

ANNEXE A
EXAMEN DU PROGRAMME D'ARBITRAGE DE L'OCRCVM (LE « PROGRAMME »)
COMMENTAIRES RECUEILLIS

En réponse à l'avis 09-0359 *Examen du programme d'arbitrage de l'OCRCVM*, dix-huit lettres de commentaires nous ont été soumises par un échantillon représentatif d'investisseurs, de courtiers et de groupes d'intérêt (voir la liste des mémoires ci-jointe). Toutes les lettres de commentaires ont été affichées sur le site Web de l'OCRCVM.

Le tableau qui suit décrit les questions soulevées dans le cadre du processus d'appel à commentaires, ainsi que les recommandations et opinions de la direction de l'OCRCVM.

Sujet	Commentaires	Recommandation/point de vue de la direction de l'OCRCVM
Limite d'indemnisation	350 000 \$ ou plus. – Association du Barreau canadien 500 000 \$ avec arbitrage obligatoire pour les litiges excédant 100 000 \$ et arbitrage facultatif par l'OSBI pour les litiges de moins de 100 000 \$. – ACCVM 1 million de dollars. – FAIR, RBC Dominion valeurs mobilières Aucun plafond. – FAIR Augmentation de la limite d'indemnisation à 350 000 \$; 500 000 \$ serait considéré trop élevé. Les litiges qui portent sur des montants aussi importants devraient être réglés devant les tribunaux avec la procédure correspondante. Pour les litiges supérieurs à 350 000 \$, le courtier devrait pouvoir opter pour un procès civil au lieu de l'arbitrage. – Valeurs mobilières Groupe Investors Inc. 500 000 \$. – SIPA/Kivenko, TD Waterhouse 500 000 \$ ou 750 000 \$. – OSBI La limite d'indemnisation de l'OCRCVM devrait toujours être plus élevée que celle de l'OSBI parce que le service de l'OSBI est gratuit et que son processus soulève des questions. On craint également que l'OSBI relève sa limite	Presque tous les commentaires sur cette question sont en faveur d'un relèvement de la limite d'indemnisation à un montant variant entre 350 000 \$ et 1 million \$, ou même pas de limite du tout. La plupart des commentaires convergent vers un seuil de 500 000 \$. L'OCRCVM propose d'augmenter la limite d'indemnisation du programme à 500 000 \$ et il sollicite les commentaires sur ce point. Quelques mémoires proposent une approche par paliers, incluant une limite plus faible pour l'OSBI et plus élevée pour le programme. Certains estiment que le processus judiciaire est préférable pour les montants plus élevés. L'augmentation de la limite d'indemnisation du programme à 500 000 \$ entraînerait l'adoption d'une approche progressive pour la résolution des litiges. L'investisseur continuera d'avoir le choix du recours : OSBI pour les litiges jusqu'à 350 000 \$, l'arbitrage pour les litiges jusqu'à 500 000 \$ et le processus judiciaire. L'OCRCVM estime que l'investisseur devrait continuer d'avoir le choix. Le système canadien offre aux investisseurs un avantage considérable en leur permettant de choisir entre différents recours. Aux États-Unis, par exemple, l'arbitrage de ces différends est, à toutes fins pratiques, obligatoire. L'OCRCVM ne souhaite pas adopter une telle approche.

	d'indemnisation. – TD Waterhouse Réduire la limite de l'OSBI à 100 000 \$. – RBC Dominion valeurs mobilières Les plafonds de l'OCRCVM et de l'OSBI devraient être relevés. – Hollander & Geller	L'OCRCVM ne pense pas qu'il soit pratique ou faisable de réduire le seuil de l'OSBI, puisque le cadre de résolution des différends actuel a été conçu comme une solution multisectorielle pour les banques et le secteur du placement.
--	--	---

Viabilité du programme (maintien ou élimination)	La plupart des commentaires appuient la formule d'arbitrage de l'OCRCVM, à condition que l'on puisse s'entendre sur les questions contestées comme l'attribution de dépens et la limite d'indemnisation.	S'appuyant sur une information uniforme et harmonisée à l'avenir, l'OCRCVM surveillera le programme pendant un certain temps. Il propose d'augmenter la limite d'indemnisation et de régler la question de l'attribution des dépens tel qu'indiqué plus bas.
	SIPA/Kivenko note que le programme serait viable s'il était compris et perçu comme équitable et rapide, et si la limite d'indemnisation était relevée.	L'OCRCVM a lancé un certain nombre d'initiatives d'information et d'éducation, incluant de l'information sur le site Web, une webémission, la publication de brochures et, plus récemment, la mise en œuvre d'un nouveau service d'information téléphonique personnalisé et bilingue pour fournir de l'information sur les différents recours des investisseurs. L'OCRCVM continuera d'évaluer et de rechercher d'autres façons d'informer les investisseurs.
	La viabilité doit être examinée dans le contexte de l'interaction avec l'OSBI. – TD Waterhouse	S'appuyant sur une information uniforme et harmonisée à l'avenir, l'OCRCVM surveillera le programme pendant un certain temps.
	Seulement un mémoire a plaidé en faveur de l'élimination du programme (et de la Règle 37) au profit d'un rôle de surveillance pour l'OCRCVM et l'ACFM afin d'assurer la conformité au Règlement 31-103; le programme n'est plus nécessaire étant donné les nouvelles règles sur le traitement des plaintes, les changements touchant les tribunaux civils, etc. Les différents systèmes adoptés par les courtiers pourraient être évalués et comparés par le public et être pris en compte par l'investisseur au moment de choisir son courtier. – Wiesenfeld	L'OCRCVM est d'accord pour offrir un choix de recours aux investisseurs. L'OCRCVM estime qu'il est dans l'intérêt public qu'il continue d'approuver et de désigner les organismes d'arbitrage, en favorisant une certaine centralisation des pouvoirs, et qu'il participe à la refonte des règles de procédure. L'OCRCVM accorde beaucoup d'importance à l'équité et à l'uniformité des règles, des procédures et des pratiques administratives pour l'ensemble des dossiers et des territoires. Or, un certain degré de consolidation est la meilleure façon de satisfaire ces exigences. Éliminer l'approche actuelle en laissant à

		l'investisseur le soin de comparer et d'évaluer le programme de résolution des différends de chaque courtier réduirait le niveau de protection actuel des investisseurs d'une façon qui, de l'avis de l'OCRCVM, n'est pas appropriée dans le contexte actuel.
Attribution de dépens (remboursement par une partie des frais juridiques engagés par l'autre partie, autres que les frais d'arbitrage)	Éliminer la possibilité d'attribution de dépens (chaque partie paie ses propres frais juridiques). – FAIR, Coville, Goldin (mais paiement des honoraires des experts pour la partie ayant obtenu gain de cause), R. Lepofsky, E. Lepofsky; C. Mitchell, M. Mitchell, SIPA/Kivenko Étendre l'élimination de l'attribution de dépens aux causes en instance. – Lepofsky x 2, Mitchell, Pencil Chaque partie assume ses propres frais, à moins qu'un courtier n'ait eu une conduite injuste ou abusive. – FAIR Plafonner les dépens à : 1 000 \$ – Gignac 3 000 \$ à 5 000 \$ + 3 000 \$ pour les honoraires des experts – Goldin	La règle actuelle permet à l'arbitre d'attribuer des dépens à sa discrétion. Les frais d'arbitrage (frais de l'organisme d'arbitrage et des arbitres, autres que les frais juridiques) sont en principe partagés également, mais la répartition peut être modifiée; les frais de report et d'annulation sont payés par la partie qui en est responsable (investisseur ou courtier). L'OCRCVM souhaite trouver un équilibre entre (i) l'effet dissuasif associé à l'éventuelle attribution de dépens (en particulier dans le cas des plaignants qui ne sont pas représentés par un avocat) et (ii) les principes de droit et d'équité dont les plaignants peuvent se réclamer pour récupérer les frais engagés dans le cas où ils obtiennent gain de cause. L'OCRCVM propose de réviser les règles de procédure d'ADRC et du CCAC afin de permettre aux plaignants de choisir, au moment où ils présentent leur demande d'indemnisation, entre les options suivantes concernant l'attribution des dépens : 1) l'arbitre n'imposera pas le paiement de dépens à une partie, à moins qu'il juge que celle-ci a agi de manière injuste, vexatoire ou inappropriée, qu'elle a fait preuve de mauvaise foi ou qu'elle a prolongé les procédures inutilement ou indûment ou 2) l'arbitre peut, à sa discrétion, imposer des dépens à l'une des parties. Des commentaires sont sollicités sur ce point. L'application obligatoire de cette nouvelle approche à des causes en instance pourrait porter préjudice à une partie qui se fonde sur les règles en vigueur. Les parties peuvent, moyennant une entente, modifier l'application de la règle sur l'attribution des dépens pour une cause en instance, conformément aux considérations de principe exposées plus haut.
Financement des frais	L'OCRCVM devrait percevoir des	Pour limiter les coûts, l'OCRCVM a

d'arbitrage de l'investisseur (droit de dépôt et frais des organismes d'arbitrage et des arbitres, autres que les frais d'avocat)	cotisations auprès de ses membres ou utiliser les amendes perçues pour constituer un fonds permettant de couvrir les frais d'arbitrage des investisseurs ou de subventionner les petites créances. – RBC Dominion valeurs mobilières Un barème de frais d'arbitrage progressifs devrait être envisagé. – RBC Dominion valeurs mobilières	négocié des tarifs avantageux avec les organismes d'arbitrage. L'OCRCVM reconnaît que les frais peuvent être un facteur à considérer pour certains investisseurs et il continuera d'examiner cette question. Les frais d'arbitrage sont facturés et perçus par les organismes d'arbitrage et les arbitres. Les frais et les tarifs sont appliqués uniformément dans toutes les causes, peu importe le montant réclamé. Un barème de frais progressifs peut être assimilé à une subvention. L'OCRCVM reconnaît que les frais peuvent être un facteur à considérer pour certains investisseurs et il continuera d'examiner cette question.
Financement et encadrement	Utiliser les fonds non affectés pour financer un service d'assistance aux investisseurs pour les aider à comprendre et à préparer leur cause. – FAIR L'OCRCVM devrait offrir un encadrement aux investisseurs sur la façon de rédiger leur demande d'indemnisation et sur les éléments de perte admissibles à une indemnisation. – SIPA/Kivenko L'OCRCVM devrait réécrire la brochure en incluant les détails des différents processus ou créer un guide à l'intention des investisseurs avec des détails sur les options de résolution des différends. – RBC Dominion valeurs mobilières	L'OCRCVM a lancé un certain nombre d'initiatives d'information et d'éducation, incluant de l'information sur le site Web, une webémission, la publication de brochures et, plus récemment, la mise en œuvre d'un nouveau service d'information téléphonique personnalisé et bilingue pour fournir de l'information sur les différents recours des investisseurs. L'OCRCVM continuera d'évaluer et de rechercher d'autres façons d'informer les investisseurs. Les sites Web des organismes d'arbitrage fournissent aussi de l'information, dont les règles de procédure du programme d'arbitrage de l'OCRCVM et d'autres documents utiles.
Meilleure information aux investisseurs permettant de clarifier le processus et les options	Ne pas présenter les services de l'OSBI comme un premier recours. – RBC Dominion valeurs mobilières	C'est l'investisseur qui choisit la voie qu'il préfère pour résoudre son différend. Le rôle de l'OCRCVM est de fournir aux investisseurs de l'information factuelle sur les options disponibles, incluant la comparaison des différentes options. Le fait que les services de l'OSBI sont gratuits et non contraignants est un facteur que l'investisseur prendra en considération dans sa décision.
Article 13.16 du Règlement 31-103	Fournir des précisions sur les conséquences de l'article 13.16 du Règlement 31-103 sur le programme de l'OCRCVM et sur les attentes de l'OCRCVM à l'égard des sociétés membres, par exemple, l'obligation de financer un service de médiation	La Règle 37 et l'article 13.16 du Règlement 31-103 des ACVM sont cohérents. La conformité des sociétés membres à la Règle 37 (plus précisément la participation aux programmes d'arbitrage de l'OSBI et de l'OCRCVM) assure la conformité à l'article 13.16 du

	parallèle au programme d'arbitrage de l'OCRCVM. La couverture des frais du plaignant en vertu du programme d'arbitrage de l'OCRCVM est-elle conforme au Règlement? – TD Waterhouse La Règle 37 de l'OCRCVM devrait être abrogée, puisque le Règlement 31-103 la rend redondante; l'examen du programme de l'OCRCVM doit tenir compte du Règlement 31-103 – Wiesenfeld	Règlement 31-103.
Procédures d'arbitrage	Publier les décisions sans inclure les noms. – SIPA/Kivenko, RBC Dominion valeurs mobilières	Les règles du programme exigent que l'arbitre fournisse aux parties une décision motivée et écrite à l'intérieur d'un certain délai. L'OCRCVM ne propose pas que les décisions arbitrales soient publiées. La publication et la création d'une quasi-jurisprudence entraîneraient probablement une augmentation des frais pour les parties. Les décisions en vertu du programme de l'OCRCVM ne visent pas à créer des précédents pour d'autres plaignants, et les causes sont jugées uniquement en fonction de la loi applicable en tenant compte des faits précis de chaque cause.
Procédures d'arbitrage (suite)	Publier des sommaires des causes sans mentionner les noms. – FAIR, Hollander & Geller	L'OCRCVM a insisté auprès des organismes d'arbitrage pour qu'ils adoptent des mesures de suivi et de déclaration de l'information statistique plus robustes et uniformes dans l'avenir. Ces nouvelles procédures et lignes directrices en matière de divulgation permettront à l'OCRCVM de publier des indicateurs statistiques en lien avec le programme. Cette information statistique fournira quelques données globales et indicateurs de tendance intéressants, qui ne sont pas disponibles en ce moment.
	Possibilité d'utiliser un jury de trois arbitres. – ABC, ACCVM (litiges de plus de 250 000 \$)	L'utilisation d'un jury augmenterait les frais des parties et allongerait probablement les procédures en raison des problèmes de calendrier et de disponibilité. L'OCRCVM est en faveur du recours à un jury si les deux parties sont d'accord (quel que soit le montant du litige).
	L'ABC (MARL) et d'autres ont soulevé la question du temps nécessaire pour régler les litiges. La SIPA a demandé que des normes soient établies à ce sujet.	L'OCRCVM reconnaît que les litiges devraient être résolus plus rapidement et il a pris des mesures en ce sens. L'une de ces mesures était de demander explicitement à ADRC et au CCAC d'adopter des règles pour limiter les délais (incluant la possibilité d'étendre

Procédures d'arbitrage (suite)		les délais moyennant une entente ou une décision arbitrale), tel que discuté dans l'avis 09-0359. La vitesse à laquelle les litiges sont résolus dépend beaucoup de chacune des parties. Les délais fixés par l'OCRCVM, p. ex., réponse du courtier dans les sept jours (mémoire de défense), ne devraient pas être raccourcis. Dans le passé, les retards ont été causés aussi bien par les plaignants que par les intimés. Un certain nombre de plaignants n'ont pas donné suite à l'affaire pendant des périodes prolongées sans retirer leur plainte. L'OCRCVM a demandé qu'ADRC et le CCAC ferment les dossiers lorsque les plaignants ne donnent pas suite ou ne répondent pas aux communications répétées. Comme la vitesse de résolution des litiges dépend largement des parties à l'affaire, des cibles et des normes strictes auraient une utilité limitée. Si les deux parties sont préparées et respectent les procédures du programme, les litiges peuvent être réglés avec ADRC et le CCAC à l'intérieur d'un délai de trois mois.
	Les règles de procédure devaient être approuvées par l'OCRCVM. – Valeurs mobilière Groupe Investors Inc. SIPA /Kivenko constate que les statuts de l'OCRCVM ne sont pas soumis à l'examen d'un « comité consultatif indépendant représentant les intérêts des petits investisseurs »^{Traduction}. Ceci peut s'appliquer aux règles de procédure des organismes d'arbitrage.	Le personnel de l'OCRCVM a travaillé en étroite collaboration avec ADRC pour établir et approuver les nouvelles règles (qui sont entrées en vigueur le 15 décembre 2009). L'OCRCVM collabore avec le CCAC en vue d'obtenir le même résultat.
	Pour réduire les coûts, une procédure simplifiée devrait être offerte pour les petites créances, comme celle de la FINRA. – RBC Dominion valeurs mobilières	L'OCRCVM a envisagé cette possibilité, mais il considère qu'à ce stade-ci du programme, il est très important d'avoir la structure la plus simple possible. L'OCRCVM pourrait reconsidérer cette possibilité dans l'avenir. En vertu des règles actuelles, les parties peuvent convenir d'une procédure simplifiée, incluant une décision fondée uniquement sur des arguments écrits. Les règles exigent aussi que les procédures se déroulent d'une manière pratique et

		économique. La direction note aussi que le programme de la FINRA est, à toutes fins pratiques, obligatoire et qu'il ne comporte pas de limite d'indemnisation, tel que discuté dans l'avis 09-0369.
	Le programme ne prévoit aucune plaidoirie. – ACCVM	Les règles exigent des plaintes et des défenses écrites, ainsi que des preuves. Exiger que des plaignants non représentés présentent leur demande d'indemnisation sous forme de faits établis serait déraisonnable. Les règles des organismes d'arbitrage sont exposées sur leur site Web.
	Lieu. L'OSBI se rend sur place, ce qui facilite les choses pour les plaignants âgés ou handicapés. – SIPA/Kivenko Les frais de déplacement d'ADR Chambers sont élevés, ce qui désavantage les gens qui ne sont pas de Toronto. – Hollander & Geller	Les plaignants ne sont pas tenus de se rendre à Toronto. Les règles prévoient que l'arbitrage doit avoir lieu dans la province de résidence du plaignant, et l'arbitre doit tenir la procédure d'arbitrage à l'endroit et avec les moyens qui occasionnent le moins de frais (sous réserve d'une entente entre les parties). Les parties doivent convenir entre eux de procéder par écrit seulement ou par téléconférence ou vidéoconférence. L'OCRCVM continuera de surveiller l'endroit où se déroulent les procédures d'arbitrage et les questions d'accessibilité à mesure que le programme évolue.
Choix de l'organisme d'arbitrage	L'OCRCVM devrait procéder à un appel d'offres tous les trois à cinq ans. – ABC Pour réduire les frais d'arbitrage et autres frais, il faudrait étendre la liste des sociétés approuvées et uniformiser les règles de procédure. – RBC Dominion valeurs mobilières	L'OCRCVM a amélioré les lignes directrices en matière de divulgation et il surveille le programme. Il continuera d'évaluer la performance des sociétés qui sont chargées de l'arbitrage sur une base continue. L'OCRCVM estime qu'il faut se donner un certain temps pour évaluer le programme avec les organismes d'arbitrage actuels, après que la limite d'indemnisation aura été relevée et que les procédures administratives et d'information auront été améliorées, et pour observer l'effet de ces changements. L'OCRCVM pourrait envisager un processus d'appel d'offres après cette période. Cela entraînerait probablement des disparités administratives; les mêmes règles seraient administrées différemment par les différents organismes. L'OCRCVM a négocié des tarifs très

		avantageux pour le programme.
	Les courtiers devraient avoir un droit de regard sur le choix et l'approbation des organismes d'arbitrage afin de s'assurer de leur compétence et de leur impartialité. – Valeurs mobilières Groupe Investors Inc.	L'OCRCVM tient compte de tous les facteurs pertinents dans l'évaluation des organismes d'arbitrage et c'est l'intérêt du public qui dicte ses choix.
Statistiques	L'OCRCVM devrait publier des statistiques, notamment sur la nature des plaintes, le temps de résolution des plaintes, les montants des dépens, les taux de succès. – SIPA/Kivenko, Hollander & Geller	L'OCRCVM a demandé aux organismes d'arbitrage de fournir des éléments d'information détaillés sur les instances introduites depuis le 1 ^{er} janvier 2009. Ces nouvelles procédures et lignes directrices en matière de divulgation vont permettre à l'OCRCVM de publier certains indicateurs statistiques sur le programme.
Divers	Les services d'ombudsman internes des courtiers ne sont pas équitables et indépendants. – Hollander & Geller	Les nouvelles règles de traitement des plaintes de l'OCRCVM sont entrées en vigueur le 1 ^{er} février 2010 et elles définissent les exigences de l'OCRCVM en ce qui concerne le traitement des plaintes par les courtiers membres.
	Le rapport de force inégal entre le courtier et l'investisseur est flagrant dans le programme d'arbitrage, le mécanisme de l'OSBI et les procédures judiciaires. – Hollander & Geller; d'autres ont aussi fait état de cette inégalité pour différents aspects	Les commentaires recueillis par l'OCRCVM sur l'expérience des parties lui seront utiles pour continuer de surveiller et d'évaluer le programme.
	La meilleure approche pour les plaignants consiste à déposer une poursuite civile, puis de porter plainte auprès de l'OCRCVM et de laisser l'OCRCVM faire toutes les démarches pour ensuite demander des réparations civiles à partir du jugement rendu par l'OCRCVM; le problème, c'est que le courtier peut être sanctionné ou recevoir une amende pour avoir négligé d'assurer une surveillance appropriée, mais qu'il ne peut pas être forcé d'indemniser la victime. – Hollander & Geller	La mise en application des règles est une fonction réglementaire. Les sentences arbitrales n'impliquent pas nécessairement la transgression d'une règle de l'OCRCVM.
	On craint un parti pris en faveur des courtiers. – Hollander & Geller	Les commentaires recueillis par l'OCRCVM sur l'expérience des parties lui seront utiles pour continuer de surveiller et d'évaluer le programme.
	On craint un parti pris en faveur des investisseurs (voir le commentaire proposant une participation des courtiers au processus d'approbation des organismes d'arbitrage pour garantir l'impartialité). – Valeurs mobilières Groupe Investors Inc.	

	Les investisseurs n'ont pas accès à des experts; il faudrait dresser une liste d'experts indépendants ou faire en sorte que l'expert livre un témoignage impartial sans être lié à l'une des parties. – Hollander & Geller	Les commentaires recueillis par l'OCRCVM sur l'expérience des parties lui seront utiles pour continuer de surveiller et d'évaluer le programme.
--	---	--

COMMENTAIRES RECUEILLIS

Association du Barreau canadien, section MARL, 12 mars 2010

Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs (FAIR Canada), 16 mars 2010

Coville, Diane, 12 février 2010

Gignac, Peter, 23 février 2010

Goldin, Robert, MacGold Direct Inc., 11 janvier 2010

Hollander, John et Harold Geller, Doucet McBride LLP, 4 janvier 2010

Association canadienne du commerce des valeurs mobilières, 16 mars 2010

Valeurs mobilières Groupe Investors Inc., 17 mars 2010

Lepofsky, Eilene, 15 février 2010

Lepofsky, Ron, 4 février 2010

Mitchell, Charmaine, 18 février 2010

Mitchell, Michael, 20 février 2010

Ombudsman des services bancaires et d'investissement, 15 mars 2010

Pencil, Jermaine, 19 février 2010

RBC Dominion valeurs mobilières, 15 mars 2010

Small Investor Protection Association, 6 janvier 2010

TD Waterhouse Canada Inc., 16 mars 2010

Wiesenfeld, Joel, Torys LLP, 4 janvier 2010