

La voix au Québec de l'Institut des fonds  
d'investissement du Canada

ERIC HALLÉ  
Président du conseil des gouverneurs

Le 17 février 2023

**PAR COURRIEL**

Me Philippe Lebel  
Secrétaire et directeur général du secrétariat et des affaires juridiques  
Autorité des marchés financiers  
Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3e étage  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Télécopieur : 418 525-9512  
Courrier électronique : [consultation-en-cours@lautorite.qc.ca](mailto:consultation-en-cours@lautorite.qc.ca)

**Objet : Commentaires du CFIQ sur le projet de *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier***

Monsieur Lebel,

Le Conseil des fonds d'investissement du Québec (CFIQ) vous présente ses commentaires sur le projet de *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier* (Règlement) publié le 8 décembre 2022. Nos remerciements à l'Autorité des marchés financiers (AMF) de l'opportunité de commenter sur le Règlement.

Le CFIQ est la voix au Québec de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC) qui est la voix de l'industrie des fonds d'investissement au Canada. L'IFIC regroupe 150 organisations, dont des gestionnaires et des distributeurs de fonds ainsi que des entreprises de services. Il promeut la solidité et la stabilité du secteur des placements afin d'aider les investisseurs à atteindre leurs objectifs financiers.

Le CFIQ fonctionne sur un cadre de gouvernance qui rassemble les contributions des membres par le biais de comités de travail. Les recommandations des comités de travail sont soumises aux comités du CFIQ et de l'IFIC et au conseil des gouverneurs du CFIQ. Ce processus donne lieu à une soumission qui reflète la contribution et la perspective d'un large éventail des membres de l'industrie.

**Sommaire**

Le CFIQ recommande fortement que le secteur des valeurs mobilières, précisément les courtiers en épargne collective, les courtiers en placement et les courtiers à double inscription (collectivement Courtiers) devraient être dispensés de l'application du Règlement et qu'ils devraient plutôt être soumis aux règles du Nouvel organisme d'autorégulation du Canada (nouvel OAR) pour le traitement des plaintes et le règlement des différends afin d'assurer une harmonisation réglementaire pour les Courtiers qui opèrent au Québec et dans d'autres juridictions au Canada. Cette harmonisation

permettrait d'éviter la redondance et de réduire le fardeau réglementaire des Courtiers exerçant dans plusieurs juridictions en évitant la mise en place et l'opérationnalisation de traitement de plaintes différent au Québec et ailleurs au Canada.

Nous recommandons fortement à l'AMF de maintenir le statu quo réglementaire en matière de traitement des plaintes, et ce jusqu'à ce que les nouvelles règles du nouvel OAR soient développées et mises en place à l'intérieur d'un cadre réglementaire harmonisé. Ceci assurerait l'objectif réglementaire visé par la création du nouvel OAR d'avoir des règles harmonisées, cohérentes, efficaces et efficientes et qui réduisent la complexité induite et les redondances. L'accomplissement de ces objectifs favoriserait une simplification, qui à son tour résulterait en une meilleure efficacité des marchés et une confiance accrue des clients envers l'industrie des valeurs mobilières et ses règlements, tout en atteignant les objectifs réglementaires. Tout avantage d'une réglementation harmonisée prévue pour le secteur financier québécois est contrebalancé par les répercussions négatives connexes décrites ci-dessous.

### Contexte et justifications

Le 24 novembre 2022, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) ont publié l'avis d'approbation<sup>1</sup> du nouvel OAR à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023. Cette approbation fait suite à l'Énoncé de position 25-404 des ACVM<sup>2</sup> (Énoncé) publié le 3 août 2021. Dans ce dernier, les ACVM mentionnent :

*« Des principes directeurs ont été élaborés afin de guider les recherches et les analyses du groupe de travail et de faire en sorte que les solutions visant à résoudre les enjeux relevés dans le document de consultation soient conformes aux résultats recherchés par les ACVM énoncés dans ce document.*

***Chaque principe directeur a été adopté dans le but de soutenir l'élaboration d'un cadre réglementaire qui réponde à un mandat d'intérêt public clair et qui favorise l'équité et l'efficacité des marchés des capitaux. »***

L'Énoncé ajoute notamment que:

*« Le groupe de travail s'est donc attaché à trouver des solutions qui :*

*... 2. favorisent l'élaboration, l'interprétation et l'application d'obligations réglementaires cohérentes;*

***... 5. assurent l'harmonisation avec la réglementation des ACVM grâce à des mécanismes de surveillance appropriés;***

***6. augmentent les efficacités réglementaires, permettent l'innovation et établissent une réglementation efficace et efficiente en réduisant au minimum la redondance et la complexité, et en assurant la flexibilité et l'adaptation aux besoins ultérieurs des marchés financiers en constante évolution;***

*... 8. élaborent, interprètent et appliquent la réglementation en valeurs mobilières en collaboration avec les ACVM;*

<sup>1</sup> [https://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/nouvelles/les-autorites-en-valeurs-mobilieres-du-canada-publient-les-avis-dapprobation-du-nouvel-oar-et-du-fcpi/?utm\\_medium=email&utm\\_campaign=PR\\_20221124\\_NewSRO&utm\\_source=Invoke-General-Updates&utm\\_term=CSA-News-release-%2F-ACVM-Commun](https://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/nouvelles/les-autorites-en-valeurs-mobilieres-du-canada-publient-les-avis-dapprobation-du-nouvel-oar-et-du-fcpi/?utm_medium=email&utm_campaign=PR_20221124_NewSRO&utm_source=Invoke-General-Updates&utm_term=CSA-News-release-%2F-ACVM-Commun)

<sup>2</sup> <https://www.securities-administrators.ca/wp-content/uploads/2021/10/Enonce25-404.pdf>

... 10. **sont facilement comprises par le public et par les parties prenantes du secteur, et répondent à leurs préoccupations;**

... 14. *sont en mesure de fournir une fonction de surveillance du marché efficace. »*

De plus, le Plan d'affaires 2022-2025 des ACVM<sup>3</sup> présente six objectifs stratégiques dont :

« 1. **Renforcer le régime de réglementation des marchés financiers par la mise en place d'un OAR unique**, la poursuite de leur collaboration avec les organismes fédéraux, la modernisation des systèmes pancanadiens de TI, la prise en considération des enjeux et du point de vue des peuples autochtones dans leurs travaux réglementaires et l'amélioration de leur stratégie relative aux données à l'appui d'une réglementation plus efficiente et efficace.

... 5. **mettre en place une réglementation intelligente et souple qui protège les investisseurs tout en réduisant le fardeau réglementaire;**

... 6. **favoriser l'intégrité et la stabilité financière au moyen d'une surveillance efficace des marchés. »**

Dans la publication des ACVM<sup>4</sup> du 3 janvier 2023 sur le lancement officiel du nouvel OAR, il est mentionné notamment que :

« Le nouvel OAR estime qu'un organisme d'autoréglementation unifié permettra de :

- ... **réduire le fardeau et la complexité réglementaires**, en particulier pour les courtiers qui avaient des plateformes distinctes pour les activités réglementées par l'OCRCVM et celles réglementées par l'ACFM, **et pour les courtiers situés au Québec; ... »**

Alors que le nouvel OAR commence ses travaux afin d'élaborer un nouveau manuel de règles harmonisées, l'introduction du Règlement pour les Courtiers du Québec n'est pas cohérente avec l'objectif stratégique mis en place par les ACVM démontré ci-dessus, dont l'AMF est cosignataire, et sur lequel les Courtiers se sont basés pour voter en faveur de la création du nouvel OAR. Nous sommes d'avis que la désharmonisation du traitement des plaintes que pourrait engendrer le Règlement avec le reste du Canada et chez certains Courtiers, aura pour effet de créer de la confusion pour les clients, principalement si le délai du traitement des plaintes diffère au Québec de celui à l'extérieur du Québec. En plus de créer une redondance et une complexité réglementaire pour les Courtiers qui œuvrent au Québec et ailleurs au Canada, qui devront avoir un système de traitement des plaintes à deux vitesses, un pour le Québec et un pour l'extérieur du Québec, cela ajoutera un doublement des politiques et procédures et un fardeau réglementaire déraisonnable et non nécessaire, des éléments qui vont à l'encontre des engagements fermes pris par l'AMF auprès des parties prenantes du Québec.

Nous soumettons également qu'il serait déraisonnable de demander aux Courtiers de se conformer au Règlement dans un premier temps, puis de migrer vers les règles du nouvel OAR en matière de

<sup>3</sup> [https://www.securities-administrators.ca/wp-content/uploads/2022/10/2022\\_2025\\_Plandaffaires\\_ACVM.pdf](https://www.securities-administrators.ca/wp-content/uploads/2022/10/2022_2025_Plandaffaires_ACVM.pdf)

<sup>4</sup> [https://www.autorites-valeurs-mobilières.ca/nouvelles/lancement-officiel-du-nouvel-organisme-d'autoreglementation-du-canada-et-du-fonds-canadien-de-protection-des-investisseurs/?utm\\_medium=email&utm\\_campaign=PR\\_Jan03\\_2023\\_NewSRO&utm\\_source=Envoke-General-Updates&utm\\_term=CSA-News-release-%2F-ACVM-Communiqu%C3%A9-de-presse](https://www.autorites-valeurs-mobilières.ca/nouvelles/lancement-officiel-du-nouvel-organisme-d'autoreglementation-du-canada-et-du-fonds-canadien-de-protection-des-investisseurs/?utm_medium=email&utm_campaign=PR_Jan03_2023_NewSRO&utm_source=Envoke-General-Updates&utm_term=CSA-News-release-%2F-ACVM-Communiqu%C3%A9-de-presse)

traitement des plaintes et de règlement des différends. Cela irait aussi à l'encontre de l'intérêt des clients, car ceci occasionnerait des inefficacités dans le traitement de leurs dossiers. De plus, avec la panoplie de modifications législatives et réglementaires en cours, auxquelles les Courtiers sont assujettis, autant du côté des valeurs mobilières que de la fiscalité, de la protection des renseignements personnels et autres, la seule et unique migration réglementaire raisonnable pour les Courtiers devrait être vers les nouvelles règles du nouvel OAR.

Notons également que les ACVM ont récemment mis en œuvre les Réformes axées sur le client, qui sont des rehaussements réglementaires parmi les plus strictes et exigeants dans le monde en matière de la gestion des conflits d'intérêts et de l'amélioration de l'expérience client. Par conséquent, les Courtiers sont déjà assujettis à des normes de conduite très élevées. Dans le même esprit, s'il y a des aspects évolutifs en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends qui font présentement partie du Règlement, l'AMF pourra les soulever dans le cadre de l'élaboration des règles finales du nouvel OAR afin qu'ils fassent l'objet d'une consultation auprès de tous les Courtiers qui œuvrent au Canada. Ceci faciliterait d'avoir une évolution réglementaire tout en maintenant une harmonisation dans le secteur des valeurs mobilières et de soutenir la compétitivité et l'essor de cette industrie importante au Québec.

Un exemple concret et récent est l'abolition des frais d'acquisition reportés qui a été mise en œuvre pour les fonds communs de placement et qui sera mise en œuvre pour les fonds distincts. La même norme a été mise en application à même les règlements de chaque secteur. Ceci démontre donc que les objectifs visés par le Règlement de l'AMF sont tout à fait atteignables via les nouvelles règles du nouvel OAR.

L'industrie est tout à fait en faveur de la résolution des lacunes importantes soulevées et justifiées par l'AMF, d'autres membres des ACVM ou le nouvel OAR. Nous pensons également que le moyen le plus efficace de parvenir à ces résolutions serait dans le cadre des nouvelles règles du nouvel OAR. Tout avantage d'une résolution unilatérale des lacunes potentielles est contrebalancé par les répercussions négatives qui en découlent. Il n'y a aucune raison impérieuse pour laquelle l'objectif d'harmoniser les règlements sur le traitement des plaintes pour le secteur financier du Québec prime sur les perturbations majeures qui seraient créées à l'harmonisation prévue des règlements en valeurs mobilières en cette matière par le nouvel OAR.

En fait, la volonté pour des normes élevées en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends fait déjà partie des fondements de la reconnaissance du nouvel OAR par l'AMF et le reste des ACVM, comme indiqué dans l'Annexe A – *Demande de reconnaissance du nouvel OAR*<sup>5</sup> de l'Avis de consultation 25-304 du personnel des ACVM, *Demande de reconnaissance du nouvel organisme d'autoréglementation*<sup>6</sup> :

« *Gouvernance*

*Le nouvel OAR sera une organisation sans capital-actions en vertu de la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif (la LCOBNL). Son mandat sera d'agir dans l'intérêt public, notamment en faisant ce qui suit :*

« ... *l) administrer des processus rigoureux de conformité, de mise en application ainsi que de traitement et de résolution des plaintes; ».*

---

<sup>5</sup> [https://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/wp-content/uploads/2022/05/02-Annexe-A-Demande\\_de\\_reconnaissance\\_du\\_nouvel\\_OAR.pdf](https://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/wp-content/uploads/2022/05/02-Annexe-A-Demande_de_reconnaissance_du_nouvel_OAR.pdf)

<sup>6</sup> <https://www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/wp-content/uploads/2022/05/01-25-304-Avis-ACVM-Nouvel-OAR.pdf>

## Conclusion

Tous les faits mentionnés ci-dessus démontrent qu'il n'existe aucune justification valide de désynchroniser les règlements des Courtiers et que le nouvel OAR est en bonne posture pour mettre en place des normes robustes et harmonisées pour le traitement des plaintes et le règlement des différends.

Nous soumettons donc, dans l'optique de la protection des investisseurs et de l'efficacité des marchés, et dans l'esprit de l'harmonisation et de la réduction du fardeau réglementaire indu que l'AMF a promises aux inscrits du Québec en reconnaissant le nouvel OAR, de maintenir le statu quo réglementaire pour les Courtiers en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends, jusqu'à ce que les règles du nouvel OAR soient finalisées et mises en place. Il serait inapproprié de justifier la mise en place au Québec d'un traitement des plaintes différent sur la base d'objectifs d'harmonisation, d'intérêt public et de protection des investisseurs, puisque ces objectifs sont à la base même de la création du nouvel OAR.

Nous sommes d'avis que notre position en matière d'harmonisation et d'efficacité des marchés exposée ci-dessus est la seule et la meilleure solution pour les investisseurs et les Courtiers. Cependant, par souci du processus de consultation, nous soumettons dans l'Annexe ci-jointe nos commentaires généraux et questions sur le Règlement. Afin de faciliter la révision par l'AMF, nous avons présenté nos commentaires en suivant l'ordre d'apparition des articles du Règlement.

\* \* \* \* \*

Dans l'éventualité où de plus amples informations seraient nécessaires, n'hésitez pas à communiquer avec Kia Rassekh, Directeur régional du CFIQ, par courriel au [krassekh@ific.ca](mailto:krassekh@ific.ca) ou par téléphone au 514.985.7025.

Veuillez agréer, Monsieur Lebel, l'expression de mes sentiments distingués.



---

Eric Hallé  
Président du conseil des gouverneurs  
CFIQ

## ANNEXE : commentaires sur le Règlement

Note : quand nous mentionnons « nous réitérons », c'est parce que le commentaire a déjà été soulevé dans notre mémoire déposé le 8 décembre 2021<sup>7</sup> dans le cadre de la première consultation sur le Règlement.

### Article 3 : définition de « plainte »

Dans notre mémoire précédent déposé le 8 décembre 2021, nous avons recommandé de restreindre la définition de plainte pour distinguer les plaintes réglementaires des insatisfactions ou plaintes de service quant à leur traitement et à leur résolution. Nous notons que le Règlement a élargi la définition de plainte tout en introduisant un processus simplifié pour les plaintes qui peuvent être traitées dans les dix jours suivant la réception de la plainte. Bien que nous sommes d'avis que les plaintes de service ne devraient pas être incluses dans la définition de plainte, nous remercions l'AMF d'avoir tenu compte des préoccupations de l'industrie en introduisant le processus simplifié.

Notons cependant qu'un aspect onéreux dans le processus de traitement des plaintes est la déclaration des plaintes à l'AMF. Nous comprenons que l'objectif visé par le Règlement, n'est pas pour l'AMF de recevoir un registre de toutes les plaintes consignées par les Courtiers mais plutôt pour ces derniers d'avoir une vue d'ensemble afin d'identifier les causes communes à ces plaintes et résoudre les enjeux qu'elles soulèvent. Étant donné que le Règlement ne fait pas de mention des modalités de déclaration de la part des Courtiers à l'AMF, nous recommandons que les mesures administratives qui vont stipuler ces modalités excluent la déclaration des plaintes qui ne sont pas réglementaires, donc les insatisfactions et reproches reliés au service (ex. attente trop longue au téléphone, manque de réponse, erreur de facturation, etc.). Ceci assurerait d'avoir un processus réellement simplifié. Ces exclusions ne devraient pas nécessairement être basées sur un délai de réponse court (ex. dix jours) car il peut y avoir des plaintes réglementaires qui se règlent en moins de dix jours et qui devraient toujours être déclarées.

### Article 4, paragraphe 2°

Veuillez clarifier ce que vous entendez par un traitement des plaintes qui « demeure simple ». Cette référence semble faire écho au processus simplifié qui se distingue du processus standard (donc non simplifié). Est-ce que l'intention ne devrait pas plutôt être d'établir une politique de traitement des plaintes dans un langage simple?

### Article 5

Nous recommandons de reformuler l'article 5 de la façon suivante pour une meilleure clarté :

« 5. La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir :

- 1° les mesures mises en place par l'intermédiaire financier pour en assurer la mise en œuvre, la diffusion et le respect au sein de son organisation;

---

<sup>7</sup> [https://www.ific.ca/wp-content/themes/ific-new/util/downloads\\_new.php?id=26846&lang=fr\\_CA](https://www.ific.ca/wp-content/themes/ific-new/util/downloads_new.php?id=26846&lang=fr_CA)

2° la désignation d'une personne agissant à titre de responsable du traitement des plaintes qui possède l'autorité et les compétences nécessaires pour exercer ses fonctions. »

## Article 9

Nous comprenons l'objectif visé par cet article qui est d'avoir « ... une vision d'ensemble des plaintes reçues, notamment afin d'identifier les causes communes à ces plaintes et résoudre les enjeux qu'elles soulèvent. ». Cependant, nous sommes d'avis que cet objectif devrait demeurer une obligation de principe et de gouvernance pour l'intermédiaire financier. En effet, il ne s'agit pas selon nous d'un élément qui devrait se retrouver inscrit dans une politique sur le traitement des plaintes. Nous recommandons donc de reformuler l'article 9 de la façon suivante :

« L'intermédiaire financier doit prévoir des mesures pour développer une vision d'ensemble des plaintes reçues, notamment afin d'identifier les causes communes à ces plaintes et résoudre les enjeux qu'elles soulèvent. »

## Article 12

### Paragraphe 4°

Nous réitérons notre position qu'une période de réponse de 60 jours n'est pas convenable pour plusieurs raisons. La norme actuelle dans les valeurs mobilières est une période de réponse de 90 jours<sup>8</sup>. Avoir une période de réponse plus courte pour le Québec inciterait les Courtiers qui œuvrent au Québec et dans le reste du Canada, à prioriser les dossiers de plaintes du Québec, introduisant ainsi une possible priorisation inégale des règles. De plus, cela causerait une complexité opérationnelle pour les Courtiers de devoir gérer différents traitements des plaintes avec deux périodes de réponse (une pour le Québec, une pour le reste du Canada), alors que comme nous l'avons démontré plus haut, l'AMF et les ACVM visent la réduction du fardeau réglementaire. Nous recommandons donc une période de réponse de 90 jours qui est harmonisée avec les normes des valeurs mobilières et à laquelle pourraient s'ajouter les 30 jours supplémentaires pour les cas où il y aurait des situations complexes qui justifieraient une prolongation, comme par exemple, les plaintes reliées au transfert de succession ou de nature fiscales.

### Paragraphe 5°

Nous sommes d'avis que le terme « circonstances exceptionnelles » est trop large, mal défini et qu'il pourrait porter à confusion pour un investisseur/client. Nous recommandons de remplacer ce terme par « lorsque des circonstances raisonnables ou hors de son contrôle le justifient ».

## Article 13

Nous recommandons d'ajouter à la fin du troisième alinéa « ... ou selon toute autre entente convenue avec l'auteur de la plainte. » En effet, il y a plusieurs circonstances où une période pour donner suite à l'offre peut être plus longue que 30 jours. Par exemple, une offre de règlement conditionnelle à la réception d'informations venant d'autres sources comme un avis de cotisation ou des factures de comptes. Aussi, une offre pourrait ne pas être monétaire. Du moment où l'auteur de la plainte est

---

<sup>8</sup> <https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/valeurs-mobilieres/31-103/2023-01-01/2023janv01-31-103-ig-vconsolidee-fr.pdf> Article 13.15 de l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites (p. 124) « Délai de réponse aux plaintes »; [https://www.obsi.ca/fr/about-us/resources/OBSI-Terms-of-Reference---June-2022-amendments\\_FR.pdf](https://www.obsi.ca/fr/about-us/resources/OBSI-Terms-of-Reference---June-2022-amendments_FR.pdf), définition de la « Date limite pour la RDI » et <https://www.ocrcvm.ca/media/13971/download?inline>, Règle 2500B de l'OCRCVM « Réponse détaillée à la plainte »

d'accord avec une échéance plus longue que 30 jours, nous ne voyons pas la nécessité pour le Règlement de prescrire une période maximale.

#### **Article 14**

Nous recommandons d'ajouter à la fin de l'article : « ... sauf si l'affaire fait l'objet d'une poursuite civile ou d'un arbitrage. » En effet, du moment où le processus devient judiciairisé, l'obligation de communiquer une réponse et de continuer les échanges avec le client ne devrait plus s'appliquer.

#### **Article 15**

Nous recommandons de terminer l'article avec le mot « égard » et d'enlever : « et lui fournir les renseignements qu'il détient permettant à l'auteur de formuler une telle plainte. ». La responsabilité de l'intermédiaire financier devrait être de déterminer les éléments de la plainte qui le touchent directement. C'est juridiquement sensible pour un intermédiaire financier de porter un jugement sur un autre intermédiaire financier. L'obligation introduite à la fin de l'article met justement les intermédiaires financiers dans la position sensible de porter un jugement sur les actions des autres inscrits.

#### **Article 16**

##### Paragraphe 3°

Nous réitérons notre commentaire que « tout échange » peut inclure des appels téléphoniques ou des discussions lors d'une rencontre en personne avec le client. Il peut être techniquement impossible de déposer au dossier d'une plainte un enregistrement téléphonique, si un tel enregistrement existe. Nous aimerions obtenir une clarification que le terme « échange » comprend le résumé d'une discussion verbale, soit au téléphone ou en personne.

#### **Article 17**

Nous soumettons qu'un délai de conservation d'une plainte ne devrait pas dépendre d'un délai opérationnel. En valeurs mobilières, les dossiers doivent être conservés pour une période de sept ans alors que d'autres catégories d'inscriptions pourraient avoir des exigences différentes. Nous recommandons d'utiliser une formulation plus flexible, soit :

« L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit conserver le dossier de plainte dans le délai applicable à sa catégorie d'inscription ou son secteur d'activité ».

#### **Article 18**

Nous réitérons notre recommandation dans le premier alinéa, de remplacer « sans délai » par « dans les meilleurs délais » ou « sans délai indu ». Le terme « sans délai » laisse entendre une consignation immédiate qui ne peut être assurée dépendamment de l'endroit ou du moment où la plainte est reçue. La firme doit d'abord établir s'il s'agit d'une plainte au sens du Règlement et ensuite la consigner comme tel au registre des plaintes.

#### **Article 20**

Dans le premier alinéa de cet article et à plusieurs autres reprises dans le Règlement, le terme « fédération » est utilisé. Nous réitérons notre recommandation de clarifier la signification de ce terme et de l'inclure dans la section des définitions.



#### Paragraphe 4°

Nous recommandons d'enlever « *le délai anticipé* », car ce délai peut être difficile, voire même impossible à prévoir au stade de l'accusé de réception. La fixation de ce délai pourrait aussi créer de fausses attentes pour l'auteur de la plainte. Aussi, en cours de route, la survenance de faits nouveaux ou de certaines difficultés rencontrées peut faire en sorte que le délai anticipé annoncé ne puisse pas être respecté. Ainsi, à notre avis, la fixation d'un délai anticipé n'est pas utile et peut engendrer de la confusion et des problématiques non nécessaires. Nous recommandons donc d'utiliser seulement « *la date avant laquelle la réponse finale doit lui être communiquée;* » ou « le délai maximal ».

#### **Article 21**

##### Paragraphe 4°

La personne visée à l'article 29 est « *la personne agissant à titre de répondant officiel auprès de l'Autorité* ». Nous nous interrogeons sur la pertinence et l'utilité d'inclure les coordonnées de cette personne à cette étape-ci alors que les coordonnées de la personne responsable du dossier sont fournies dans l'accusé de réception. Cela risque de causer de la confusion pour l'auteur de la plainte et de complexifier inutilement le processus du traitement de la plainte – l'auteur de la plainte ne sachant plus à qui se référer et qui est réellement le responsable de sa plainte. Par conséquent, nous recommandons d'enlever le paragraphe 4°.

#### **Article 34**

Nous réitérons que les modifications proposées dans le Règlement sont significatives pour les Courtiers et les clients et impliqueraient notamment la mise à jour des politiques et procédures internes, la formation du personnel et des représentants et ainsi qu'une mise à jour importante des systèmes qui doit être planifiée souvent au moins un an à l'avance. Les Courtiers s'appuient généralement sur plusieurs fournisseurs de services externes pour leurs fonctions et processus de *back-office*, de *middle-office* et d'administration. Ces partenaires fournisseurs externes effectuent des mises à niveau annuelles de la plate-forme selon un cycle cohérent et effectuent rarement des travaux ponctuels en raison de la nature étendue de leur clientèle et des enjeux de mise en œuvre nécessaires pour livrer dans les délais et dans la portée prévus.

Puisque l'AMF prévoit publier les règlements finaux en juin 2023 (d'après l'information communiquée lors de la séance d'information de l'AMF le 12 janvier 2023), la date d'entrée en vigueur du 1<sup>er</sup> janvier 2024, donc une période de transition de seulement six mois, n'est tout simplement pas réaliste. Nous recommandons une période de transition de 18 mois suite à la publication des règlements finaux, soit le 1<sup>er</sup> janvier 2025.