

AVIS DE L'OCRCVM

Avis sur les règles Appel à commentaires

Règles des courtiers membres

Destinataires à l'interne :
Affaires juridiques et conformité
Haute direction
Institutions

Personne-ressource :

Rosemary Chan
Première vice-présidente et avocate générale
rchan@iroc.ca

10-0227
Le 24 août 2010

Sommaire des commentaires reçus du public relativement à l'examen du programme d'arbitrage de l'OCRCVM et appel à commentaires relativement à la limite d'indemnisation de 500 000 \$ et à l'adjudication des dépens

À l'heure actuelle, un certain nombre de voies sont ouvertes aux investisseurs pour le règlement des litiges avec les courtiers membres, dont le programme d'arbitrage de l'OCRCVM (programme). L'article 1 de la Règle 37 des courtiers membres, en vigueur depuis 1996, oblige les courtiers membres à participer à un programme d'arbitrage approuvé par le conseil d'administration de l'OCRCVM. Deux organismes d'arbitrage indépendants, ADR Chambers (ADRC) et le Centre canadien d'arbitrage commercial (CCAC), ont été désignés pour effectuer les arbitrages dans le cadre du programme et chacun de ces organismes est chargé des affaires provenant des territoires qui lui ont été assignés.

L'OCRCVM a entrepris un examen et une évaluation en profondeur du programme. L'OCRCVM a apporté un certain nombre de modifications administratives au programme afin d'en harmoniser le fonctionnement et d'améliorer les statistiques fournies à l'OCRCVM par ADRC et le CCAC. Le 16 décembre 2009, l'OCRCVM a publié l'avis 09-0359, qui fournit des renseignements détaillés sur le programme et d'autres méthodes de règlement des litiges et qui invite le public à formuler des commentaires sur les points suivants :



1. les avantages de l'arbitrage et la viabilité du programme;
2. l'expérience des parties à des affaires d'arbitrage dans le cadre du programme et des suggestions visant à améliorer l'efficacité du programme et le recours à celui-ci;
3. l'augmentation proposée de la limite d'indemnisation dans le cadre du programme à 350 000 \$ ou à un autre montant.

Le présent avis traite de certaines questions soulevées au cours de l'appel à commentaires. Un sommaire complet des commentaires, avec les opinions de l'OCRCVM, est fourni à [l'annexe A](#) du présent avis.

L'OCRCVM propose de relever la limite d'indemnisation prévue dans le programme à 500 000 \$. L'OCRCVM propose également une modification des règles de procédure dans le cadre du programme en vue de permettre à un demandeur de choisir, au début d'une procédure d'arbitrage, d'éliminer le pouvoir discrétionnaire de l'arbitre d'adjuger les dépens à une partie, à moins que l'arbitre ne soit d'avis que la partie a agi d'une manière qui peut être considérée injuste, vexatoire, inappropriée ou de mauvaise foi ou qu'elle a indûment et déraisonnablement prolongé les procédures. L'OCRCVM invite le public à formuler des commentaires sur ces points.

Modes possibles de règlement des litiges

Le client qui veut régler un litige avec un courtier membre de l'OCRCVM a le choix entre les trois voies suivantes, en dehors de la procédure interne de traitement des plaintes du courtier membre : (i) le programme; (ii) le règlement non exécutoire des litiges par l'intermédiaire de l'OSBI et (iii) le procès civil devant les tribunaux. Veuillez vous reporter à l'avis 09-0359 pour obtenir une description de ces modes possibles de règlement des litiges.

Dans le cas des litiges avec des courtiers membres inscrits auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF), l'AMF peut, dans certaines circonstances, recommander la médiation volontaire et fournir un soutien à celle-ci.

Programme d'arbitrage de l'OCRCVM – Historique

L'article 1 de la Règle 37 des courtiers membres de l'OCRCVM oblige le courtier membre de l'OCRCVM à participer à un programme d'arbitrage exécutoire pour résoudre un litige avec un client si celui-ci en fait la demande. L'OCRCVM a commencé à mettre en œuvre le



programme en Colombie-Britannique en 1993, à titre de pilote. Le programme a été étendu au Québec en 1996, puis dans les autres provinces en 1999.

L'instruction de chaque affaire d'arbitrage est présidée par un arbitre unique. L'investisseur et le courtier membre s'entendent sur le choix de l'arbitre et, à défaut d'accord entre eux, c'est l'organisme d'arbitrage qui désigne l'arbitre. Les arbitres sont des juges à la retraite ou des avocats en exercice.

À l'heure actuelle, les arbitres nommés dans le cadre du programme ont le pouvoir d'accorder une indemnité pouvant aller jusqu'à 100 000 \$, plus les intérêts et les frais. Les frais de l'arbitrage sont habituellement divisés entre les parties en parts égales. L'arbitre a le pouvoir discrétionnaire de s'écarter de cette méthode et de modifier la répartition des frais d'arbitrage. L'arbitre peut aussi adjuger les frais juridiques.

Les lois du Québec et les accords conclus par les parties participant au programme dans les autres provinces et territoires prévoient que les décisions de l'arbitre sont exécutoires et sans appel. L'absence de droit d'appel signifie qu'une partie à l'arbitrage dans le cadre du programme ne peut, sous réserve d'exceptions très étroites, demander à un tribunal judiciaire de réexaminer le fond de la sentence arbitrale et d'infirmier une conclusion de l'arbitre sur les faits ou le droit applicable à l'affaire. La sentence arbitrale ne peut être annulée que dans des circonstances limitées.

Dans le cadre du programme, l'arbitre rend sa décision par écrit et indique les motifs de celle-ci. Il s'agit d'une exigence formelle des règles de procédure du programme. Il se peut que l'OCRCVM reçoive une copie des décisions, mais la procédure n'est pas publique.

Viabilité du programme

La majorité des personnes qui ont répondu à l'appel à commentaires sur l'avis 09-0359 privilégient le maintien du programme et ont suggéré des améliorations au programme, dont l'augmentation de la limite d'indemnisation.

Limite d'indemnisation

La quasi-totalité des suggestions relatives à la limite d'indemnisation prônent une augmentation de la limite d'indemnisation. La fourchette proposée se situe habituellement entre 350 000 \$ et 1 000 000 \$. La majorité des suggestions sont autour de 500 000 \$. Au départ, l'OCRCVM avait envisagé de porter à 350 000 \$ la limite d'indemnisation. Toutefois, en raison des commentaires reçus et du mouvement suffisamment important en faveur d'une hausse supérieure à 350 000 \$, l'OCRCVM propose d'augmenter la limite d'indemnisation en cas d'arbitrage et de la fixer à 500 000 \$.



L'investisseur aura toujours le choix entre trois modes de règlement des litiges : l'OSBI pour les règlements de 350 000 \$ et moins, l'arbitrage pour les règlements de 500 000 \$ et moins ou le procès civil.

Pour ce qui est des demandes entre 350 000 \$ et 500 000 \$, les avantages de l'arbitrage sur le procès civil pour ce qui est de la rapidité et des frais devraient être évidents. Si un demandeur retient les services de conseillers juridiques et/ou d'experts, ou si l'affaire est complexe, l'arbitrage est la solution la plus économique pour les demandes dans cette fourchette.

Certains courtiers ont fait part de leur inquiétude quant à l'imposition d'une limite d'indemnisation plus élevée. Ils soutiennent que bien que l'arbitrage soit exécutoire, il ne peut, selon eux, offrir les mêmes protections en matière de procédures qu'un procès. Toutefois, l'arbitrage est présidé par un juge à la retraite ou un avocat chevronné, et les deux parties peuvent convenir entre elles du choix de l'arbitre. Les règles de procédure du programme et les lois applicables garantissent l'équité sur le plan administratif des procédures. L'OCRCVM est d'avis qu'une limite d'indemnisation de 500 000 \$ est appropriée et concilie un meilleur accès à un recours plus expéditif et économique avec le respect des principes de justice naturelle et l'application régulière de la loi.

L'OCRCVM propose donc d'augmenter la limite d'indemnisation du programme et de la porter à 500 000 \$ et invite le public à formuler des commentaires à cet égard.

Adjudications des dépens

En vertu des règles actuelles du programme, l'arbitre peut adjuger les dépens à son appréciation. Les dépens peuvent englober les honoraires des conseillers juridiques ou des experts. Toutefois, les frais d'arbitrage (les frais d'administration et les débours de l'organisme d'arbitrage ainsi que les honoraires des arbitres) sont, en principe, divisés en parts égales entre les parties, l'arbitre pouvant toutefois, à son appréciation, redistribuer les montants. Les frais d'ajournement et d'annulation sont payés par la partie qui demande l'ajournement ou l'annulation (demandeur ou défendeur).

Plusieurs investisseurs et représentants d'investisseurs ont fait savoir qu'ils étaient en faveur de l'élimination de l'adjudication des frais. Une telle mesure ferait en sorte que chaque partie paierait ses propres frais. Certaines autres personnes recommandaient plutôt l'imposition d'un plafond peu élevé sur les attributions de dépens, ou encore l'adjudication des dépens dans certaines circonstances restreintes uniquement.

Un pourcentage important des demandeurs retiennent les services de conseillers juridiques à



un moment ou à un autre au cours de la procédure d'arbitrage.

Bien que le risque d'une adjudication de dépens en leur défaveur puisse inciter certains investisseurs à ne pas avoir recours à l'arbitrage, d'autres peuvent préférer assumer ce risque afin d'avoir la possibilité de recouvrer leurs frais s'ils obtiennent gain de cause. L'investisseur qui aurait recours au procès civil plutôt qu'à l'arbitrage aurait cette possibilité. Par conséquent, l'OCRCVM propose de réviser les règles de procédure d'ADRC et du CCAC afin de permettre au demandeur de choisir, au moment du dépôt de la demande, l'une des options suivantes en ce qui a trait à l'adjudication des dépens :

1. l'arbitre n'adjudge pas de dépens à une partie, à moins qu'il ne soit d'avis que la partie a agi d'une manière qui peut être considérée injuste, vexatoire, inappropriée ou de mauvaise foi ou qu'elle a indûment ou déraisonnablement prolongé les procédures; ou
2. l'arbitre peut, à son appréciation, adjuger des dépens à une partie.

Le défendeur serait avisé du choix dès le départ. **L'OCRCVM fait un appel à commentaires à l'égard de cette modification proposée des règles de procédure. L'OCRCVM cherche également à obtenir des commentaires quant au moment où il serait approprié de communiquer le choix du demandeur à l'arbitre (p. ex., le choix du demandeur relativement aux frais devrait-il être communiqué au début de la procédure ou seulement après que la décision au fond est rendue).**

Bon nombre d'intervenants ont demandé l'application d'une nouvelle règle qui éliminerait l'adjudication de dépens pour les affaires en cours. Si la règle de procédure proposée décrite précédemment est adoptée, l'application obligatoire de cette règle aux affaires en cours pourrait porter préjudice à une partie qui se serait fiée aux règles alors en vigueur. Les parties peuvent, de consentement mutuel, modifier l'application de la règle relative à l'adjudication des dépens à l'affaire en cours en tenant compte des considérations de principe énoncées précédemment.

L'OCRCVM croit que l'approche actuelle en ce qui a trait au partage des frais d'arbitrage est appropriée et elle n'a pas l'intention de la modifier.

Aide aux investisseurs et formation

Un certain nombre d'intervenants ont recommandé que soit améliorée la formation destinée aux investisseurs. Deux personnes ont recommandé à l'OCRCVM de fournir aux investisseurs, directement ou par l'entremise de fournisseurs de services, des conseils et/ou de l'aide afin de faciliter la compréhension et la préparation de demandes et le calcul des pertes admissibles.



L'OCRCVM s'est engagé dans un certain nombre de projets liés à l'information et à la formation, dont des communications sur son site Web, une webémission, la création de dépliants sur le secteur, et, plus récemment, la mise en œuvre d'un nouveau service de ligne téléphonique bilingue et personnalisé qui permet aux investisseurs d'obtenir des renseignements sur les différents recours à leur disposition. L'OCRCVM continuera de rechercher et d'évaluer de nouvelles façons de fournir des renseignements et des conseils aux investisseurs.

Les sites Web des organismes d'arbitrage fournissent également des renseignements, dont les règles de procédure relatives au programme et d'autres ressources utiles.

Le programme est administré par des tiers indépendants de l'OCRCVM. L'OCRCVM est d'avis qu'il est important de maintenir l'indépendance du programme et des procédures.

Publication des décisions, des résumés des affaires et des statistiques

Un certain nombre d'intervenants demandaient la publication des décisions (sans noms), des résumés des affaires et/ou des données statistiques. L'OCRCVM pense que la publication obligatoire des sentences arbitrales pourrait alourdir les frais qu'engagent les parties et ralentir le processus. L'OCRCVM croit que la confidentialité, qui caractérise l'arbitrage, devrait être maintenue.

L'OCRCVM n'est pas en faveur de la création d'une quasi-jurisprudence au moyen de la publication des sentences arbitrales (ou de résumés). Les décisions rendues dans le cadre du programme n'ont pas comme finalité de servir à la création de précédents pour des affaires ultérieures. Les affaires étudiées dans le cadre du programme sont tranchées selon les lois applicables, en fonction des faits qui leur sont propres.

L'OCRCVM tient à ce que, à l'avenir, les sociétés d'arbitrage assurent un suivi plus serré et standardisé des données statistiques à lui transmettre. Ces nouvelles procédures et lignes directrices en matière de déclaration permettront à l'OCRCVM de publier des indicateurs statistiques fiables au sujet du programme. Ces données statistiques constitueront une banque précieuse de renseignements et permettront de dégager des tendances.

Rapidité du processus d'arbitrage

Certains commentaires avaient trait à la lenteur du processus de règlement des demandes dans le cadre du programme. L'OCRCVM convient que les affaires devraient être réglées plus rapidement et a pris plusieurs mesures pour y parvenir. L'une de ces mesures, tel qu'il était souligné dans l'avis 09-0359, a été de demander clairement aux organismes d'arbitrage de faire respecter les délais fixés en vertu des règles de procédure. L'OCRCVM a également



demandé aux organismes d'arbitrage de fermer les dossiers dans lesquels les demandeurs ne donnent pas suite à leur demande ou négligent de répondre aux communications successives. L'OCRCVM a aussi clarifié les règles sur la désignation de l'arbitre. Si les parties ne peuvent s'entendre sur le choix de l'arbitre après une certaine période, l'arbitre sera désigné par l'organisme d'arbitrage afin que l'affaire puisse être traitée.

L'amélioration des lignes directrices en matière de déclaration permettra aux organismes d'arbitrage et à l'OCRCVM de surveiller la durée des affaires.

Un courtier membre a recommandé la simplification des procédures pour les demandes peu importantes. En vertu des règles actuelles, les parties peuvent convenir d'une procédure simplifiée et, par exemple, accepter une décision fondée sur des plaidoiries écrites seulement. L'OCRCVM pourrait, à l'avenir, imposer des règles précises relativement aux procédures simplifiées, mais elle est d'avis qu'il est important, à la présente étape du programme, que les règles de procédure demeurent simples et directes.

Désignation de sociétés d'arbitrage additionnelles

La Section nationale de prévention et règlement des différends de l'Association du Barreau canadien a suggéré à l'OCRCVM de lancer un appel d'offres à tous les trois à cinq ans en vue de remplacer les organismes d'arbitrage. Un courtier membre a recommandé d'allonger la liste des organismes d'arbitrage approuvés et de standardiser les règles de procédure afin de régler quelques incohérences. L'OCRCVM a récemment consolidé le nombre d'organismes d'arbitrage approuvés et a harmonisé les règles de procédure pour divers motifs. L'OCRCVM accorde une importance primordiale à l'équité et à la cohérence des règles, des procédures et des pratiques administratives dans l'ensemble des affaires et des territoires, et s'assure avec efficacité de leur maintien grâce à un certain niveau de consolidation. L'OCRCVM a pu constater pendant son examen que différents organismes administrent les mêmes règles différemment.

Le programme devrait, pendant une certaine période, être utilisé et évalué en fonction de la nouvelle limite d'indemnisation et des modifications déjà communiquées. L'OCRCVM n'a pas l'intention de revoir la structure ni la procédure actuelle d'approbation des organismes d'arbitrage avant la prochaine étape de l'examen du programme. L'OCRCVM pourrait envisager l'utilisation d'un processus d'appel d'offres après cette période, s'il y a lieu.

Commentaires relatifs à l'OSBI

L'OCRCVM a reçu quelques commentaires relatifs à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), entre autres, la recommandation que la limite de l'OSBI soit réduite. L'OCRCVM ne pourrait pas toute seule réduire la limite de réclamation de l'OSBI. Le



mécanisme de règlement des différends actuel sert de solution multisectorielle pour le secteur bancaire et de l'investissement. La limite de l'OSBI s'applique à tous les participants de l'OSBI, dont, notamment, les courtiers membres de l'OCRCVM.

Règlement 31-103

Plusieurs personnes ont demandé des éclaircissements relativement à la relation entre (i) la Règle 37 de l'OCRCVM, qui exige la participation du courtier membre à un service de conciliation ou à un programme d'arbitrage, et (ii) le paragraphe 16 de l'article 13 du Règlement 31-103 des ACVM, qui exige que les sociétés inscrites offrent aux clients et financent des services indépendants de règlement ou de médiation des différends.

La Règle 37 de l'OCRCVM et le Règlement 31-103 des ACVM sont compatibles. En respectant la Règle 37 (plus précisément la participation à l'OSBI et au programme), les courtiers membres respectent du même coup le paragraphe 16 de l'article 13 du Règlement 31-103.

Appel à commentaires

L'OCRCVM propose de relever la limite d'indemnisation du programme et de la porter à 500 000 \$. L'OCRCVM vous invite à formuler des commentaires à ce sujet.

L'OCRCVM propose également une modification des règles de procédure d'ADRC et du CCAC afin de permettre à un demandeur de choisir, au début de la procédure d'arbitrage, d'éliminer le pouvoir discrétionnaire accordé à l'arbitre d'adjuger des dépens à une partie, à moins que l'arbitre ne soit d'avis que la partie a agi d'une manière qui peut être considérée injuste, vexatoire, inappropriée ou de mauvaise foi ou qu'elle a indûment et déraisonnablement prolongé les procédures. L'OCRCVM fait un appel à commentaires au sujet de cette proposition de modification. L'OCRCVM invite également le public à formuler des commentaires quant à la détermination du moment approprié où le demandeur devrait communiquer à l'arbitre son choix relativement aux dépens.

Après réception et examen des commentaires additionnels, s'il en est, le conseil d'administration de l'OCRCVM déterminera s'il est dans l'intérêt du public de donner suite à la proposition d'augmentation de la limite d'indemnisation dans le cadre du programme à 500 000 \$ ou à un autre montant. L'OCRCVM déterminera également si elle doit mettre en application les modifications proposées aux règles de procédure des organismes d'arbitrage régissant l'adjudication des dépens, comme il est indiqué dans le présent avis. L'OCRCVM publiera un autre avis concernant l'issue de ces questions.



Les lettres de commentaires peuvent être transmises à l'adresse suivante :

Rosemary Chan
Première vice-présidente et avocate générale
Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
121, rue King Ouest, bureau 1600
Toronto (Ontario) M5H 3T9

Les lettres de commentaires seront acceptées jusqu'au 8 octobre 2010 et seront publiées sur le site Web de l'OCRCVM au fur et à mesure de leur réception.