

Bureau de l'avocat général

Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada

[GCOcomments@iroc.ca](mailto:GCOcomments@iroc.ca)

**Commentaires du comité consultatif des investisseurs (CCI) sur le projet visant la distribution aux investisseurs lésés des sommes remboursées au nouvel OAR dans le cadre de procédures disciplinaires**

Le 10 avril 2023

Bonjour,

Nous vous remercions de nous avoir donné l'occasion de commenter le livre blanc *Distribution aux investisseurs lésés des sommes remboursées et perçues dans le cadre des procédures disciplinaires du nouvel OAR* (le livre blanc) publié par le Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada (nouvel OAR). Nous saluons le travail que fait le nouvel OAR pour s'assurer que les sommes remboursées sont remises aux investisseurs lésés.

Nous précisons que nos commentaires reposent sur la prémisse selon laquelle le nouvel OAR conserve à l'interne les fonctions de recouvrement et de distribution. Plusieurs membres du comité consultatif des investisseurs (CCI) sont d'avis qu'il serait préférable d'envisager de confier ces fonctions à un tiers, par exemple de confier le recouvrement à une agence de recouvrement.

Admissibilité des demandes de paiement

Il est proposé dans le livre blanc de définir la catégorie d'investisseurs potentiels admissibles au programme de remboursement selon les paramètres de la procédure disciplinaire concernée. Nous appuyons cette démarche, puisqu'il s'agit probablement de la manière de procéder la plus pratique qui soit. Nous encourageons le nouvel OAR à identifier ces investisseurs aussitôt que possible afin de permettre idéalement de définir la portée de l'exercice de remboursement dès l'étape de l'enquête.

Administrateur du programme et distribution des sommes remboursées

Nous comprenons que le livre blanc se veut une vue d'ensemble des principes du programme de remboursement que prévoit le nouvel OAR. Cependant, l'administration du programme exigera des ressources, tant humaines que technologiques, qui lui seront spécifiques aux fins d'une exécution efficace. Nous encourageons le nouvel OAR à planifier bien avant la réception de la première demande de paiement les ressources dont il aura besoin, y compris une base de données de demandes de paiement, une ligne téléphonique sans frais consacrée à ces demandes et la tenue automatisée d'un journal des appels. Ces outils sont peut-être déjà disponibles à l'interne.

### *Administrateur du programme*

Nous convenons que le rôle d'administrateur du programme ne devrait pas être lié au processus disciplinaire et ne devrait pas être confié à un membre de la Mise en application. Nous avons suggéré qu'un groupe distinct, lié étroitement au Bureau des investisseurs, soit mis sur pied pour améliorer le plus possible la responsabilisation et pour servir les intérêts des investisseurs.

### *Avis aux investisseurs admissibles et transparence envers le public*

Nous soulignons l'importance d'envoyer aux investisseurs un avis en langage simple. Nous recommandons aussi que pour tous les remboursements, un avis public soit publié sur le site Web du nouvel OAR et dans les médias sociaux. En outre, nous suggérons que soit évaluée la nécessité d'essayer une deuxième fois de communiquer avec les investisseurs qui n'auront pas donné suite au premier avis, soit en envoyant un deuxième avis après un délai défini, soit en effectuant un suivi par téléphone.

### *Processus de demande*

Nous ne nous opposons pas au concept selon lequel les investisseurs doivent présenter une demande pour recevoir un paiement. Toutefois, il faut tout mettre en œuvre pour rendre le processus de demande le plus simple possible. Nous convenons que l'envoi du formulaire de demande avec l'avis et sa publication en ligne constituent de bonnes idées. Nous suggérons aussi l'affectation de personnel à une ligne téléphonique sans frais afin de recevoir les demandes de paiement provenant d'investisseurs marginalisés ou moins bien servis qui n'ont pas accès à Internet ou qui ne sont pas en mesure de remplir le formulaire eux-mêmes. De plus, nous recommandons que le délai pour choisir de participer au programme soit plus long que les 30 à 90 jours proposés dans le livre blanc. Nous suggérons un délai pouvant atteindre 120 jours, ce qui donnerait plus de temps aux investisseurs pour prendre connaissance de l'existence du programme de remboursement et remplir les documents nécessaires. Enfin, nous considérons que le fait de définir les concepts de remboursement et de restitution au départ aidera les investisseurs à nourrir des attentes raisonnables quant à l'issue du processus de remboursement.

### *Évaluation des demandes de paiement*

Nous notons que le livre blanc exige des documents pour confirmer l'identité et prouver le montant des pertes. Il pourrait être difficile de fournir la preuve des pertes pour les investisseurs non avertis qui souvent ne conservent pas les documents financiers. Nous recommandons que la présentation de tels documents soit encouragée, mais pas exigée. L'administrateur du programme pourrait vraisemblablement accéder aux systèmes de la société pour vérifier de manière indépendante les demandes de paiement des investisseurs. L'administrateur du programme devrait établir une méthode et de la documentation normalisées pour l'examen des demandes de paiement.

Nous suggérons que l'administrateur du programme indique aux demandeurs si leur demande de

paiement est acceptée et, le cas échéant, le montant qu'ils recevront selon le même moyen de communication que celui employé par les demandeurs. Cela pourrait nécessiter un appel téléphonique pour joindre les parties touchées, en plus de l'envoi d'une lettre par la poste.

Nous notons que selon le livre blanc les demandeurs pourraient demander que l'administrateur du programme réexamine le montant autorisé dans certaines circonstances. Nous recommandons que le nouvel OAR réfléchisse au mécanisme qu'il utilisera pour un tel réexamen. Par exemple, est-il prévu que ce réexamen soit réalisé par le personnel qui a rendu la décision initiale ou qu'il soit réalisé de manière indépendante par rapport à l'examen initial? Dans certaines circonstances (par exemple, en cas de nombre élevé de demandes de paiement donnant lieu à une contestation ou en cas de montants élevés), il pourrait convenir de prévoir aux fins du réexamen la participation d'une tierce partie en établissant un comité de révision des demandes de paiement.

#### *Distribution*

Il conviendrait de réfléchir aux mécanismes de paiement qui seront offerts aux investisseurs et aux ressources qui seront requises pour traiter le paiement. Nous comprenons qu'il s'agit d'un volet opérationnel, mais la distribution effective constitue un autre aspect du remboursement qui pourrait exiger des ressources considérables pour garantir aux investisseurs l'accessibilité au paiement.

#### Sensibilisation et formation des investisseurs

Nous recommandons que le nouvel OAR ajoute à son programme de sensibilisation et de formation des investisseurs un volet décrivant les divers modèles de règlement des différends et d'indemnisation qui s'offrent aux investisseurs canadiens. Comme il est mentionné dans le livre blanc, il s'agit d'un aspect complexe et les investisseurs doivent bien comprendre comment le remboursement s'intègre parmi ces modèles.

#### Autres éléments à prendre en considération

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) compte plus de 25 ans d'expérience et d'expertise dans l'évaluation et le traitement de réclamations. Il pourrait être très utile de saisir l'occasion d'apprendre de l'expérience et de l'expertise de l'OSBI. Le Fonds canadien de protection des investisseurs (FCPI) possède aussi une vaste expérience dans l'administration des réclamations et pourrait être une ressource utile.

Nous serions heureux de discuter de nos commentaires avec vous au moment qui vous conviendra.

Cordialement,

Comité consultatif des investisseurs du nouvel OAR