateurs ayant des plaintes contre leurs sociétés de services bancaires ou d'investissement qui n'ont pas pu être résolues par les consommateurs et les sociétés eux-mêmes. L'OSBI est un service gratuit, qui offre un service alternatif précieux aux procès coûteux. Le travail de l'OSBI est confidentiel et de nature extrajudiciaire, et il vise à trouver des solutions équitables aux différends.

Conformément à l'Instrument national 31-103 *sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues*, l'OSBI a signé un protocole d'entente avec certains membres des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les « ACVM »). Le protocole d'entente prévoit la surveillance réglementaire de l'OSBI afin de s'assurer qu'elle continue de respecter les normes établies par les ACVM. Il établit également un cadre de coopération et de communication par l'intermédiaire du comité mixte des autorités de réglementation de l'OSBI, qui comprend des représentants des ACVM ainsi que de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels.

Le protocole d'entente exige une évaluation indépendante du mandat en matière d'investissement de l'OSBI au moins une fois tous les cinq ans.

Nomination d'un évaluateur indépendant

Le conseil d'administration de l'OSBI a désigné la professeure Poonam Puri comme évaluateur indépendant, une décision acceptée par les ACVM en consultation avec le comité mixte des autorités de réglementation.

La professeure Puri est l'une des spécialistes les plus respectées au Canada en matière de gouvernance d'entreprise et de droit des affaires et des valeurs mobilières. Elle est professeure de droit et ancienne vice-doyenne de l'Osgoode Hall Law School. Elle est la fondatrice du programme de droit des affaires LL.M. d'Osgoode et la cofondatrice du service d'aide juridique aux investisseurs, le premier du genre au Canada. Elle possède une vaste expérience de la conception et de l'examen de l'organisation des organismes du secteur public et privé.

La professeure Puri sera assistée par Dina Milivojevic et Trevor Fairlie. Mme Milivojevic est une avocate plaidante et une avocate d'entreprise spécialisée dans le règlement de différends et la gouvernance d'entreprise. Mme Milivojevic a de l'expérience dans la conduite d'enquêtes et d'évaluations indépendantes dans une série de contextes. M. Fairlie est avocat plaidant pour les entreprises et les valeurs mobilières chez Groia & Company. Il est également avocat superviseur au service d'aide juridique aux investisseurs d'Osgoode, où il supervise les étudiants chargés des dossiers de différends en matière de valeurs mobilières à titre de bénévole. Avant de commencer sa pratique, M. Fairlie a fait un stage à la Direction générale de l'application des lois de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et a passé l'été au service d'aide juridique aux investisseurs d'Osgoode.

Calendrier et processus de l'évaluation indépendante

L'évaluation devrait se terminer par un rapport final à la fin mars 2022. La consultation des intervenants est un élément clé de l'évaluation. Pour faciliter la consultation, les évaluateurs demandent aux intervenants de fournir des commentaires sur une variété de questions, comme indiqué plus en détail ci-dessous. Les réponses écrites à cette demande de commentaires doivent être fournies au plus tard le **31 janvier 2022**.

Au cours de la période d'examen, l'équipe analysera également un échantillon aléatoire de dossiers (y compris les dossiers où l'OSBI a recommandé une indemnisation et ceux où il ne l'a pas fait), examinera les politiques et procédures internes de règlement des différends et de gouvernance, évaluera le rendement par rapport à de multiples paramètres et procédera à de vastes consultations au sein et à l'extérieur de l'OSBI.

Principales questions à l'examen

Le mandat de l'évaluation indépendante est inclus à l'**annexe 1**. L'évaluation indépendante portera sur les points suivants :

- (1) si l'OSBI remplit ses obligations telles que décrites dans le protocole d'entente entre les membres participants des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et l'OSBI; et
- (2) si une modification du fonctionnement, du budget ou des procédures de l'OSBI est souhaitable pour améliorer l'efficacité de ce dernier relativement au respect des modalités du protocole d'entente et des pratiques exemplaires reconnues pour les ombudsmans de services financiers.

Le présent document de consultation se limite au mandat de l'OSBI en matière d'investissement (et non en matière de services bancaires). Le mandat de services bancaires de l'OSBI fait l'objet d'une révision simultanée, sur laquelle nous invitons tous les intervenants à se prononcer séparément. Vous pouvez accéder à l'invitation à formuler des commentaires sur le mandat de services bancaires de l'OSBI à l'adresse <https://www.obsi.ca/Modules/News/fr/publicconsultation>.

Questions

Les domaines d'enquête décrits ci-dessous sont tirés directement des exigences du protocole d'entente, comme indiqué ci-dessus. Les questions exposées ci-dessous peuvent ne pas être pertinentes pour tous les intervenants souhaitant soumettre des commentaires aux évaluateurs indépendants. Veuillez répondre aux questions qui vous concernent ou qui concernent votre organisation.

(1) Gouvernance

La structure de gouvernance de l'OSBI doit pouvoir assurer une représentation équitable et significative des divers intervenants au sein de son conseil d'administration et de ses comités, promouvoir la reddition de comptes par l'ombudsman et donner à l'OSBI les moyens de gérer les conflits d'intérêts.

- Dans quelle mesure la structure de gouvernance de l'OSBI permet-elle à l'OSBI d'assurer une représentation équitable et significative des différents intervenants au sein de son conseil d'administration et de ses comités?
- Dans quelle mesure la structure de gouvernance de l'OSBI favorise-t-elle la responsabilisation de l'ombudsman?
- Dans quelle mesure la structure de gouvernance de l'OSBI permet-elle à l'OSBI de gérer efficacement les conflits d'intérêts?

- Quelles modifications, le cas échéant, recommanderiez-vous à la structure de gouvernance de l'OSBI et pourquoi?

(2) L'indépendance et l'équité

L'OSBI fournit des services neutres et objectifs de règlement des différends; ces services sont indépendants du secteur du commerce des valeurs mobilières et se fondent sur une norme qui est équitable à la fois pour les firmes inscrites et pour les investisseurs, dans le cadre des circonstances de chaque plainte. Afin de déterminer le caractère équitable, l'OSBI doit prendre en compte les principes généraux d'une saine pratique dans le milieu des services financiers et des affaires, la loi, les politiques et les directives des organismes de réglementation, les normes des organismes professionnels et tout code de procédure ou de déontologie pertinents.

- Dans quelle mesure le service de règlement des différends de l'OSBI est-il impartial et objectif? Les normes utilisées par l'OSBI sont-elles équitables pour les deux parties?
- Pour déterminer l'équité, dans quelle mesure l'OSBI tient-il compte des pratiques exemplaires commerciales et des lois, politiques réglementaires, lignes directrices, normes professionnelles et codes de pratique professionnels ou codes de conduite pertinents?
- Dans quelle mesure les décisions de l'OSBI sont-elles cohérentes?
- Y a-t-il autre chose que vous recommanderiez pour rendre l'OSBI plus impartial, indépendant ou objectif?

(3) Procédures à suivre pour exécuter les fonctions de manière opportune et équitable

L'OSBI doit maintenir sa capacité à régler des différends dans les délais voulus et à traiter les plaintes sans retard déraisonnable. Il doit en outre mettre en place des procédures qui soient manifestement équitables pour les deux parties.

Cette évaluation porte sur les dossiers achevés entre le 1er novembre 2018 et le 31 octobre 2020. Pendant une partie de cette période, l'OSBI a dû faire face aux effets de la pandémie de COVID-19 et a reçu un volume de dossiers plus important qu'au plus fort de la crise financière mondiale. Les circonstances extraordinaires de la pandémie ont nui à la plupart des systèmes internationaux d'ombudsman en matière de services financiers et seront prises en considération lors de l'évaluation du rendement par rapport à cette condition du protocole d'entente, et la capacité de l'OSBI à fournir ses services dans le contexte d'une augmentation rapide du nombre de dossiers sera évaluée.

- Dans quelle mesure l'OSBI est-il en mesure de s'acquitter de ses responsabilités de règlement des différends en temps opportun?
- Si l'on met de côté les décisions de l'OSBI elles-mêmes, pensez-vous que l'OSBI a établi des processus qui sont manifestement équitables pour les deux parties? Pourquoi? Les deux parties ont-elles la possibilité d'être entendues? Les communications du personnel sont-elles cohérentes et claires?
- L'OSBI est-il efficace en tant que service de règlement des différends?
- Pourquoi pensez-vous que certaines entreprises refusent d'indemniser les consommateurs selon le montant recommandé par l'OSBI ou de les indemniser tout court lorsqu'une recommandation positive est donnée par l'OSBI?
- Dans quelle mesure considérez-vous que le système de « dénonciation » est efficace?
- La limite de 350 000 \$ imposée aux recommandations de l'OSBI en matière de dédommagement devrait-elle être augmentée?

- Quels pouvoirs pensez-vous que l'OSBI devrait avoir et, en particulier, pensez-vous que l'OSBI devrait avoir le pouvoir de rendre des décisions exécutoires? Pour plus d'informations, voir le *Rapport final de consultation du groupe de travail sur la modernisation relative aux marchés financiers* (janvier 2021), Recommandation 71, inclus à l'**Annexe 2**.
- Quelles modifications recommanderiez-vous, le cas échéant, pour faire en sorte que l'OSBI exécute ses processus en temps opportun et de manière équitable?

(4) Frais et coûts

L'OSBI doit fixer les frais et les coûts à l'ensemble de ses membres de façon équitable, transparente et appropriée.

- Dans quelle mesure l'OSBI dispose-t-il d'un processus équitable, transparent et approprié pour fixer les frais et répartir les coûts entre les entreprises qui utilisent ses services?
- Dans quelle mesure l'OSBI offre-t-il un bon rapport qualité-prix?
- Que peut faire l'OSBI, le cas échéant, pour améliorer la répartition de ses frais et la valeur qu'il offre à ses entreprises participantes?

(5) Ressources

L'OSBI doit disposer de ressources suffisantes pour exercer ses fonctions et pour traiter chaque plainte de façon approfondie et compétente.

- Dans quelle mesure l'OSBI dispose-t-il des ressources nécessaires pour remplir ses fonctions?
- Dans quelle mesure le personnel de l'OSBI est-il qualifié, expérimenté et capable de consacrer le temps et les efforts nécessaires aux enquêtes individuelles?
- Y a-t-il quelque chose que vous recommanderiez pour améliorer la performance de l'OSBI à cet égard?

(6) Accessibilité

L'OSBI doit faire connaître ses services et veiller à ce que les investisseurs aient des moyens pratiques et évidents d'accéder aux services. Il doit de surcroît fournir gratuitement ces services aux investisseurs qui déposent une plainte.

- Dans quelle mesure l'OSBI fait-il connaître ses services? Que pourrait faire de plus l'OSBI pour faire connaître ses services aux consommateurs?
- Dans quelle mesure les entreprises participantes informent-elles adéquatement les consommateurs des services de l'OSBI? Que pourrait-on faire de plus, le cas échéant?
- Dans quelle mesure les conseils au public de l'OSBI sont-ils un outil efficace pour ceux qui utilisent ses services?
- L'OSBI en fait-il assez pour offrir l'accès aux consommateurs? Par exemple, ses documents et ressources sont-ils fournis de manière claire et en langage simple (et en plusieurs langues également)? Les processus de plainte (formulaire, portails de sites Web, etc.) sont-ils suffisamment faciles à utiliser? L'OSBI est-il accessible aux personnes ayant des problèmes de santé mentale ou un handicap?
- Les médias sociaux de l'OSBI (LinkedIn, Twitter, Facebook, etc.) sont-ils efficaces?
- Y a-t-il autre chose que vous recommanderiez pour rendre l'OSBI plus accessible?

(7) Systèmes et contrôles

L'OSBI doit disposer de contrôles internes efficaces et adéquats pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la qualité de ses processus d'enquête et de règlement des différends.

- L'OSBI dispose-t-il de contrôles internes efficaces et adéquats pour assurer la confidentialité de ses services d'enquête et de règlement des différends? Pourquoi?
- L'OSBI dispose-t-il de contrôles internes efficaces et adéquats pour assurer l'intégrité de ses services d'enquête et de règlement des différends? Pourquoi?
- L'OSBI dispose-t-il de contrôles internes efficaces et adéquats pour assurer la compétence de ses services d'enquête et de règlement des différends? Pourquoi?
- Y a-t-il quelque chose que vous recommanderiez pour améliorer les systèmes et les contrôles de l'OSBI?

(8) Méthodes de base

Les processus de développement des méthodes de base de règlement des différends de l'OSBI doivent être appropriés et transparents.

- L'OSBI répond-il aux exigences décrites ci-dessus? Pourquoi?
- L'OSBI motive-t-il ses décisions de manière adéquate? Pourquoi?
- Quels changements recommanderiez-vous, le cas échéant, pour que l'OSBI dispose de processus appropriés et transparents?

(9) Communication de renseignements

L'OSBI doit communiquer et collaborer avec les membres des ACVM participantes, par l'intermédiaire des représentants désignés de ces ACVM, pour assurer une surveillance efficace dans le cadre du présent protocole d'entente.

- L'OSBI partage-t-il adéquatement les renseignements avec les membres participants de l'ACVM?
- L'OSBI coopère-t-il adéquatement avec les membres de l'ACVM participants?
- Quelles recommandations avez-vous, le cas échéant, pour faciliter une communication et une coopération efficaces entre l'OSBI et les membres participants de l'ASC?

(10) Transparence

L'OSBI est tenu de tenir des consultations publiques sur les modifications importantes apportées à ses activités ou à ses services, ainsi qu'à son mandat ou à ses règlements administratifs.

- L'OSBI procède-t-il à des consultations publiques en ce qui concerne les modifications importantes apportées à ses activités ou à ses services?
- Y a-t-il autre chose que vous recommanderiez pour rendre l'OSBI plus transparent ou plus responsable?

(11) Comparaison avec d'autres services d'ombudsman

L'un des objectifs de cette évaluation est de réaliser un exercice de référence de haut niveau qui compare l'OSBI à d'autres systèmes d'ombudsman pour les services financiers ou équivalents dans des

territoires internationaux comparables, à la fois sur le plan opérationnel et en ce qui concerne les approches organisationnelles générales de l'OSBI sur des questions telles que l'accessibilité et la transparence.

- Dans quelle mesure l'OSBI répond-il aux pratiques exemplaires reconnues pour les ombudsmans pour les services financiers?
- Comment l'OSBI se compare-t-il à d'autres ombudsmans pour les services financiers ou à des organismes équivalents dans d'autres territoires, tant sur le plan opérationnel qu'en ce qui concerne les approches organisationnelles de questions telles que l'accessibilité et la transparence?
- Si vous avez déposé une plainte ou y avez répondu auprès d'un ombudsman pour les services financiers autre que l'OSBI, quelles différences avez-vous remarquées, le cas échéant, entre la façon dont la plainte auprès de l'OSBI a été traitée et la façon dont la plainte auprès de l'autre ombudsman a été traitée (*p. ex.*, accessibilité, équité, rapidité, transparence du processus, communications du personnel de l'OSBI, etc.)? N'hésitez pas à vous référer aux services d'ombudsman financier à l'extérieur du Canada.

(12) Progrès

L'un des objectifs de cette évaluation est la documentation des progrès de l'OSBI depuis la dernière évaluation, menée en 2016.

- Si vous avez déposé plus d'une plainte ou répondu à plus d'une plainte au moyen du processus de plainte de l'OSBI, avez-vous remarqué un changement au fil du temps dans la manière dont les plaintes sont traitées (*p. ex.* accessibilité, équité, rapidité, transparence du processus, communications de la part du personnel de l'OSBI, etc.)?
- Y a-t-il autre chose que vous n'avez pas mentionné et dont vous désirez informer les évaluateurs indépendants?

Conclusion

Nous vous remercions à l'avance de votre contribution. Veuillez nous la faire parvenir d'ici le 31 janvier 2022 à 17 h (heure de l'Est) à l'adresse pp@poonampuri.ca.

La soumission écrite sera publiée sur le site Web de l'OSBI, et celle-ci pourrait être incluse, en tout ou en partie, dans le rapport final, à moins que les intervenants qui ont effectué la soumission demandent explicitement le respect de la confidentialité.

Annexe 1

Mandat de l'examen indépendant

Mandat de l'examen indépendant

L'évaluateur dressera un rapport évaluant ce qui suit :

- A. si l'OSBI s'acquitte de ses obligations décrites dans le protocole d'entente entre l'OSBI et les membres des ACVM participants; et
- B. si une modification du fonctionnement, du budget ou des procédures de l'OSBI est souhaitable pour améliorer l'efficacité de ce dernier relativement au respect des modalités du protocole d'entente et des pratiques exemplaires reconnues pour les ombudsmans de services financiers.

L'évaluateur analysera les activités et les procédures de l'OSBI applicables à la gestion des plaintes liées aux investissements impliquant des firmes participantes dont l'organisme de réglementation concerné est un membre participant des ACVM, de l'OCRCVM ou de l'ACCFM. Il évaluera de plus l'efficacité de la résolution des plaintes.

L'évaluateur procédera à la prise en compte et à l'évaluation des éléments suivants :

- Les dossiers de plaintes en matière d'investissement traités entre le 1er novembre 2018 et le 31 octobre 2020 (la « période d'examen »).
- Les politiques et procédures de fonctionnement actuelles, y compris tous les changements apportés entre le 1er novembre 2015 et le 31 octobre 2020 (la « période de cinq ans »).
- Les évaluations par des tiers, les vérifications financières et les autoévaluations internes effectuées lors de la période de cinq ans.

L'évaluateur veillera à ce que les dossiers de plaintes qui forment son échantillon d'examen soient sélectionnés au hasard et comprennent des dossiers ayant mené aux règlements suivants : hors mandat par suite d'une enquête, indemnisation recommandée, aucune indemnisation recommandée, règlement inférieur au montant recommandé et refus de recommandation entraînant une publication.

En plus de faire l'examen des dossiers, l'examineur organisera des entrevues avec des intervenants clés, dont des firmes participantes, des plaignants, des groupes de consommateurs et d'investisseurs, des organismes de réglementation en matière de valeurs mobilières et des employés de l'OSBI. Ces entrevues pourront être menées en personne, par écrit, par téléphone ou de façon électronique, et celles-ci peuvent comprendre des sondages.

Aux fins de l'évaluation, l'évaluateur aura un accès complet aux renseignements, aux réunions, aux communications et au personnel de l'OSBI. L'OSBI fera tous les efforts nécessaires pour faciliter et coordonner l'accès aux anciens membres du personnel et aux autres intervenants. L'accès aux documents et aux membres du personnel doit s'inscrire dans le cadre de la période d'examen.

A. Obligations en vertu du protocole d'entente

En ce qui concerne la condition (A) énoncée ci-dessus, le rapport de l'évaluateur devra inclure des analyses et des conclusions sur les résultats de l'OSBI relativement aux normes suivantes, définies à l'article 2 du protocole d'entente :

- a) Gouvernance – La structure de gouvernance de l'OSBI doit pouvoir assurer une représentation équitable et significative des divers intervenants au sein de son conseil d'administration et de ses comités, promouvoir la reddition de comptes par l'ombudsman et donner à l'OSBI les moyens de gérer les conflits d'intérêts.

- b) Indépendance et équité – L’OSBI a l’obligation de fournir des services neutres et objectifs de règlement des différends. Ces services sont indépendants du secteur du commerce des valeurs mobilières et se fondent sur une norme qui est équitable à la fois pour les firmes inscrites et pour les investisseurs, dans le cadre des circonstances de chaque plainte. Afin de déterminer le caractère équitable, l’OSBI doit prendre en compte les principes généraux d’une saine pratique dans le milieu des services financiers et des affaires, la loi, les politiques et les directives des organismes de réglementation, les normes des organismes professionnels et tout code de procédure ou de déontologie pertinents.
- c) Procédures d’exécution des fonctions de manière opportune et équitable – L’OSBI doit maintenir sa capacité à régler des différends dans les délais voulus et à traiter les plaintes sans retard déraisonnable. Il doit en outre mettre en place des procédures qui soient manifestement équitables pour les deux parties.
- d) Frais et coûts – L’OSBI doit fixer les frais et les coûts à l’ensemble de ses membres de façon équitable, transparente et appropriée.
- e) Ressources – L’OSBI doit disposer de ressources suffisantes pour exercer ses fonctions et pour traiter chaque plainte de façon approfondie et compétente.
- f) Accessibilité – L’OSBI doit faire connaître ses services et veiller à ce que les investisseurs aient des moyens pratiques et évidents d’accéder aux services. Il doit de surcroît fournir gratuitement ces services aux investisseurs qui déposent une plainte.
- g) Systèmes et contrôles – L’OSBI doit disposer de contrôles internes efficaces et adéquats pour assurer la confidentialité, l’intégrité et la qualité de ses processus d’enquête et de règlement des différends.
- h) Méthodes de base – Les processus de développement des méthodes de base de règlement des différends de l’OSBI doivent être appropriés et transparents.
- i) Communication de renseignements – L’OSBI doit communiquer et collaborer avec les membres des ACVM participantes, par l’intermédiaire des représentants désignés de ces ACVM, pour assurer une surveillance efficace dans le cadre du présent protocole d’entente.
- j) Transparence – L’OSBI est tenu de tenir des consultations publiques sur les modifications importantes apportées à ses activités ou à ses services, ainsi qu’à son mandat ou à ses règlements administratifs.

B. Efficacité opérationnelle

En ce qui concerne la condition (B) énoncée ci-dessus, le rapport de l’évaluateur devra inclure des analyses et des conclusions comprenant les éléments suivants :

- a) Un rapport détaillant les progrès réalisés quant à la mise en œuvre des recommandations formulées dans le cadre des précédents examens indépendants.
- b) Une évaluation de haut niveau des activités de l’OSBI, avec référence à son mandat, ses politiques et procédures internes, son énoncé d’équité et ses méthodes de calcul des pertes. Une évaluation détaillée des méthodes de calcul des pertes adoptées par l’OSBI n’est pas requise.
- c) Un exercice de référence de haut niveau qui comparera l’OSBI à d’autres programmes d’ombudsman du secteur financier ou d’un équivalent, dans un territoire international comparable, tant en ce qui concerne les opérations que relativement aux approches organisationnelles générales de l’OSBI en matière de volets comme l’accessibilité et la transparence.
- d) Une analyse de la gouvernance de l’OSBI, qui prêtera particulièrement attention à la représentation des intervenants au sein du conseil d’administration de l’OSBI.
- e) Une analyse des raisons pour lesquelles des règlements inférieurs aux montants recommandés par l’OSBI ont été effectués.

[détails administratifs retirés]

Annexe 2

Rapport final de consultation du groupe de travail sur la modernisation relative aux marchés financiers de l'Ontario (Janvier 2021) Recommandation 71 au sujet de : OSBI

Amélioration de la protection des investisseurs

71. Fournir à la CVMO l'autorité de désigner un organisme de services de règlement des différends (SRD) ayant le pouvoir d'émettre des décisions exécutoires

Actuellement, les firmes inscrites en Ontario sont tenues de prendre des moyens raisonnables pour veiller à rendre l'OSBI disponible comme organisme de SRD à leurs clients. Une fois que l'OSBI a enquêté sur une plainte déposée par un investisseur lésé, il effectue les analyses nécessaires conformément à la méthodologie de calcul des pertes de l'OSBI et, si la situation l'exige, recommande une indemnisation.

Cependant, comme les recommandations de l'OSBI ne sont pas contraignantes, les firmes inscrites qui ont lésé des investisseurs particuliers refusent parfois de suivre les recommandations de l'OSBI, ou bien proposent un dédommagement inférieur à celui recommandé par l'OSBI. De plus, les investisseurs lésés peuvent être amenés à accepter des règlements d'un montant inférieur, car ils pourraient ne rien recevoir si les recommandations de l'OSBI sont ignorées. Advenant une telle situation, le seul autre recours des investisseurs lésés est de s'adresser aux tribunaux, ce qui peut s'avérer impossible en raison des frais juridiques impliqués et du temps nécessaire pour mener une action au civil.

Selon le rapport annuel de 2019 du comité mixte des autorités de réglementation de l'OSBI, les clients ont reçu environ 1,04 million de dollars de moins que ce qu'a recommandé l'OSBI en 2018 et en 2019; parmi les 316 dossiers ayant entraîné un dédommagement financier, 23 dossiers (environ 7 %) impliquant 15 firmes se sont soldés par un dédommagement inférieur à celui recommandé par l'OSBI.

Dans le document Canada Financial Sector Assessment Program: Technical Note — Oversight of Securities Market and Derivatives Market Intermediaries (2019), le Fonds monétaire international indique que doter l'OSBI d'une autorité contraignante améliorerait la protection des investisseurs. Plusieurs territoires comparables disposent déjà d'un cadre pour offrir réparation aux investisseurs au moyen d'un programme d'ombudsman contraignant, notamment au Royaume-Uni et en Australie. Dans d'autres territoires comme les États-Unis, les investisseurs peuvent utiliser l'arbitrage comme mécanisme pour obtenir réparation.

La limite de 350 000 \$ prévue par les recommandations d'indemnisation de l'OSBI n'a pas été augmentée depuis sa mise en place en 1996.

Lors des consultations publiques du groupe de travail, les parties prenantes ont exprimé leur soutien à la mise en place de mécanismes de règlement des différends efficaces qui offrent des résultats favorables, équitables et rentables aux investisseurs. Si l'OSBI obtenait le pouvoir de rendre des décisions contraignantes, les parties prenantes ont indiqué qu'il faudrait améliorer la reddition de comptes, développer un processus d'appel interne et améliorer la capacité de l'OSBI à traiter des enjeux complexes relativement aux marchés de capitaux.

Recommandation :

L'un des éléments fondamentaux des marchés de capitaux sains est la démocratisation de l'accès aux capitaux tout en assurant la protection des investisseurs particuliers. L'adoption d'un cadre de SRD contraignant, digne de confiance et efficace en Ontario améliorerait de manière significative le cadre de protection des investisseurs particuliers.

1. Accorder à la CVMO le pouvoir de désigner un organisme de SRD pouvant rendre des décisions contraignantes

Le groupe de travail recommande la création d'une autorisation réglementaire qui permettrait à la CVMO de désigner un organisme de SRD qui serait autorisé à rendre des décisions contraignantes et de mettre en place le cadre qui régirait cet organisme de SRD. Le cadre résultant permettra d'offrir réparation aux investisseurs lésés, en particulier aux investisseurs particuliers qui ont subi un préjudice et perdu des sommes trop basses pour envisager une action en justice, et d'augmenter la confiance des investisseurs envers les marchés de capitaux en garantissant que les investisseurs seront dédommagés, lorsqu'il y a lieu, pour les pertes financières qui découlent d'activités inappropriées de négociation de titres ou de conseils de la partie d'une firme inscrite.

Ce cadre nécessiterait également que l'organisme de SRD dispose de processus qui garantissent des procédures équitables pour les firmes inscrites et les investisseurs et comprennent un droit d'appel au tribunal de la CVMO. Pour éviter que ce cadre devienne inutilement encombrant, le groupe de travail recommande que porter en appel une décision de l'organisme de SRD ne devrait être permis que dans des circonstances limitées, par exemple lorsqu'il y a un enjeu juridique ou dans les situations où l'organisme de SRD n'a pas agi conformément à ses politiques, à ses procédures, à son mandat ou aux modalités imposées dans le cadre du régime de surveillance (voir ci-dessous). Les parties d'un appel d'une décision de SRD sont l'appelant et l'organisme de SRD.

2. Choisir la meilleure approche en matière de SRD pour l'Ontario

L'Ontario doit disposer d'un cadre de règlement des différends contraignant, digne de confiance et efficace accessible aux investisseurs particuliers et accepté par les firmes inscrites. Cet objectif peut être atteint au moyen de l'une des deux options ci-dessous qui s'offrent à la CVMO en vertu de l'autorisation réglementaire accordée à cette dernière :

- créer un nouvel organisme de SRD consistant en un système créé en Ontario ayant le pouvoir de rendre des décisions contraignantes;
- améliorer l'OSBI en imposant des exigences d'amélioration de la structure de gouvernance, de la transparence publique et du professionnalisme de l'OSBI comme condition de l'octroi du pouvoir de rendre des décisions contraignantes.

Le groupe de travail recommande que la CVMO soit tenue de présenter au ministère dans les six mois suivant ce rapport un plan de mise en œuvre pour l'une de ces deux options dans le but de pouvoir mettre en place toute mesure rehaussée de gouvernance nécessaire d'ici le 1er janvier 2022, après quoi la désignation d'autorité contraignante sera accordée.

Quelle que soit l'option choisie, la CVMO doit mettre en place un régime de supervision exhaustif pour l'organisme de SRD. Le régime de supervision doit notamment prévoir ce qui suit :

- un droit de veto sur la nomination des directeurs et de l'ombudsman;
- l'exigence d'obtenir une approbation pour toute modification importante des règlements administratifs, des mandats, des frais ou des politiques et procédures de l'organisme de SRD pouvant avoir une incidence sur l'équité des procédures pour les firmes inscrites ou les investisseurs.

Il est de plus essentiel qu'un organisme de SRD possède une expertise appropriée et soit crédible aux yeux de toutes les parties prenantes. Par exemple, afin de renforcer l'expertise et la crédibilité de l'organisme de SRD désigné relativement aux enjeux de marchés non réglementés, la désignation de l'organisme de SRD doit être conditionnelle au fait que cet organisme :

- dispose d'une méthodologie de calcul des pertes adaptée permettant de traiter les dossiers relatifs aux marchés non réglementés;
- embauche des enquêteurs possédant une expérience préalable avec les marchés non réglementés;

- collabore avec les associations du secteur pertinentes pour développer un programme de formation pour les enquêteurs sur les enjeux des marchés non réglementés;
- nomme des membres représentant les marchés non réglementés à son conseil d'administration, en tenant compte de la composition générale et de la taille du conseil.

3. Limites des décisions de dédommagement des organismes de SRD

Quelle que soit l'option choisie pour un organisme de SRD en Ontario, le groupe de travail recommande d'imposer un plafond initial de 500 000 \$ pour les décisions de dédommagement de l'organisme de SRD désigné, puis d'augmenter par la suite ce plafond tous les deux ans selon un calcul d'ajustement du coût de la vie.