

24 avril 2026

Examen de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

À l'attention de Phil Khoury

[review@crkhoury.com](mailto:review@crkhoury.com)

## **Objet : Examen externe indépendant de l'OSBI en 2026**

FAIR Canada est un organisme national, indépendant et sans but lucratif reconnu pour ses commentaires équilibrés et réfléchis sur les questions de politique publique. Nous nous consacrons à promouvoir les droits des investisseurs et des consommateurs financiers au Canada par l'entremise de :

- Soumissions de politiques informées aux gouvernements et aux organismes de réglementation
- Recherche pertinente axée sur les investisseurs particuliers
- Sensibilisation, collaboration et éducation du public
- Identification proactive des problèmes émergents<sup>1</sup>.

## **A. Introduction**

FAIR Canada a le plaisir de faire part de ses commentaires afin de contribuer à l'examen externe indépendant de l'OSBI (ci-après « l'Examen »). Nos remarques portent sur les points de l'Examen pour lesquels nous pouvons apporter un éclairage pertinent, en mettant particulièrement l'accent sur le mandat d'investissement de l'OSBI.

Notre point de vue s'appuie sur des années de plaidoyer pour l'amélioration du traitement des plaintes, ainsi que sur les commentaires d'investisseurs lésés et sur des recherches comparatives sur les meilleures pratiques en matière de services de médiation. Il s'appuie notamment sur une participation directe aux précédents examens externes de l'OSBI, un plaidoyer continu en faveur d'un pouvoir contraignant et des recherches menées auprès de groupes de discussion sur les expériences des investisseurs particuliers.

Reconnu et bien établi, l'OSBI fournit des services de traitement des plaintes de qualité depuis 30 ans. L'évaluation externe de 2022 du mandat d'investissement de l'OSBI (l'« évaluation de 2022 ») a conclu que l'OSBI respectait, voire dépassait, les normes requises pour un service de règlement des litiges indépendant, accessible et efficace, tant en ce qui concerne ses processus que son approche d'enquête.<sup>2</sup> Malgré ses nombreux atouts, l'OSBI est limité dans sa capacité à

---

<sup>1</sup> Visitez le site <https://faircanada.ca/fr/> pour en savoir plus.

<sup>2</sup> Poonam Puri et Dina Miliwojevic, [Évaluation indépendante du mandat d'investissement de l'OSBI](#), 13 juin 2022.

devenir un service de médiation de classe mondiale : il ne dispose pas du pouvoir de rendre des décisions contraignantes. Ci-dessous, nous partageons notre point de vue sur :

- L'absence de pouvoir contraignant et son incidence sur la confiance des consommateurs dans le secteur financier.
- La collaboration de l'OSBI avec le gouvernement et les organismes de réglementation.
- La ponctualité des traitement des plaintes.
- Le leadership éclairé.
- L'engagement des parties prenantes.
- L'assistance en matière de traitement.

Nous sommes convaincus que notre contribution apportera une valeur ajoutée au processus d'examen et permettra de renforcer davantage l'OSBI ainsi que le rôle important que l'organisme joue dans le secteur des services financiers. Nous attendons avec impatience le rapport de l'examen et encourageons l'OSBI à publier régulièrement des mises à jour sur l'avancement de la mise en œuvre de ses recommandations.

## **B. Absence de pouvoir contraignant et la confiance des consommateurs**

Cette section répond aux points 7 et 8 du document de consultation.<sup>3</sup>

L'OSBI joue un rôle essentiel pour renforcer la confiance des consommateurs en ce qui concerne l'équité du traitement par les établissements financiers. Grâce à une procédure indépendante, équitable et transparente, il garantit aux consommateurs de faire examiner les réclamations non résolues sur le fond, et non en fonction des intérêts commerciaux de l'entreprise. Ce mécanisme externe permet de faire respecter des normes de conduite cohérentes par les banques et les sociétés d'investissement, notamment lorsque les procédures internes de traitement des réclamations ne permettent pas d'obtenir des résultats satisfaisants dans des délais raisonnables.

L'OSBI offre aux institutions financières un mécanisme crédible et structuré pour résoudre les plaintes en dehors du système judiciaire. En plus de l'efficacité, les recommandations de l'OSBI fournissent aux entreprises des commentaires précieux permettant d'identifier les faiblesses de leurs processus, d'améliorer leurs pratiques de traitement des plaintes et de démontrer leur engagement sincère en faveur de la protection des consommateurs. En suivant les recommandations de l'OSBI et en apportant des améliorations concrètes, les entreprises peuvent renforcer la confiance des consommateurs et montrer que le système financier est responsable envers les personnes qu'il sert.

L'existence d'un organisme impartial chargé d'examiner les décisions et de recommander des mesures de réparation est une garantie essentielle qui renforce la confiance dans les services financiers du Canada. Cette garantie est toutefois considérablement affaiblie par les limites des

---

<sup>3</sup> Point 7 : La présence de l'OSBI renforce-t-elle la confiance des consommateurs canadiens et de la population en général dans le traitement équitable par les banques, les caisses populaires et les sociétés d'investissement? Point 8: L'OSBI dispose-t-il des pouvoirs nécessaires à l'exercice de ses fonctions?

pouvoirs de l'OSBI, qui ne peut émettre que des recommandations non contraignantes. Même si les refus catégoriques restent rares, un consommateur qui obtient gain de cause auprès de l'OSBI peut se sentir contraint d'accepter une somme nettement inférieure à celle recommandée par l'organisme.

L'absence de pouvoir contraignant compromet l'intégrité du processus lui-même. Par conséquent, si l'OSBI confirme l'injustice et quantifie le préjudice, mais que l'entreprise ignore la recommandation ou propose un règlement inadéquat, le consommateur se retrouve perdant, malgré une issue favorable. Ce manque de décision définitive prolonge les procédures, augmente les coûts pour les deux parties, renforce l'impression que la phase de recours favorise les entreprises et décourage le recours à l'OSBI et au processus de plainte.

Comme l'OSBI ne peut pas rendre des décisions contraignantes, le processus de règlement des litiges renforce un déséquilibre structurel. Il permet en effet aux entreprises d'ignorer les recommandations de l'OSBI, d'échapper au règlement ou de favoriser des accords à l'amiable peu avantageux pour les consommateurs. Ce déséquilibre entraîne des délais et des coûts supplémentaires et ébranle la confiance des consommateurs en ce qui concerne l'équité de la procédure de traitement des plaintes.

Même si nous reconnaissons que l'OSBI ne peut pas exercer un pouvoir contraignant, cet examen est l'occasion de :

- Réaffirmer que l'OSBI doit être doté d'un pouvoir contraignant pour remplir correctement son rôle et répondre aux attentes des consommateurs.
- Rappeler à tous que les retards persistants dans la réalisation de progrès concrets à l'égard de cet enjeu signifient que les consommateurs continuent d'être exposés à un préjudice réel.

En attendant que ce pouvoir contraignant devienne réalité, la Commission d'examen recommande à l'OSBI de fournir des données plus complètes sur les règlements à l'amiable de faible montant conclus à la suite de ses enquêtes et de ses recommandations dans ses rapports annuels. Pour plus de précisions, l'OSBI devrait ventiler ces règlements par type d'entreprise, catégorie de produit et nature de la plainte, et indiquer les raisons pour lesquelles les entreprises n'ont pas suivi ses recommandations.

## **C. Collaboration avec les gouvernements et les organismes de réglementation**

Cette section porte sur le point 9 du document de consultation.<sup>4</sup>

Nous comprenons que l'OSBI entretient une relation constructive et collaborative avec les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et l'Organisme canadien de réglementation des investissements par l'intermédiaire du Comité mixte des organismes de réglementation (CMOR). L'OSBI et le CMOR se réunissent régulièrement pour discuter de questions opérationnelles, de gouvernance et d'efficacité des processus de règlement des différends de l'OSBI. Il est essentiel que les informations entre l'OSBI et les organismes de réglementation

---

<sup>4</sup> Le point 9 vise à déterminer si l'OSBI collabore efficacement avec les organismes publics et les autorités de réglementation.

soient bien partagées, car ceci permet de détecter et de traiter les problèmes récurrents et les risques systémiques susceptibles d'avoir une incidence sur la protection des investisseurs.

Compte tenu de l'importance du partage d'informations, notamment en ce qui concerne les problèmes systémiques potentiels, l'examen devra évaluer l'efficacité du protocole de gestion de ces problèmes. Il devra notamment déterminer si l'OSBI communique suffisamment d'informations au Comité mixte des organismes de réglementation (CMOR) à ce sujet afin de garantir un traitement équitable de tous les investisseurs concernés et de leur permettre de bénéficier d'une réparation lorsque cela est justifié.

Enfin, nous recommandons que l'Examen examine la manière dont le CMOR et l'OSBI rendent compte de ces problèmes dans leurs rapports annuels. L'Examen devra déterminer si la communication d'informations plus détaillées, telles que le nombre d'investisseurs concernés ou la manière dont le problème a été résolu, permettrait au public de mieux comprendre ces questions. Cette transparence accrue permettrait également de rassurer le public sur le fait que le partage d'informations entre l'OSBI et les organismes de réglementation est utile et contribue à protéger les consommateurs contre d'éventuels préjudices.

## D. Ponctualité des traitements des plaintes

Cette section porte sur le point 6(e) de la consultation.<sup>5</sup>

Selon les données de l'OSBI, il y a une amélioration des délais moyens de traitement des plaintes, ce qui est encourageant,<sup>6</sup> Toutefois, ces chiffres ne reflètent peut-être pas la réalité vécue par les plaignants. En effet, l'OSBI commence à compter les délais à partir de la date à laquelle il reçoit les informations nécessaires pour ouvrir une enquête, et non à partir de la date à laquelle le consommateur le contacte pour la première fois. Comme l'a souligné l'examen externe de 2016, cette approche fait démarrer le décompte plus tardivement que pour d'autres services de médiation.<sup>7</sup>

Cet écart est important. Selon une étude de 2022, la quasi-totalité des dossiers examinés a révélé qu'un délai de plus de deux semaines s'était écoulé entre le premier contact du consommateur avec l'OSBI et le début du sondage; dans la plupart des cas, ce délai a dépassé un mois.<sup>8</sup> Par conséquent, les délais indiqués par l'OSBI sous-estiment la durée réelle du processus du point de vue du plaignant, ce qui pourrait entraîner une confusion et des conclusions erronées quant à la rapidité avec laquelle les plaintes sont traitées.

Nous sommes d'accord avec la recommandation de l'Examen de 2022 selon laquelle l'OSBI devrait déclencher son chronomètre dès réception de la lettre de consentement signée par le consommateur.<sup>9</sup> Il s'agit d'un point de départ logique et justifiable :L'OSBI ne peut pas entamer son examen ni demander à l'entreprise de fournir les informations personnelles du plaignant tant

---

<sup>5</sup> Le point 6(e) sollicite des commentaires sur l'efficacité opérationnelle de l'OSBI notamment sur la rapidité et la ponctualité de la gestion des plaintes.

<sup>6</sup> OSBI [Rapport annuel 2025](#), p. 50.

<sup>7</sup> Deborah Battell and Nikki Pender, [Examen indépendant du mandat d'investissement de l'Ombudsman des services bancaires](#), Mai 2016, p. 49.

<sup>8</sup> 2022 Examen, *supra* note 2, p. 53.

<sup>9</sup> *Ibid.* p. 54.

que cette lettre ne lui a pas été transmise. Étant donné que cette recommandation n'a pas été mise en œuvre malgré sa formulation en 2022, l'Examen devrait évaluer les raisons de cette situation et, le cas échéant, fixer un délai concret pour sa mise en œuvre.

L'examen de 2022 a également révélé que la durée des phases préalables à l'enquête était en partie due au fait que les entreprises tardaient à transmettre leurs dossiers à l'OSBI. Il recommande d'exiger des entreprises qu'elles fournissent les documents dans un délai de deux semaines et de rendre publique l'identité de toute entreprise qui ne respecterait pas ce délai.<sup>10</sup> Étant donné que cette recommandation avait déjà été formulée sans être mise en œuvre, nous invitons instamment les auteurs de l'étude à la réaffirmer clairement, à examiner les raisons de cette inaction et à faire pression pour que des mesures concrètes soient prises afin de garantir la transmission des documents en temps opportun à l'avenir. Nous reconnaissons que des dossiers véritablement complexes peuvent justifier un délai supplémentaire; ces cas pourraient être pris en compte grâce à un mécanisme de prolongation transparent, l'OSBI rendant compte publiquement des entreprises qui demandent des prolongations et de la fréquence de ces demandes.

Ces changements sont importants, car les délais s'inscrivent dans un contexte plus large. Lorsqu'un plaignant s'adresse à l'OSBI, il a déjà suivi la procédure interne de traitement des plaintes du courtier, qui peut prendre jusqu'à 120 jours.<sup>11</sup> Mesurer et rendre compte plus précisément des délais de l'OSBI, et imposer des échéances claires à tous ses membres, permettrait de mieux refléter l'expérience réelle du plaignant et d'apporter davantage de rigueur à un processus qui peut s'avérer d'une longueur frustrante de bout en bout.

## E. Leadership éclairé

FAIR Canada partage l'avis de l'Examen de 2022 selon lequel le leadership éclairé est une fonction précieuse et importante pour l'OSBI. Toutefois, ce leadership ne se limite pas à la participation aux consultations publiques. Il englobe en effet un large éventail d'activités, telles que l'identification des enjeux émergents et le partage d'analyses fondées sur des données probantes. La crédibilité de l'OSBI repose en grande partie sur la perception de son impartialité. Commenter des propositions réglementaires spécifiques, en particulier celles qui touchent à son mandat, à son rôle, à son autorité ou à ses délais, comporte des risques réels, car cela peut créer une perception de partialité et nuire à la réputation de l'OSBI en tant qu'organisme neutre et impartial. Selon nous, l'OSBI devrait moins souvent commenter les propositions réglementaires spécifiques et consacrer davantage son leadership éclairé à l'approfondissement de son analyse des données, comme nous le verrons ci-dessous. Des recommandations issues de l'Examen de la manière dont l'OSBI aborde les consultations publiques pourraient l'aider à adopter cette approche plus sélective.

L'OSBI est en mesure d'assumer ce rôle de leader d'opinion. Aucune autre organisation ne dispose d'une vision aussi précise de la manière dont les investisseurs particuliers perçoivent le système financier lorsque les choses tournent mal. Cette position lui confère une voix distinctive

---

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Comme nous le verrons dans la section suivante, les règles de l'OCRI accordent aux entreprises un délai supplémentaire pour régler une réclamation lorsque le client choisit de recourir à la procédure interne d'escalade de l'entreprise. Même s'ils conservent le droit légal de saisir l'OSBI au bout de 90 jours, les clients qui acceptent cette procédure interne facultative attendent généralement son issue avant de s'adresser à l'OSBI. Une réclamation peut donc parvenir à l'OSBI que 120 jours après son dépôt initial.

et crédible, qui tire toute sa force du fait qu'elle s'appuie sur ce qu'elle observe directement dans le cadre de son travail de traitement des plaintes.

Pour tirer pleinement parti de cette perspective, l'OSBI devrait aller au-delà de la simple publication de ses données et interpréter ce qu'elles révèlent. Si le Cube de données de l'OSBI est une ressource utile, il peut toutefois être intimidant de le parcourir pour les parties prenantes du public. L'OSBI pourrait mieux exploiter ces données en produisant des rapports périodiques mettant en évidence les tendances en matière de volume de plaintes, de délais de résolution et de résultats, ainsi que les facteurs qui les déterminent. Ces rapports pourraient également servir de base à des discussions plus approfondies lors des réunions avec les parties prenantes. Ce type d'analyse apporterait une valeur ajoutée au système et renforcerait la position de l'OSBI en tant que ressource importante pour le secteur financier canadien.

Il serait également utile que l'OSBI commence à recenser le nombre de plaignants qui s'adressent à l'organisme après avoir choisi de recourir à la « procédure d'appel » interne facultative d'une entreprise. Ces informations permettraient de déterminer si les procédures d'escalade facultatives au-delà de 90 jours permettent réellement de résoudre les problèmes au sein de l'entreprise ou s'il s'agit simplement d'un moyen de retarder l'accès à l'OSBI. Elles permettraient également d'analyser si certaines entreprises, certains types de plaintes ou certains montants de réclamations sont plus susceptibles de passer par une procédure d'escalade interne, et de déterminer s'il existe des différences significatives entre les propositions des entreprises dans le cadre de ces procédures et les recommandations de l'OSBI.

## F. Engagement des parties prenantes

Cette section répond aux points 11(b) et 12 de la consultation.<sup>12</sup>

L'OSBI a réalisé des progrès significatifs dans ses relations avec les associations de consommateurs et les organisations de défense des droits, et nous saluons les efforts consacrés à ces relations. L'Examen de 2022 a salué les rencontres régulières de l'OSBI avec les associations de consommateurs pour partager des informations, et a recommandé au conseil d'administration de l'OSBI d'organiser des tables rondes avec les consommateurs et les groupes de défense des droits pour recueillir leur avis sur les enjeux clés et les évolutions actuelles.<sup>13</sup> Nous soutenons cette orientation et proposons quelques suggestions pour aider l'OSBI à approfondir ce processus.

### Rendre les données plus accessibles et exploitables

L'OSBI partage un important volume de données lors de ses réunions avec les parties prenantes, ce qui est apprécié. Il serait toutefois possible d'aller au-delà de la simple présentation de chiffres pour les interpréter et les replacer dans leur contexte. Se concentrer sur les indicateurs clés et les facteurs à l'origine des tendances plutôt que sur les tendances elles-mêmes donnerait aux parties prenantes davantage d'éléments sur lesquels s'appuyer et permettrait d'engager des discussions

---

<sup>12</sup> Point 11(b) : Selon vous, l'OSBI collabore-t-il efficacement avec les associations de défense des consommateurs?

Point 12 : Avez-vous des suggestions pour améliorer cet engagement?

<sup>13</sup> Examen 2022, *supra* note 2, p. 73 et 25.

plus enrichissantes et plus ciblées. Nous suggérons également d'examiner les données sur une période plus longue que le dernier trimestre.

Le fait de partager les données avec les participants avant les réunions renforcerait encore leur valeur, en leur donnant le temps d'examiner les documents et de venir avec des questions et des observations éclairées pour la discussion.

### **Diversifier les formats de réunion pour favoriser un engagement plus profond**

Des analyses approfondies sur des questions ou des thèmes spécifiques, tels que les tendances en matière de dédommagements faibles, les délais de résolution, les difficultés rencontrées par les consommateurs vulnérables ou les préoccupations courantes soulevées par les plaignants insatisfaits, pourraient compléter les présentations actuelles et susciter un dialogue plus constructif.

Le fait d'inviter régulièrement le personnel de première ligne, y compris les enquêteurs, à ces ateliers permettrait également d'apporter des points de vue opérationnels précieux et d'enrichir la discussion.

### **Établir des boucles de rétroaction**

Pour garantir que ces ateliers constituent un véritable échange bidirectionnel, l'évaluation devrait encourager l'OSBI à résumer brièvement les principaux enseignements à la fin de chaque atelier, puis à rendre compte, lors des réunions suivantes, de la manière dont les contributions ont été prises en compte. Cela permettrait de garantir que ces réunions constituent un échange constructif et bidirectionnel, offrant aux groupes de consommateurs une vision plus claire du travail et des priorités de l'OSBI, tout en fournissant à ce dernier des contributions utiles et éclairées sur les domaines à améliorer.

### **Utiliser des questions ciblées pour orienter les contributions des groupes de consommateurs**

Avant chaque réunion, l'OSBI invite ces groupes à proposer des points à inscrire à l'ordre du jour. Le fait de laisser les réunions se dérouler selon un ordre du jour ouvert peut conduire à des discussions qui s'égareront vers des domaines dépassant le mandat de l'OSBI ou vers des questions sur lesquelles il ne peut pas agir de manière significative. L'envoi de questions ciblées aux groupes de consommateurs avant chaque réunion permettrait de concentrer les contributions sur les sujets sur lesquels l'OSBI peut avoir un impact positif et de mieux soutenir son amélioration continue. Par exemple, on pourrait poser les questions suivantes :

- *Identifier les difficultés d'accès aux voies de recours* : D'après votre expérience en tant que défenseur des droits des consommateurs, quelles sont les principales difficultés rencontrées par les consommateurs lorsqu'ils tentent de résoudre des litiges financiers?
- *Renforcer la communication et la sensibilisation* : Comment l'OSBI peut-il améliorer sa communication et ses initiatives de sensibilisation pour s'assurer que les consommateurs sont au courant des services offerts et savent comment y accéder?

- *Renforcer la transparence et la responsabilité dans le règlement des litiges* : Comment l'OSBI peut-il améliorer la transparence et la responsabilité à l'égard de son processus de règlement des litiges? Quelles informations devraient être communiquées au public pour favoriser la confiance dans l'OBSI?
- *Renforcer la collaboration avec les associations de défense des consommateurs* : Comment l'OBSI pourrait-il travailler plus étroitement avec ces associations pour identifier et répondre de manière plus proactive et efficace aux préoccupations des consommateurs?

En invitant les associations de consommateurs à réfléchir au préalable à des questions ciblées, l'OSBI peut favoriser des discussions plus riches et mieux ciblées, et renforcer l'engagement de ses parties prenantes.

### **Impliquer directement les plaignants**

Les sondages annuels menés par l'OSBI auprès des consommateurs montrent systématiquement que la satisfaction des plaignants est généralement étroitement liée aux résultats obtenus plutôt qu'à l'expérience vécue au cours de la procédure elle-même.<sup>14</sup> Cela met en évidence une piste qui mérite d'être explorée : un engagement plus proactif de l'OSBI auprès des personnes ayant suivi la procédure de plainte (quel que soit le résultat) pourrait-il l'aider à mieux comprendre cette expérience de l'intérieur et à identifier les améliorations à apporter à la procédure afin de renforcer la confiance dans le système? Compte tenu des limites des commentaires issus des sondages, il pourrait être utile d'approfondir l'engagement auprès des plaignants, par exemple en menant des entretiens de suivi structurés ou en organisant des groupes de discussion. L'examen devrait déterminer si les mécanismes de rétroactions actuels des consommateurs auprès de l'OSBI sont suffisamment systématiques et pertinents pour les informer des améliorations.

## **G. Aide pour le dépôt des plaintes**

Cette section porte sur le point 5 de la consultation.<sup>15</sup>

FAIR Canada soutient fermement l'idée que l'OSBI aide les plaignants, ce qui est considéré comme un élément essentiel d'un système de règlement des litiges équitable et accessible. Le mandat de l'OSBI lui confère expressément ce rôle : l'organisme peut, si nécessaire, aider les plaignants dans le cadre de la procédure de plainte, notamment en les aidant à formuler clairement leur plainte auprès de l'OSBI ou d'une autre entreprise.<sup>16</sup>

Les recherches menées par FAIR Canada dans le cadre de groupes de discussion ont mis en évidence les difficultés auxquelles les investisseurs particuliers sont confrontés dans le système financier. Elles ont révélé que beaucoup d'entre eux ont du mal à appréhender la complexité et la fragmentation du système, et trouvent que les documents d'investissement et la terminologie

<sup>14</sup> OSBI, [Résultats du sondage auprès des consommateurs 2025](#).

<sup>15</sup> Le point 5 demande si l'OSBI aide suffisamment les consommateurs à déposer une plainte.

<sup>16</sup> OSBI, [Règles générales](#), 16 juin 2022, s. 4.1(e).

utilisés sont difficiles à comprendre.<sup>17</sup> De ce fait, ils peuvent avoir du mal à formuler des plaintes concernant leurs investissements, les conseils qu'ils ont reçus ou la conduite de leur conseiller.

L'OSBI apporte du soutien essentiel pour aider les consommateurs à surmonter les obstacles procéduraux et informationnels, comme la constitution des pièces justificatives nécessaires ou la compréhension de la terminologie. En accompagnant les plaignants tout au long de la procédure, sans pour autant défendre leurs intérêts, l'OSBI leur permet d'exposer efficacement leurs préoccupations et garantit ainsi que les plaintes soient examinées sur le fond. Ce soutien contribue à équilibrer les rapports de force entre les entreprises et les investisseurs, favorisant ainsi l'équité et la confiance dans le dispositif de recours des investisseurs.

Les services de médiation offerts dans d'autres pays, comme l'Australie, reconnaissent également l'importance de cette aide. Les directives opérationnelles de l'*Australian Financial Complaints Authority* (AFCA)<sup>18</sup> permettent à cet organisme de réglementation d'aider les plaignants à déterminer s'ils sont admissibles à déposer une plainte, à formuler clairement leurs préoccupations et à identifier les documents et informations nécessaires pour étayer leur plainte. L'AFCA fournit également une aide sur mesure aux plaignants qui pourraient être désavantagés s'ils n'ont pas de soutien, notamment en enregistrant les plaintes dans des langues autres que l'anglais et en organisant la traduction gratuitement. L'organisme peut également orienter les plaignants vers des centres juridiques communautaires, des conseillers financiers ou d'autres services d'aide, le cas échéant.

\*\*\*\*\*

Nous vous remercions de nous avoir donné l'occasion de contribuer à cet examen important. FAIR Canada attend avec impatience le rapport d'examen et reste déterminé à collaborer de manière constructive avec l'OSBI, l'équipe chargée de l'Examen et les autres parties prenantes, afin de favoriser des résultats équitables et efficaces pour les investisseurs particuliers au Canada. Nous serons avant tout attentifs aux progrès concrets réalisés en ce qui concerne le pouvoir contraignant, la réforme la plus importante pour garantir que les investisseurs canadiens obtiennent des résultats équitables et définitifs. Nous nous tenons à la disposition de toute personne souhaitant discuter des points de vue exprimés dans cette soumission.

Cordialement,



Jean-Paul Bureaud  
Président, chef de la direction et directeur général  
FAIR Canada | Fondation canadienne pour la promotion des droits des investisseurs

---

<sup>17</sup> FAIR Canada, [Groupes de discussion – Comprendre les investisseurs canadiens](#), Janvier 2024.

<sup>18</sup> AFCA, [Operational Guidelines to the Rules](#), (en anglais seulement) 12 mars 2026, s. A.3.2.