

Suivi de l'assemblée des investisseurs : compte-rendu de nos progrès

Le 25 juillet 2006



Table des matières

Introduction	3
Thèmes principaux de l'assemblée	4
Sommaire	5
Question un : Utilisation du processus	6
Question deux : Dédommagement et restitution accessibles en temps opportun pour l'investisseur	9
Question trois : Intensification des consultations auprès des investisseurs	14
Pour de plus amples renseignements	16

Introduction

L'assemblée des investisseurs de mai 2005 fut d'abord une initiative de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO), mais, comme les questions soulevées touchaient tous nos organismes, il est vite apparu que nous devons travailler ensemble pour les aborder de façon efficace.

De nombreux investisseurs ne connaissent pas leurs droits ni les recours dont ils disposent lorsqu'ils veulent déposer une plainte. Dans de nombreux cas, le système fait l'objet d'un manque de confiance. Cette attitude résulte de la frustration que de nombreux investisseurs ressentent lorsqu'ils tentent d'avoir accès au système. Ils trouvent souvent le processus de dépôt des plaintes déroutant et ardu. Par conséquent, certaines plaintes passent entre les mailles du filet.

Lors de l'assemblée, les investisseurs ont défini leurs priorités. Celles-ci comprennent une meilleure explication du processus de dépôt des plaintes, une restitution juste et accessible et le droit de se faire entendre dans le cadre du processus réglementaire. La CVMO a publié un résumé de ces questions dans son rapport de juin 2005 intitulé *Ce que nous avons entendu : Rapport sur l'assemblée des investisseurs de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario*. Le rapport est accessible dans la section Renseignements pour les consommateurs du site Web de la CVMO à www.osc.gov.on.ca.

Nous nous sommes engagés durant l'assemblée à faire un suivi des préoccupations dont nous ont fait part les investisseurs. Depuis, nous avons rassemblé et analysé des renseignements supplémentaires pour approfondir les questions soulevées. Chacun de nos organismes s'est immédiatement attelé à la tâche d'examiner les points exprimés à la lumière de nos propres processus et interactions avec les investisseurs.

Nous avons également mis sur pied un comité de travail mixte composé de dirigeants et de cadres supérieurs de chacun de nos organismes afin de faciliter l'échange de renseignements et d'idées pour régler les problèmes. Ensemble, nous les avons explorés et avons commencé à ébaucher des solutions. Tout au long d'une série de réunions, nous avons défini et attribué les responsabilités liées à la mise en œuvre de ces solutions au sein de chacun de nos organismes. Nous continuerons de nous réunir, de faire le suivi de ce processus et d'élaborer d'autres solutions.

Ce rapport a pour objet de décrire nos progrès dans le traitement des questions soulevées : ce que nous avons fait, ce à quoi nous travaillons et ce sur quoi nous nous pencherons dans les prochains mois. Nous reconnaissons qu'il y a du travail à faire et nous nous engageons à écouter les préoccupations des investisseurs et à régler efficacement les problèmes.

- *David Wilson, président de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario*
- *Joe Oliver, président et chef de la direction de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières*
- *Larry Waite, président et chef de la direction de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels*
- *David Agnew, ombudsman et chef de la direction, Ombudsman des services bancaires et d'investissement*

Thèmes principaux de l'assemblée

Vue d'ensemble

Tenue à Toronto le 31 mai 2005, l'assemblée des investisseurs a attiré plus de 400 personnes, principalement des investisseurs particuliers. Un comité d'experts formé de représentants de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM), de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM), de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), de la CVMO et de la Small Investor Protection Association (SIPA) ont écouté les expériences vécues par les investisseurs qui assistaient à l'événement. Nous avons entendu leurs préoccupations et répondu à leurs questions.

Pendant l'événement, 28 questions ont été posées aux membres du comité d'experts. D'autres questions ont été transmises par Internet ou ont été soumises par écrit avant et après l'événement. Les investisseurs qui ont participé à l'assemblée ont mis en évidence ce qu'ils souhaitent retrouver dans un régime réglementaire – responsabilisation, transparence, équité et efficacité. Ils ont déclaré clairement qu'ils s'attendent à ce que nous nous penchions sur les préoccupations suivantes :

- les défis auxquels ils font face lorsqu'ils essaient de s'y retrouver dans le processus de dépôt d'une plainte;
- le désir d'obtenir un mécanisme de restitution accessible en temps opportun;
- le raccourcissement du délai de prescription pour les poursuites civiles par les investisseurs lésés;
- la nécessité d'intensifier les consultations des investisseurs par la CVMO.

Notre engagement

Dans le rapport de juin 2005 sur l'assemblée, nous nous sommes engagés à répondre à ces préoccupations par les moyens suivants :

- concevoir des moyens permettant de rendre le processus de dépôt des plaintes compréhensible et facile d'accès;
- étudier les possibilités de restitution et tenter de s'assurer qu'elles répondent aux besoins des investisseurs lésés;
- communiquer au gouvernement de l'Ontario les préoccupations des investisseurs à l'égard du délai de prescription de deux ans;
- mettre sur pied un comité consultatif formé d'investisseurs qui aura pour mandat d'aider à cerner et à régler les problèmes qui touchent les investisseurs et de s'assurer que les opinions des consommateurs de services financiers sont véhiculées;
- créer d'autres voies de communication, notamment de futures assemblées des investisseurs, à l'intention du public.

Les pages qui suivent décrivent comment nous nous acquittons de ces engagements.

Les investisseurs ont fait valoir leur point de vue à l'assemblée et depuis nos organismes se sont penchés ensemble sur ces questions. Nous avons progressé sur certains points, mais nous avons encore du travail à faire.

Amélioration des communications

- **Augmentation de l'aide et de la continuité pour les investisseurs qui communiquent avec nos organismes.** Que ce soit en ligne, en personne et sur papier, les investisseurs qui communiquent avec nous recevront des renseignements de meilleure qualité sur les choix qui leur sont offerts pour déposer une plainte et réclamer un dédommagement. Le transfert des demandes et des plaintes à l'organisme compétent se fera de façon plus transparente, facilitant ainsi le processus pour les investisseurs.
- **Communications plus utiles et cohérentes avec les investisseurs.** Les communications sur papier et en ligne exposeront de façon cohérente les choix s'offrant aux investisseurs, dans un langage simple. Nous avons déjà mis en œuvre certaines améliorations à ce chapitre et d'autres suivront dans les prochains mois.

Meilleur accès à l'information

- **De l'information facilement accessible pour permettre aux investisseurs de vérifier les antécédents de leur courtier ou conseiller.** Nous examinons les meilleurs moyens de mettre à la disposition du public l'information se rapportant aux antécédents disciplinaires des personnes et compagnies inscrites par le biais d'un bureau central ou d'une base de données centralisée. Entre-temps, l'InfoCentre de la CVMO aidera les investisseurs à trouver l'information dont ils ont besoin.

Dédommagement des investisseurs

- **Clarification accrue des mécanismes de dédommagement existants pour les investisseurs (arbitrage de l'OSBI et de l'ACCOVAM).** Ces mécanismes sont accessibles et fonctionnent en toute impartialité par rapport au secteur. Nous nous assurerons que les investisseurs sont au courant de ces services et des moyens d'y accéder.
- **Des moyens de régler le problème du raccourcissement du délai de prescription.** Les modifications proposées à la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* précisent clairement que le compte à rebours de la prescription est suspendu pendant qu'une plainte est traitée par une tierce partie impartiale comme l'OSBI. L'ACCOVAM et l'ACCFM ont accepté de travailler à la définition d'une règle imposant à leurs membres un ensemble de normes et de délais pour le traitement des plaintes. La CVMO propose d'établir des normes et des délais semblables pour les sociétés qui ne sont pas membres de l'ACCOVAM ou de l'ACCFM. Ces mesures feront en sorte que les plaintes soient traitées en temps opportun, ce qui devrait également apaiser les craintes des investisseurs à l'égard de la brièveté du délai de prescription.

Consultation auprès des investisseurs

- **Comité consultatif des investisseurs.** La CVMO a mis sur pied un comité consultatif des investisseurs chargé de donner des conseils et de formuler des directives sur les aspects du travail de la CVMO touchant les investisseurs particuliers.
- **Augmentation des occasions pour les investisseurs d'exprimer leurs préoccupations.** Ces occasions incluront de futures assemblées des investisseurs au moment approprié.

Nous exposons de façon plus détaillée ce que nous avons accompli et ce que nous sommes en train de faire dans le reste du présent rapport.

Question un : Utilisation du processus

De toute évidence, de nombreux investisseurs ne savent pas vers qui se tourner lorsqu'ils veulent porter plainte. Les investisseurs présents à l'assemblée de 2005 ont mentionné les problèmes suivants relativement au processus de plaintes actuel :

- difficulté à s'y retrouver dans le processus;
- peu de suivi des plaintes des investisseurs par les organismes de réglementation;
- manque de transparence du processus décisionnel dans la résolution de différends au sein du secteur (arbitrage de l'OSBI et de l'ACCOVAM);
- absence de registre central pour consigner les mesures disciplinaires prises à l'encontre des courtiers et des conseillers, ce qui fait obstacle au processus de diligence raisonnable des investisseurs.

Ce que nous avons fait

Nous avons examiné le système actuel sur le plan de la clarté et de l'ouverture aux investisseurs. Nous avons également étudié les moyens de rendre nos processus internes plus utiles et accessibles. Nous devons améliorer la qualité de nos réponses et la façon dont nous utilisons nos ressources dans ce domaine.

- Tous nos organismes ont des ressources en place, y compris des lignes sans frais et des sites Web, qui offrent de l'information sur le processus de plaintes. Depuis l'assemblée, la CVMO a mis à jour son site Web et publiera bientôt l'édition révisée de sa brochure *Dépôt des plaintes*. Le site Web de l'ACCOVAM et celui de l'ACCFM, ainsi que leurs formulaires de plainte, ont été mis à jour pour rendre le processus plus compréhensible. L'ACCFM a également pris des mesures pour s'assurer que son site Web fait partie des premiers résultats lorsque les gens effectuent une recherche en ligne à l'aide des mots « courtier fonds mutuel », « plainte fonds mutuel » et d'autres termes similaires. Cela aidera les investisseurs à trouver rapidement l'ACCFM.
- L'InfoCentre de la CVMO a retenu les services d'un consultant externe pour organiser des groupes de discussion avec des investisseurs. Cette recherche avait pour objet de nous aider à comprendre les attentes des investisseurs lorsqu'ils appellent la CVMO et l'expérience qu'ils vivent. Ce que nous avons appris pendant ces séances nous aide à mettre à jour et à améliorer nos processus.
- La CVMO, l'ACCOVAM et l'ACCFM ont mis en œuvre des changements visant à permettre à la CVMO de transférer directement les appels des investisseurs à l'ACCOVAM et à l'ACCFM. Ainsi, il deviendra plus facile pour les investisseurs de communiquer avec l'organisme compétent. L'OSBI transfère également des appels directement à de nombreuses sociétés membres.

Question un : Utilisation du processus

Ce à quoi nous travaillons

Nos organismes travaillent à l'amélioration des communications avec les investisseurs à l'égard de leurs plaintes ainsi que de l'information qui leur est donnée. Nous nous concentrons sur les aspects suivants pour aider les investisseurs à comprendre et à utiliser le processus de dépôt des plaintes :

Aider les investisseurs à se retrouver dans le processus

- Nous révisons conjointement nos communications avec les investisseurs afin de nous assurer de diffuser des messages cohérents et utiles sur le processus de dépôt des plaintes, en langage simple. Ces changements seront mis en œuvre au plus tard en septembre 2006.
- L'InfoCentre de la CVMQ forme présentement son personnel afin d'aider davantage les investisseurs à comprendre les choix qui s'offrent à eux lorsqu'ils ont une plainte à formuler, de donner les noms et les numéros de téléphone des personnes-ressources lorsque les investisseurs sont aiguillés vers l'organisme qui peut le mieux les aider et d'assurer la continuité de l'ensemble du processus.
- Nous avons entrepris de partager des pratiques exemplaires et des occasions de formation pour les représentants des services aux investisseurs dans les domaines des communications écrites et du service à la clientèle. La formation est présentement en cours et cette initiative se poursuivra.
- Nos organismes prévoient de nouvelles mises à jour de leurs sites Web en 2006.
- En plus de nos propres processus, nous étudions le processus de traitement des plaintes des sociétés (c.-à-d. des fournisseurs de services financiers). Notre but est de déterminer les mesures que nous pouvons prendre pour améliorer le caractère opportun de ce processus et de nous assurer que les investisseurs sont mis au courant des choix qui s'offrent à eux pour résoudre leurs différends. Nous croyons que les sociétés ont besoin de mieux faire connaître leurs processus, en avisant notamment leurs clients des autres choix possibles s'ils ne sont pas satisfaits de la réponse de la société. Nous examinons les meilleurs moyens de nous améliorer à ce chapitre. Entre-temps, nous encouragerons les sociétés à améliorer la clarté et la cohérence de leurs communications avec les investisseurs à l'égard des plaintes, de leurs processus de traitement des plaintes et du processus de transmission des différends non résolus aux échelons supérieurs.
- Nous envisageons la possibilité d'exiger que les sociétés désignent un « préposé aux plaintes des clients » comme principale personne-ressource pour recevoir et traiter les préoccupations et les plaintes des investisseurs. Ainsi, il sera plus facile pour les investisseurs de porter plainte auprès des sociétés.

Question un : Utilisation du processus

Transparence

- L'OSBI publie actuellement de l'information sur le nombre de plaintes qu'il étudie relativement aux investissements, les types de problème visés et les noms des sociétés faisant l'objet d'une enquête. Il publie également certaines études de cas anonymes pour illustrer son processus décisionnel et fournir aux consommateurs et au secteur des directives sur une variété de problèmes qui font fréquemment l'objet de différends. Les décisions de l'OSBI sont transmises aux parties en cause, mais sont autrement confidentielles. L'OSBI croit que si ses recommandations étaient publiées intégralement, son processus en serait grandement modifié. Celui-ci deviendrait plus formel, les services juridiques des sociétés s'en mêleraient davantage et les questions de procédure monopoliseraient davantage de temps. Pour aider les investisseurs à mieux comprendre son processus de résolution des différends, l'OSBI prépare actuellement un guide expliquant les procédures et les démarches en matière de politiques de son processus impartial de traitement et d'examen des plaintes. Une fois terminé, ce guide sera accessible sur le site Web de l'OSBI.

Création d'un registre central

Nous reconnaissons la nécessité d'une base de données centrale, accessible au public, contenant de l'information sur les inscriptions et les décisions disciplinaires. Certains renseignements sont actuellement offerts par des sources variées par le biais de différents points d'accès :

- La CVMO permet au public d'accéder en ligne à des renseignements sur les courtiers et les conseillers inscrits en Ontario, y compris les conditions d'inscription. Les procédures d'exécution sont publiées deux fois par année dans le *Rapport sur les mesures d'application de la loi* des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM). Les investisseurs peuvent également effectuer une recherche dans la section Procédures d'exécution du site Web de la CVMO.
- L'ACCOVAM permet au public d'accéder en ligne à de l'information sur les mesures disciplinaires imposées à ses membres depuis 1997. L'état de l'inscription des membres et l'information se rapportant aux antécédents disciplinaires antérieurs à 1997 sont fournis sur demande. Les investisseurs peuvent faire une recherche sur les procédures d'exécution sur le site Web de l'ACCOVAM.
- L'ACCFM permet au public d'accéder en ligne à de l'information sur les antécédents disciplinaires de ses membres depuis 2004. Les investisseurs peuvent faire une recherche sur les procédures d'exécution sur le site Web de l'ACCFM.

Il serait utile que les investisseurs disposent toute cette information de la même manière à un seul endroit.

- En tant que groupe, nous prévoyons examiner la faisabilité d'un point d'accès unique donnant au public accès à l'information relative aux inscriptions et aux antécédents disciplinaires.
- Entre-temps, l'InfoCentre de la CVMO peut aider les gens à trouver l'information qu'ils recherchent.

Question deux : Dédommagement et restitution accessibles en temps opportun pour l'investisseur

Dédommagement des investisseurs

Lors de l'assemblée, nous avons appris que de nombreux investisseurs ne sont pas satisfaits des mécanismes mis à leur disposition pour récupérer leur argent. La demande de processus amélioré de dédommagement des investisseurs est partiellement fondée sur la perception de certains voulant que le secteur exerce une trop grande influence sur les mécanismes actuels comme les services de l'OSBI et le programme d'arbitrage de l'ACCOVAM.

Il n'est pas toujours rentable de s'adresser aux tribunaux pour tenter d'obtenir une restitution, parce que le processus s'avère coûteux et long. Le maintien et l'amélioration d'un système de dédommagement impartial et accessible aux investisseurs sont de la plus haute priorité. Nous croyons que l'OSBI et le programme d'arbitrage de l'ACCOVAM sont des éléments essentiels de ce système. Nous nous servons de ce que nous avons appris durant l'assemblée pour améliorer davantage ces mécanismes et, dans la mesure du possible, d'en élargir l'application.

La confusion règne souvent à propos des différents termes associés au dédommagement des investisseurs, y compris l'indemnisation, la restitution et la remise de montants. En réalité, la signification de chacun de ces termes est très différente sur le plan juridique. Nous comprenons toutefois que ces distinctions revêtent moins d'importance aux yeux des investisseurs, qui veulent simplement récupérer leurs pertes financières.

Indemnisation, restitution et remise de montants

L'**indemnisation** est un terme d'usage général qui comporte une forme quelconque de récupération pour une personne qui a subi une perte financière ou autre.

Le but de la **restitution** est de rétablir une personne dans la position où elle serait si ce n'avait été de l'action inappropriée d'une autre.

L'objectif de la **remise de montants** n'est pas de réparer la perte, mais de s'assurer que le fautif est privé de tout montant obtenu illégalement. Ce montant peut inclure les gains découlant de la vente d'un investissement ou les profits réalisés dans le cadre d'activités illégales. Dans ce cas, le fautif se fait généralement ordonner de payer ce montant à l'organisme de réglementation ou au gouvernement.

Dans certaines circonstances, l'organisme de réglementation peut rendre cet argent à ceux qui ont été lésés par ce manquement. Cependant, les montants d'argent remis n'entraînent pas nécessairement une restitution au sens juridique du terme, c'est-à-dire en compensant intégralement les pertes ou en rendant leur intégrité aux victimes.

Question deux : Dédommagement et restitution accessibles en temps opportun pour l'investisseur

La restitution ne relève traditionnellement pas de la réglementation des valeurs mobilières. C'est pourquoi la plupart des organismes de réglementation n'ont pas le pouvoir spécifique de l'ordonner. Voici un bref aperçu de ce que peuvent faire nos organismes pour ordonner ou faciliter le paiement par les fautifs.

Procédures réglementaires d'exécution

- Lorsqu'il y a infraction au droit ontarien des valeurs mobilières, les comités d'audience de la CVMO peuvent imposer diverses sanctions, incluant une ordonnance de paiement d'une pénalité financière (jusqu'à concurrence de 1 000 000 \$) ou la remise des montants obtenus illégalement. Dans certaines circonstances, cet argent peut être attribué aux victimes (voir l'exposé ci-dessous).
- Les comités d'audience de l'ACCOVAM ont toute l'autorité voulue pour sanctionner une personne ou une société qui a enfreint ses règlements, ses règles ou ses politiques. Ces sanctions incluent les amendes, la suspension et l'interdiction à vie de travailler dans le secteur des valeurs mobilières. Dans des circonstances limitées, un comité de l'ACCOVAM peut également envisager d'ordonner le remboursement aux clients de leurs pertes (voir l'exposé ci-dessous).
- Les comités d'audience de l'ACCFM ont toute l'autorité voulue pour sanctionner une personne ou une société qui a enfreint ses règlements, ses règles ou ses politiques. Ces sanctions incluent les amendes, la suspension et l'interdiction à vie de travailler dans le secteur des valeurs mobilières.

Processus de dépôt des plaintes

- L'OSBI peut recommander que l'un de ses membres paie jusqu'à 350 000 \$ à un plaignant.
- Dans le cadre du programme d'arbitrage de l'ACCOVAM, un arbitre indépendant choisi par les parties pour régler un différend peut ordonner à un membre de l'ACCOVAM ou à un représentant inscrit de ce membre de payer jusqu'à 100 000 \$ au client.

Dans certains cas, les organismes de réglementation ont pu récupérer l'argent des investisseurs lorsqu'une infraction à la réglementation a été prouvée. Dans certaines circonstances, les organismes de réglementation peuvent ordonner ou approuver la répartition de l'argent entre les investisseurs lésés par suite de l'inconduite. Il est possible de le faire notamment lorsque les fonds sont disponibles, que les investisseurs lésés peuvent être identifiés, que la perte des investisseurs est attribuable jusqu'à un certain point à l'inconduite et que les fonds peuvent être répartis et distribués facilement et efficacement.

On peut citer en exemple les règlements de la CVMO, de l'ACCOVAM et de l'ACCFM conclus à la suite de l'enquête de 2003-2004 sur les activités fréquentes de répartition des titres dans le secteur des fonds mutuels. Grâce à ces règlements, certains gestionnaires de fonds, courtiers de fonds mutuels et courtiers en valeurs mobilières ont distribué un total de 229 millions de dollars aux investisseurs lésés suivant l'approbation des plans de distribution en juin 2005.

De même, la CVMO et l'ACCFM, avec l'appui de l'ACCOVAM, ont résolu certains problèmes de réglementation concernant Portus Alternative Asset Management Inc. en imposant des conditions aux courtiers et aux conseillers qui ont vendu le produit. Ces conditions ont permis le remboursement d'environ 12 millions de dollars en commissions pour recommandation aux clients de ces courtiers et conseillers. Les causes contre les dirigeants de Portus n'ont pas encore été entendues ni en audience réglementaire ni devant les tribunaux.

Question deux : Dédommagement et restitution accessibles en temps opportun pour l'investisseur

Dans les cas où la CVMO peut prouver qu'il y a eu infraction au droit ontarien des valeurs mobilières, elle peut présenter au tribunal une requête d'ordonnance de restitution ou d'indemnisation en faveur des investisseurs lésés ou d'autres tierces parties. Les circonstances permettant au tribunal de rendre une telle ordonnance sont semblables à celles qui ont été mentionnées auparavant relativement aux organismes de réglementation. Comme exemple récent de ce type de requête, on peut mentionner le cas de Richard Ochnik et de 1464210 Ontario Inc., où la CVMO a demandé au tribunal d'ordonner, à des fins de restitution, la récupération de l'argent recueilli illégalement. L'audience de cette requête devant la Cour supérieure de justice de l'Ontario est prévue pour le 1^{er} août 2006.

Prescription

Nous avons également appris que les investisseurs sont inquiets au sujet du fait que le délai accordé pour réclamer un dédommagement a été raccourci par les récentes modifications apportées à la *Loi de 2002 sur la prescription des actions*.

Le processus de dépôt des plaintes dans le secteur des valeurs mobilières est structuré de façon que les investisseurs doivent d'abord suivre le processus interne de plainte de la société. Si un investisseur ne peut régler son problème directement avec la société, il peut s'adresser à l'OSBI (si la société est membre de l'ACCFM ou de l'ACCOVAM) ou avoir recours au programme d'arbitrage de l'ACCOVAM (si la société est membre de celle-ci). Les clients de sociétés qui ne sont pas membres de l'ACCOVAM ou de l'ACCFM n'ont accès ni à l'OSBI ni à l'arbitrage, et nous avons déterminé qu'il s'agissait d'un problème à régler.

Les investisseurs présents à l'assemblée étaient frustrés des délais de traitement des plaintes par les sociétés, ce qu'ils perçoivent comme une tactique d'épuisement du délai permis pour engager des poursuites judiciaires.

Ce que nous avons fait

- Nous avons donné notre avis au Procureur général de l'Ontario au sujet du délai de prescription. Nous avons souligné en particulier les conséquences du raccourcissement du délai de prescription pour les investisseurs. Le gouvernement avait pris connaissance de cet avis lorsqu'il a rédigé et présenté le projet de loi 14, qui modifie la *Loi de 2002 sur la prescription des actions*. Ces modifications :
 - établissent clairement (aux fins de suspension du délai de prescription) qu'une personne ou une entité qui offre des services de résolution de différends ou de l'aide à la résolution de différends de façon impartiale constitue une tierce partie indépendante, peu importe la provenance de son financement. Cette proposition de modification vise à dissiper tout doute à l'effet que le compte à rebours de la prescription est suspendu lorsqu'un investisseur dépose une plainte auprès de l'OSBI;
 - permettent aux parties de suspendre ou de prolonger le délai de prescription (pour favoriser les règlements à l'amiable);
 - donnent aux parties agissant à des fins commerciales la souplesse d'établir leur propre délai de prescription.

Ces modifications n'ont pas encore été adoptées. Après son adoption en deuxième lecture, le projet de loi 14 a été renvoyé au Comité permanent de la justice.

- Tous nos organismes ont mis à jour leurs renseignements à l'intention des investisseurs sur le processus de dépôt des plaintes pour y inclure des renseignements sur le délai de prescription applicable en Ontario.

Question deux : Dédommagement et restitution accessibles en temps opportun pour l'investisseur

Ce à quoi nous travaillons

Nous nous employons à rendre les investisseurs plus conscients des services actuels et à dissiper leurs craintes à cet égard. Nous examinons des moyens d'accroître la disponibilité de l'OSBI, par exemple en exigeant que toutes les personnes et compagnies inscrites en Ontario (et non seulement les membres de l'ACCOVAM et de l'ACCFM) deviennent membres de l'OSBI. Nous travaillons également à améliorer la sensibilisation et la compréhension des investisseurs à l'égard du programme d'arbitrage de l'ACCOVAM, qui offre une option aux investisseurs insatisfaits d'une recommandation de l'OSBI.

OSBI

L'OSBI effectue des enquêtes sur les plaintes non résolues contre les fournisseurs de services financiers qui en sont membres, dont les banques, les courtiers en valeurs mobilières, les courtiers en fonds mutuels et les sociétés de fonds mutuels. Il peut recommander une indemnisation pouvant atteindre 350 000 \$. Mis en place en 2003, l'OSBI est une solution de rechange gratuite et impartiale à l'arbitrage et au système judiciaire et est régi par un conseil d'administration indépendant. Tous les membres de l'ACCOVAM et de l'ACCFM doivent être membres de l'OSBI.

Bien que les recommandations de l'OSBI ne soient pas exécutoires, les sociétés sont encouragées à s'y conformer, sans quoi l'omission de le faire sera rendue publique. À ce jour, aucune des sociétés membres de l'OSBI, qui en compte plus de 600, n'a rejeté une de ses recommandations. La nature non exécutoire de celles-ci s'applique également aux investisseurs. Autrement dit, si un investisseur refuse la recommandation de l'OSBI, il peut toujours engager des poursuites judiciaires.

Services d'arbitrage de l'ACCOVAM

Le programme d'arbitrage de l'ACCOVAM, qui est géré par ADR Chambers, un fournisseur indépendant, est offert aux clients des membres de l'association. Ce système de résolution des différends a été créé comme solution de rechange au système judiciaire pour les différends pouvant atteindre 100 000 \$. Ce système comporte des coûts. De plus, les décisions arbitrales sont exécutoires. C'est pourquoi les parties retiennent souvent les services d'un conseiller juridique. Toutefois, le processus est généralement plus rapide et moins cher que le système judiciaire. L'utilisation du système d'arbitrage a récemment connu un déclin marqué, principalement parce que l'OSBI offre une solution de rechange gratuite et, de plus, moins formel, donc ayant moins recours à la représentation par avocat.

Question deux : Dédommagement et restitution accessibles en temps opportun pour l'investisseur

Nous mettons présentement au point une démarche harmonisée plus cohérente entre nos organismes pour aider les investisseurs à mieux comprendre ces mécanismes et à y accéder plus facilement.

- Nous avons discuté de façons d'améliorer le processus interne de traitement des plaintes des sociétés. L'ACCOVAM et l'ACCFM ont accepté de travailler à la définition d'une exigence qui :
 - établirait des normes et des délais de traitement des plaintes au sein des sociétés;
 - assurerait la clarté des communications des sociétés avec les investisseurs et les plaignants, en particulier à l'égard du processus de traitement des plaintes à ce niveau.
- La CVMO propose d'établir des normes et des délais semblables pour les sociétés qui ne sont pas membres de l'ACCOVAM ou de l'ACCFM.
- Entre-temps, la CVMO, l'ACCOVAM et l'ACCFM prévoient publier un avis d'ici la fin de l'année pour communiquer leurs attentes à l'endroit des sociétés.

Le travail que nous effectuons est complémentaire à la recommandation du Comité permanent des finances et des affaires économiques dans son *Rapport sur l'étude de cinq ans de la Loi sur les valeurs mobilières*, à l'effet que le gouvernement collabore avec la CVMO pour mettre sur pied un mécanisme pratique qui permettrait aux investisseurs de tenter d'obtenir restitution en temps opportun et à un coût abordable.

Question trois : Intensification des consultations auprès des investisseurs

L'assemblée des investisseurs a été un pas de géant qui nous a permis d'entamer un dialogue public avec les investisseurs particuliers, un processus que nous devons poursuivre. Les participants ont apprécié l'occasion d'exprimer leurs préoccupations ainsi que leur désir qu'il y ait davantage d'assemblées à l'avenir.

Nos organismes ont tous intérêt à écouter directement les investisseurs, et il est clair que les investisseurs particuliers veulent être entendus. Nous continuerons de collaborer pour tenter de nous assurer que la réglementation des valeurs mobilières tient réellement compte des points de vue et des intérêts des investisseurs particuliers.

Ce que nous avons fait

La CVMO a mis sur pied le Comité consultatif des investisseurs en novembre 2005 pour accroître la consultation auprès des investisseurs. Nous avons débuté par des discussions intensives avec la SIPA, l'Association du Canada pour les 50 et plus, l'ACCOVAM, l'ACCFM, l'OSBI et d'anciens et actuels commissaires de la CVMO. Ensuite, nous avons mené des recherches rigoureuses pour trouver des candidats qualifiés pour le comité.

Les membres du Comité consultatif des investisseurs ont de l'expérience en investissement, connaissent les problèmes qui touchent les investisseurs particuliers et ont un vif intérêt à améliorer l'intégrité des marchés financiers. Le comité comprend trois investisseurs privés, deux représentants d'organismes de consommateurs, deux consultants, un avocat, un journaliste et un universitaire. Le président du comité, Eric Kirzner, est un professeur renommé. Il a présidé des organismes semblables dans le passé pour le compte de la Bourse de Toronto et met à profit ses vastes connaissances du secteur et des investisseurs.

Le mandat du Comité est de fournir à la CVMO :

- les opinions et les rétroactions des investisseurs, ainsi que leurs problèmes et leurs préoccupations, élargissant ainsi les points de vue déjà disponibles des parties intéressées;
- des observations, des conseils et des recommandations pour aider la CVMO à remplir son mandat sur les plans de l'intérêt public et de la réglementation;
- des conseils et des orientations en ce qui a trait à tous les aspects du travail de la CVMO qui touchent les investisseurs, notamment le traitement des plaintes et les pratiques de conformité.

Le Comité consultatif des investisseurs prévoit se réunir de quatre à cinq fois par année pendant une demi-journée. Une ou plusieurs personnes parmi le président, les vice-présidents et le directeur général de la CVMO assistent aux réunions et écoutent directement les recommandations du Comité. Des représentants de l'ACCOVAM, de l'ACCFM et de l'OSBI peuvent périodiquement être invités en tant qu'observateurs ou personnes-ressources du comité, s'il y a lieu.

Question trois : Intensification des consultations auprès des investisseurs

Lors de sa première réunion en janvier 2006, le comité a décidé d'articuler son apport autour de deux axes consécutifs : les questions préventives (p. ex., éducation des investisseurs) et les questions réactives (p. ex., résolution des différends). À sa deuxième réunion en mars 2006, le comité a reçu une mise à jour du Projet de réforme du régime d'inscription des ACVM¹ ainsi qu'une vue d'ensemble du processus de résolution des plaintes des sociétés membres de l'ACCOVAM. Il a également fait part de ses commentaires sur les modifications proposées de la brochure *Dépôt des plaintes* de la CVMO. Lors de sa troisième réunion en juillet 2006, le comité a abordé la résolution des différends avec des représentants de la CVMO, de l'ACCOVAM, de l'ACCFM et de l'OSBI.

Ce à quoi nous travaillons

- Les prochaines réunions du Comité consultatif des investisseurs prévoient des consultations avec divers services de la CVMO (Direction des fonds d'investissement, Direction du financement des entreprises) sur les propositions de politiques qui toucheront les investisseurs particuliers.
- Une enquête sera menée auprès du président et des membres du Comité en 2007 pour évaluer le soutien et l'aide que lui apporte la CVMO, recueillir leurs points de vue sur les possibilités d'améliorer le fonctionnement du Comité et obtenir leurs recommandations pour l'avenir.
- Tous nos organismes collaboreront pour donner aux investisseurs des occasions répétées de faire entendre leurs préoccupations, y compris de futures assemblées en temps utile.

¹ Les ACVM ont lancé le Projet de réforme du régime d'inscription pour harmoniser, rationaliser et moderniser le régime d'inscription dans l'ensemble du pays. L'objectif est de créer un régime souple pour augmenter l'efficacité administrative et réduire le fardeau réglementaire. Les ACVM prévoient publier le Règlement 31-103 aux fins de commentaires vers la fin de 2006.

Pour de plus amples renseignements

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

20, rue Queen Ouest, bureau 1903
Toronto (Ontario) M5H 3S8
Téléphone : 416 593-8314 (région de Toronto)
Ligne sans frais : 1 877 785-1555 (partout au Canada)
Télécopieur : 416 593-8122
Courriel : inquiries@osc.gov.on.ca
Site Web : www.osc.gov.on.ca

Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières

121, rue King Ouest, bureau 1600
Toronto (Ontario) M5H 3T9
Téléphone : 416 364-6133
Ligne sans frais d'information et de plainte : 1 877 442-4322 (partout au Canada)
Télécopieur : 416 364-0753
Courriel : publicaffairs@ida.ca
Site Web : www.accovam.ca

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

121, rue King Ouest, bureau 1000
Toronto (Ontario) M5H 3T9
Téléphone : 416 361-6332
Ligne sans frais : 1 888 466-6332 (partout au Canada)
Télécopieur : 416 361-9073
Courriel : mfga@mfga.ca ou complaints@mfga.ca
Site Web : www.mfga.ca

Ombudsman des services bancaires et d'investissement

C.P. 896
Succursale Adelaide
Toronto (Ontario) M5C 2K3
Téléphone : 416 287-2877
Ligne sans frais : 1 888 451-4519
Télécopieur : 416 225-4722
Ligne sans frais : 1 888 422-2865
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site Web : www.obsi.ca