

---

RAPPORT

---

Mars 2021

---

NAVIGATOR

# Recherche qualitative auprès des plaignants

Rapport présenté à l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)

---

CES DIAPOSITIVES FONT PARTIE D'UNE PRÉSENTATION DE NAVIGATOR ET SONT INCOMPLÈTES SANS LES COMMENTAIRES ORAUX QUI S'Y RATTACHENT.

# Table des matières



À propos de la recherche	3
Sommaire	6
Recommandations	13
<b>CONCLUSIONS DÉTAILLÉES</b>	
Connaissance de l'OCRCVM et manière dont les plaignants apprennent qu'il faut communiquer avec lui	17
Confusion avec d'autres organismes de réglementation et organismes du secteur	22
Communications avec l'OCRCVM et points de contact	27
Attentes des plaignants et opinion sur les résultats	35
Dédommagement et utilisation des sommes remises	41
Rôle de l'OCRCVM et comment il s'en acquitte	48
Évaluation globale du processus et traitement des plaintes par l'OCRCVM	52



## À propos de la recherche

---

# À propos de la recherche



## Objectifs



L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) souhaitait mieux comprendre les besoins et attentes des plaignants à l'égard du Service des plaintes et des demandes de renseignements — le service au sein de l'OCRCVM chargé de la réception et de l'examen initial des plaintes.

Les conclusions de la recherche serviront à adapter les communications, les interactions et les processus de ce service dans l'avenir.

Cette recherche est la première conduite auprès des plaignants de l'OCRCVM.

### **Avertissement — recherche qualitative**

Cette recherche était de nature qualitative. Par conséquent, les résultats donnent une idée du point de vue des participants sur les questions traitées, mais ne s'appliquent pas nécessairement à l'ensemble des plaignants. Les conclusions de cette recherche servent plutôt à définir des thèmes et des orientations. Elles ne permettent pas d'estimer la proportion numérique ou le nombre de personnes au sein de la population qui ont une opinion particulière, parce qu'elles ne sont pas statistiquement extrapolables.

## Méthodologie



Navigator a mené une série d'entrevues approfondies avec des plaignants.

Les entrevues ont été réalisées au téléphone dans la langue choisie par le plaignant — le français ou l'anglais.

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) et ADR Chambers ont tous deux aidé au recrutement des participants. Les personnes qui ont déposé une plainte officielle (une réclamation, dans le cas d'ADR) au cours des deux dernières années auprès de l'un ou l'autre des organismes ont été jointes par courriel. Celui-ci contenait un lien vers une page d'accueil hébergée par Navigator, et le plaignant pouvait choisir, de façon volontaire et confidentielle, de participer à la recherche en répondant à un court questionnaire. Ce questionnaire contenait plusieurs questions clés, dont une concernant les coordonnées des participants.

Les entrevues ont eu lieu du 20 juillet au 13 novembre 2020.

# À propos des participants

**Au total, 37 plaignants ont participé à la recherche. L'ensemble des participants avait déposé une plainte à propos d'un courtier réglementé par l'OCRCVM (les auteurs d'une plainte liée aux marchés ont été exclus de la recherche).**

**En outre, un intervenant du secteur a fourni des commentaires sur la procédure de plainte.**

L'échantillon de participants potentiels fourni à Navigator se composait presque exclusivement de plaignants qui avaient déposé une plainte récemment (au cours des deux dernières années), dans l'espoir que ces participants seraient plus susceptibles de se souvenir des détails de leur expérience. Tous les plaignants avaient eu affaire avec le Service des plaintes et des demandes de renseignements et certains ont également traité avec l'équipe de l'évaluation des dossiers. Très peu s'étaient rendus à l'étape de la procédure disciplinaire, qui aurait pu les engager dans un processus d'enquête ou exiger d'eux de témoigner, le cas échéant, dans le cadre d'une audience disciplinaire. Aucune des plaintes déposées par les participants n'a mené à des mesures disciplinaires à l'encontre d'une société ou d'un conseiller.

Bon nombre des plaignants auprès de l'OCRCVM ont mentionné avoir communiqué avec l'OSBI à un moment ou un autre du processus de plainte. La nature de ces communications variait : certains participants avaient déposé une plainte officielle auprès de l'OSBI, d'autres se rappelaient avoir communiqué avec cet organisme et avoir été redirigés vers l'OCRCVM. Certains se sont dits incapables de se souvenir si l'OSBI avait fait partie du processus.

Les plaignants provenaient de tout le pays (C.-B., Alberta, provinces des Prairies, Ontario, Québec, provinces de l'Atlantique). Le niveau de connaissance et d'expertise en matière de placement variait de très bas à très élevé. L'échantillon comptait un nombre presque égal d'hommes et de femmes.

Navigator s'est efforcé de rencontrer des plaignants de tous âges, les participants étant âgés de 18 à plus de 75 ans. Les personnes plus âgées étaient surreprésentées (la majorité avait plus de 60 ans).



# Sommaire

---

# Sommaire

## Introduction

L'objectif principal de la recherche était d'évaluer l'expérience client des investisseurs ayant traité avec l'équipe du Service des plaintes et des demandes de renseignements, et plus particulièrement de mettre au jour les points à améliorer dans les processus, interactions et communications de ce service. Toutefois, la portée des conclusions de la recherche dépasse l'évaluation de ce service. Certains participants ont trouvé difficile de faire la distinction entre le Service des plaintes et des demandes de renseignements et l'équipe de l'évaluation des dossiers. Quelques-uns ont pu faire la distinction, mais ont préféré fournir des détails et leurs opinions sur leur expérience globale avec l'OCRCVM. Par conséquent, l'évaluation par les participants du processus de plainte de l'OCRCVM est fondée sur leur expérience complète, de la première à la dernière communication avec l'OCRCVM.

Au bout du compte, les entrevues approfondies ont fourni de précieux renseignements sur, entre autres, les attentes des plaignants et leurs perceptions du rôle de l'OCRCVM.

# Sommaire

## La réception des plaintes et l'équipe du Service des plaintes et des demandes de renseignements

Le présent sommaire débute avec une revue des commentaires qui concernent spécifiquement les responsabilités clés du service : la réception et l'examen initial des plaintes.

- Les commentaires reçus mettent en lumière un manque de connaissances sur la façon dont le secteur est réglementé, et une confusion entre l'OCRCVM et d'autres organismes du secteur, plus particulièrement l'OSBI. Bon nombre de participants ne savaient rien, ou en savaient très peu, de l'OCRCVM avant d'avoir à déposer une plainte. Malgré ce manque de connaissances, les plaignants ont tout de même fini par communiquer avec l'organisme — souvent à la suggestion de leur conseiller ou société de placement.
- Bon nombre de participants ont utilisé le formulaire de plainte du site Web de l'OCRCVM. Ils ont trouvé le formulaire simple et facile à utiliser.
- Les commentaires révèlent que la première communication avec l'OCRCVM prend souvent la forme d'une conversation téléphonique avec le Service des plaintes et des demandes de renseignements. Cette conversation initiale se tient généralement dans un délai convenable et tend à être jugée de façon favorable. Dans l'ensemble, les participants considèrent l'équipe de ce service comme un groupe de professionnels compétents et bienveillants.
- Globalement, la recherche indique que, durant les conversations qui ont lieu lors de la réception de la plainte, le personnel du Service des plaintes et des demandes de renseignements est serviable, prend le temps nécessaire, écoute attentivement, répond aux questions et fournit de l'information sur le rôle de l'OCRCVM et ses limites (p. ex. l'OCRCVM ne peut pas verser de dédommagement). À quelques exceptions près, les participants ont apprécié l'appel initial et l'ont vu comme une occasion d'être entendu et de faire part de leur expérience, ce qui leur a apporté un sentiment de soulagement et de satisfaction.

# Sommaire

Malgré les bonnes conversations initiales avec l'équipe du Service des plaintes et des demandes de renseignements, bon nombre de participants se sont dits peu satisfaits de l'OCRCVM et du résultat de la procédure de plainte. Il faut se rappeler que la plainte d'aucun des participants ne s'est rendue plus loin qu'à l'étape de l'évaluation — un facteur qui a très probablement contribué à cette insatisfaction généralisée.

## Ce que serait une expérience idéale selon les participants

Les entrevues approfondies révèlent que, pour les plaignants, l'idéal est d'être entendu et que la plainte soit évaluée par un organisme de réglementation qui agit à titre de tiers impartial, compétent et bienveillant.

Les gens s'attendent à ce que l'organisme de réglementation exerce également une fonction d'arbitre : pour qu'une enquête soit optimale, l'organisme de réglementation devrait entendre les arguments et recueillir l'information des deux parties, puis rendre un jugement juste et raisonnable sur la question de savoir si un acte répréhensible a été commis. Selon les commentaires, pour qu'un jugement « juste et raisonnable » soit rendu, l'OCRCVM devrait tenir compte de la situation et de certains facteurs, et non seulement vérifier si des règles ont été enfreintes (l'évaluation tiendrait compte notamment de la nature de la relation entre le conseiller et l'investisseur ainsi que du niveau de connaissance de celui-ci).

# Sommaire

## Comment les plaignants vivent l'expérience liée au processus de plainte

Selon les commentaires reçus, les plaignants croient que les deux principales fonctions de l'OCRCVM — mener des enquêtes et prendre des mesures disciplinaires — sont pertinentes. C'est bien là ce qu'ils attendent de l'OCRCVM — enquêter et prendre des mesures disciplinaires. En outre, ces deux rôles sont bien communiqués par le Service des plaintes et des demandes de renseignements pendant la réception de la plainte, sur le site Web de l'OCRCVM et dans ses dépliants. Toutefois, certains participants se sont demandé si l'OCRCVM s'acquittait bien de ces rôles. Voici les facteurs qui alimentent ce point de vue :

- Les plaignants ne sont pas informés de la manière dont l'OCRCVM a pris sa décision ou des raisons pour lesquelles l'organisme en est arrivé à telle ou telle conclusion. Quel type d'enquête a été mené? Quelles raisons ont conduit l'OCRCVM à conclure qu'il n'y a pas suffisamment de preuve attestant qu'une règle a été enfreinte? Sans réponse à ces questions, certains participants étaient portés à penser que l'enquête elle-même avait dû être inadéquate.
- Pour comprendre pourquoi les plaignants sont déçus du résultat d'une enquête, il est important de comprendre dans quel état d'esprit ils se trouvent lorsqu'ils entament un processus de plainte. Les personnes qui déposent une plainte le font généralement parce qu'elles ont la conviction qu'elles ont été lésées. Elles s'attendent à ce que l'enquête de l'OCRCVM confirme leur supposition. Voici ce que les plaignants retiennent de la réponse de l'OCRCVM : « nous avons mené une enquête et n'avons trouvé aucun acte répréhensible ni aucune preuve attestant qu'une règle a été enfreinte ». La réponse ne correspond pas à leurs propres perceptions, et cela tend à créer des sentiments de colère, de déception et de ressentiment.
- En règle générale, l'OCRCVM communique avec les plaignants par téléphone pour discuter verbalement du résultat final avant de leur envoyer une lettre ou un courriel. Toutefois, malgré l'appel téléphonique, certains participants ont trouvé cette dernière communication froide et brutale.

# Sommaire

En bref, l'OCRCVM ne répond pas aux attentes des plaignants parce que celles-ci dépassent les limites du mandat de l'organisme : mener une enquête et prendre une décision uniquement sur la base d'un examen réglementaire.

Il en résulte que certains participants se demandent s'il vaut la peine de déposer une plainte. Ils ont décrit l'expérience comme étant démoralisante et pénible, et comme une « une perte de temps ». À cause du résultat qui leur a été défavorable, certains ont mis en doute l'objectivité de l'OCRCVM et la mesure dans laquelle un organisme d'autoréglementation peut être impartial.

À certains égards, la bonne communication avec les employés du Service des plaintes et des demandes de renseignements est susceptible de gonfler les attentes des plaignants. Lors de la réception de la plainte, les employés posent des questions approfondies afin d'obtenir des informations supplémentaires et de mieux comprendre les enjeux. Leur niveau d'engagement et leur attitude empathique ont été perçus par certains participants comme des signes d'encouragement et d'espoir.

# Sommaire

## Dédommagement financier et utilisation des sommes remises

Certains plaignants, mais pas tous, espéraient que le processus mène à un dédommagement financier. Ils ne s'attendaient pas nécessairement à ce que celui-ci vienne directement de l'OCRCVM. À tort ou à raison, la plupart des plaignants s'attendent à ce qu'un organisme de réglementation 1) fournisse des conseils sur le montant du dédommagement qu'il serait raisonnable d'espérer et les raisons qui sous-tendent cette évaluation; 2) les appuie en agissant comme médiateur ou en négociant en leur nom dans le but d'obtenir un dédommagement du conseiller ou de la société qu'ils soupçonnent d'avoir commis un acte répréhensible.

Les avis des participants sur la remise des sommes recueillies étaient partagés : certains préféreraient un mécanisme par lequel l'organisme de réglementation faciliterait le processus de dédommagement du plaignant par le conseiller, plutôt que de prendre la responsabilité de percevoir et de verser les sommes qui doivent être remboursées. Toutefois, d'autres croient que le fait pour l'OCRCVM de remettre les sommes aux plaignants pourrait améliorer l'opinion qu'ils ont du pouvoir de l'organisme.



# Recommandations

---

# Recommandations

**Insister sur l'importance de déposer une plainte auprès de l'OCRCVM.** Il va sans dire que l'OCRCVM souhaite que les investisseurs continuent à déposer des plaintes. Même si aucune mesure disciplinaire n'a été prise, la procédure de plainte permet à l'OCRCVM de détecter des problèmes systémiques concernant des conseillers et des sociétés de placement. Des récriminations répétées à propos des mêmes conseillers indiquent de possibles manquements ou contraventions aux règles. Le mandat de l'OCRCVM comporte toutefois des limites qui peuvent l'empêcher de combler les attentes élevées des plaignants à l'égard de la nature d'une enquête. Les décisions ne peuvent reposer que sur la preuve disponible. Étant donné ces limites, il importe que l'on explique mieux aux investisseurs l'intérêt de porter plainte. Qu'est-ce que cela leur donnera? Ils doivent avoir l'impression que l'exercice en vaut la peine.

- Si l'OCRCVM versait les **sommes qui lui ont été remises**, cela pourrait inciter davantage les investisseurs à porter plainte. Toutefois, l'utilisation par l'OCRCVM des sommes remises a ses limites puisque certains plaignants n'y auraient pas droit et en seraient d'autant plus exaspérés.
- Deux des principales raisons de porter plainte sont les suivantes : faire en sorte que le conseiller ou la société reçoive une sanction disciplinaire et empêcher que le problème se répète. **L'OCRCVM devrait insister, dans ses communications, sur le fait que toutes les plaintes sont conservées dans ses dossiers et qu'elles seront prises en considération dans l'avenir.** Il faut informer les plaignants que l'OCRCVM revoit les plaintes faites dans le passé et se tient à l'affût des tendances qui peuvent lui permettre de mettre en évidence des problèmes systémiques. L'OCRCVM pourrait mentionner que les plaintes répétées au sujet d'un conseiller ou d'une société sont susceptibles de justifier une mesure disciplinaire.

# Recommandations

**Renforcer la transparence à propos de l'enquête** — À la conclusion de l'enquête, les plaignants veulent obtenir de plus amples renseignements sur le processus (c.-à-d. les étapes suivies). De plus, ils aimeraient une plus grande transparence à l'égard des motifs de la décision de l'OCRCVM. Les restrictions légales quant aux renseignements pouvant être divulgués ou non à la conclusion de l'enquête n'ont pas été abordées dans les entrevues.

**Continuer d'expliquer aux investisseurs en quoi consiste l'autoréglementation** — que cette fonction comprend des activités de surveillance et le mandat de veiller à l'intérêt public, et que les conseillers et les sociétés de placement ont l'obligation de s'inscrire auprès de l'OCRCVM (c.-à-d. qu'ils sont tenus d'être membres de l'OCRCVM et de répondre aux plaintes des investisseurs).

**L'emploi de l'expression « dépôt d'une plainte »** a été examiné dans le cadre de la recherche. Les plaignants en général comprennent la signification de l'expression « dépôt d'une plainte », car ils connaissent cette terminologie. Cependant, l'OCRCVM devrait penser à remplacer cette formulation par l'une des options testées (c.-à-d. « signaler une conduite fautive » ou « signaler un problème »), puisque les participants trouvaient que ces expressions correspondaient mieux à leur expérience.

Les commentaires montrent à quel point les investisseurs sont reconnaissants de l'aide qu'ils reçoivent pour s'y retrouver dans l'environnement réglementaire. Il est recommandé que le Service des plaintes et des demandes de renseignements **continue d'assumer une fonction de triage** : expliquer les mandats des divers organismes de réglementation et surtout indiquer aux plaignants quel organisme contacter selon le résultat recherché (p. ex. « si vous désirez un dédommagement, vous pourriez communiquer avec l'un des organismes suivants... »).

- Des scénarios pourraient servir à illustrer l'information (p. ex. « Sylvie se trouve dans la situation suivante... » : décrire celle-ci brièvement et proposer la marche à suivre).

# Recommandations

La recherche n'avait pas pour but d'obtenir des commentaires au sujet de l'expérience liée au **programme d'arbitrage de l'OCRCVM**. Quelques participants ont quand même déclaré que le nom du programme prête à confusion puisqu'il laisse entendre que l'OCRCVM offre de l'arbitrage. Selon les commentaires reçus, le nom du programme peut être trompeur et inciter certaines personnes à croire que, dans le cadre de la procédure de plainte, l'OCRCVM peut en fait fournir des services d'arbitrage. Il s'agit cependant d'un programme distinct (les plaignants ne sont pas dirigés vers ce programme de la même façon qu'ils sont dirigés vers l'évaluation des dossiers par le Service des plaintes et des demandes de renseignements). Un nom différent pour ce programme (qui n'inclurait pas « OCRCVM » dans son titre) pourrait aider à atténuer cette perception erronée.

La mise en place d'un **sondage au terme du processus** permettrait de recueillir les commentaires de chaque plaignant à la fin du processus de plainte. Comme en fait état la méthodologie, la recherche vise les personnes qui ont déposé une plainte au cours des deux dernières années. Conséquemment, très peu de participants s'étaient rendus au stade de la procédure disciplinaire. Un sondage au terme du processus permettrait à l'OCRCVM de quantifier le degré de satisfaction de tous les plaignants.



## CONCLUSIONS DÉTAILLÉES

Connaissance de l'OCRCVM et manière dont les plaignants apprennent qu'il faut communiquer avec lui

---

# Connaissance de la manière dont le secteur est réglementé

## **Les investisseurs ne comprennent pas bien comment le secteur est réglementé.**

- Il semble que la plupart des participants, avant de déposer une plainte en bonne et due forme, ne comprenaient pas, ou comprenaient peu, la manière dont le secteur est réglementé. Avant de déposer une plainte, ils tenaient généralement pour acquis que le secteur était réglementé d'une façon ou d'une autre par une autorité quelconque, mais ils étaient incapables de la nommer.
- En fait, pour beaucoup d'entre eux, la procédure de plainte a été une occasion d'apprendre. À la fin du processus, certains plaignants semblaient connaître un peu mieux les organismes de réglementation du secteur. D'autres cependant ne semblaient toujours pas comprendre comment celui-ci est réglementé.
- Les commentaires montrent que certains croient que le gouvernement est au moins en partie responsable de la réglementation, ou que l'OCRCVM lui-même est un organisme géré par le gouvernement.
- En se rendant compte que l'OCRCVM est financé par ses membres, quelques participants se sont dits préoccupés par la capacité d'un organisme d'autoréglementation de réglementer ses membres de façon objective.

# Connaissance de l'OCRCVM et manière dont les plaignants apprennent qu'il faut communiquer avec lui

**La plupart des plaignants ne connaissaient pas l'OCRCVM avant d'être confrontés à une conduite fautive.**

- Dans le cas de la plupart des participants, c'est le souhait ou le besoin de déposer une plainte qui leur a d'abord fait connaître l'OCRCVM.
- La plupart des participants n'ont pas critiqué le fait de ne pas connaître l'OCRCVM — ils ne voyaient pas cela comme un problème. Il se dégage tout de même des commentaires que l'existence de multiples organismes de réglementation et le manque de clarté des rôles de chacun créent de la confusion, des pertes de temps et d'efforts pour les investisseurs et des retards dans le dépôt des plaintes.
- Certains participants ont déposé une plainte auprès de plusieurs organismes simultanément. D'autres, après avoir choisi une option, se sont fait dire d'en choisir une autre (p. ex., ils ont communiqué avec l'OSBI, qui les a redirigés vers l'OCRCVM).

# Connaissance de l'OCRCVM et manière dont les plaignants apprennent qu'il faut communiquer avec lui

**Généralement, en cas de problème, le premier point de contact est la société de placement ou le conseiller.**

- La plupart des participants ont expliqué avoir d'abord tenté de régler le problème directement avec la société ou le conseiller — du moins de manière informelle. Parfois, afin d'éviter une discussion embarrassante avec le conseiller présumé fautif, certains ont communiqué avec le « gestionnaire » du conseiller, un cadre supérieur de la société ou le service de la conformité de cette dernière.
- Certains participants, mais pas tous, ont fini par déposer une plainte en bonne et due forme auprès de la société où avait eu lieu la conduite fautive présumée. Parmi ces participants, la plupart ont dit avoir reçu une réponse écrite qui comprenait de la documentation de l'OCRCVM (un dépliant) et une mention par la société que les investisseurs peuvent déposer leur plainte auprès de cet organisme.
- Après avoir été avisés par la société ou le conseiller de prendre contact avec l'OCRCVM, certains ont cherché de l'information supplémentaire en ligne sur l'organisme, souvent en consultant son site Web. D'autres ont consulté le ou les dépliants de l'OCRCVM. Les participants ont indiqué qu'ils essayaient ainsi de s'informer sur le rôle de l'organisme et sur la manière de déposer une plainte.

# Connaissance de l'OCRCVM et manière dont les plaignants apprennent qu'il faut communiquer avec lui

**Les personnes qui n'avaient pas été dirigées vers l'OCRCVM par leur conseiller ou leur société de placement ont appris son existence d'une autre façon.**

- Parmi les personnes qui n'avaient pas entendu parler de l'OCRCVM par leur conseiller ou société de placement, bon nombre ont expliqué avoir tenu pour acquis qu'il devait exister un groupe de consommateurs, un organisme de réglementation indépendant ou un organisme gouvernemental qui s'occupait des plaintes. Comme ils ne savaient pas comment porter plainte et avec quel organisme ils devaient communiquer...
  - bon nombre de plaignants ont indiqué avoir effectué une recherche en ligne — certains ont tapé « comment faire une plainte à propos d'un conseiller ou d'un placement » dans le moteur de recherche, d'autres ont consulté le site Web de leur société de placement.
  - certains ont vérifié leurs relevés de compte et trouvé la référence à l'OCRCVM ou remarqué son logo.
  - Plus rarement, des participants ont mentionné avoir fouillé dans leurs dossiers papier, et y avoir trouvé un dépliant de l'OCRCVM. Les participants ne savaient pas toujours d'où venait le dépliant ni quand ils l'avaient reçu.
  - Quelques personnes ont mentionné que c'est en partageant leurs frustrations avec des membres de leur famille et des amis que l'un d'eux les a dirigées vers l'OCRCVM.
- C'est au moyen de ces recherches que les participants se sont retrouvés sur le site Web de l'OCRCVM, et la plupart d'entre eux ont déposé une plainte en utilisant le portail en ligne de l'organisme.



## CONCLUSIONS DÉTAILLÉES

Confusion avec d'autres organismes de réglementation et organismes du secteur

---

# Confusion avec d'autres organismes de réglementation et organismes du secteur

## Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

- **Selon les commentaires reçus, les investisseurs confondent l'OCRCVM et l'OSBI** ainsi que leurs rôles et responsabilités.
- Quelques plaignants ne savaient pas ce que pouvaient faire l'OCRCVM ou l'OSBI, ou avec lequel d'entre eux ils devaient prendre contact, et se sont donc adressés aux deux. Certains ont d'abord communiqué avec l'OSBI, puis avec l'OCRCVM, d'autres ont fait le contraire. Quelques-uns ne pouvaient pas se rappeler avec quel organisme ils avaient pris contact en premier.
- Les commentaires révèlent que c'est souvent uniquement au cours du processus de plainte que les investisseurs apprennent à connaître — un peu — la différence entre l'OSBI et l'OCRCVM.
- Certains des participants qui avaient déposé une plainte auprès de l'OCRCVM et de l'OSBI ont dit ne pas vraiment comprendre la distinction entre les deux organismes. Certains semblaient saisir qu'ils diffèrent dans leur capacité à dédommager financièrement les plaignants, mais ils étaient par ailleurs incapables de distinguer les rôles et responsabilités de chacun d'eux.

# Confusion avec d'autres organismes de réglementation et organismes du secteur

## Commission des valeurs mobilières provinciale

- Seule une minorité de plaignants avait communiqué avec une commission des valeurs mobilières pour tenter de déposer une plainte.
- La commission des valeurs mobilières a rarement été mentionnée spontanément pendant les entrevues approfondies. Lorsqu'on leur demandait s'ils étaient entrés en contact avec une commission des valeurs mobilières, certains participants répondaient confusément à propos du rôle de la commission et demandaient s'ils auraient dû emprunter cette voie — faisant ressortir encore davantage le manque de compréhension des différents organismes de réglementation du secteur et de leurs rôles.

## Better Business Bureau

- Une plaignante se sentait à ce point désespérée qu'elle a d'abord communiqué avec le Better Business Bureau (BBB). Elle connaissait cet organisme, ayant déjà eu affaire avec lui, et même si elle soupçonnait qu'on lui conseillerait de s'adresser à un autre organisme, elle croyait que c'était un bon point de départ.

# Confusion avec d'autres organismes de réglementation et organismes du secteur

## **Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM)**

- Le but de la recherche était de questionner des personnes qui avaient déposé une plainte officielle auprès de l'OCRCVM. Pour cette raison, les participants traitaient tous avec une société réglementée par ce dernier. Sauf pour les personnes qui traitaient avec un courtier exécutant (et n'avaient donc pas de conseiller), presque tous les participants avaient une relation d'affaires avec un conseiller autorisé par l'OCRCVM. Les conseillers peuvent être autorisés par l'OCRCVM ou l'ACFM, mais non par les deux.
- Conséquemment, il n'est peut-être pas étonnant qu'aucun des participants n'ait mentionné l'ACFM ou n'ait dit l'avoir contacté avant ou après s'être adressé à l'OCRCVM.

# Lacunes possibles dans la capacité du secteur de répondre aux plaintes liées au service à la clientèle



**Il se dégage des commentaires que certaines plaintes ne sont jamais examinées parce qu'elles n'entrent dans le cadre du mandat d'aucun organisme de réglementation du secteur.**

- Dans certains cas, la nature de la plainte était, selon le Service des plaintes et des demandes de renseignements, entièrement liée au service à la clientèle. L'OCRCVM a informé le plaignant que ce type de plainte ne faisait pas partie de son mandat (l'OCRCVM ne réglemente pas le service à la clientèle). Les commentaires ont révélé que, dans ces situations, l'OCRCVM dirige les plaignants vers leur conseiller ou société de placement. Les participants dans cette situation ont dit s'être sentis découragés, frustrés et déçus par cette réponse. Ces sentiments semblent s'expliquer par quelques facteurs :
  - La gestion de patrimoine et la planification financière sont des services basés sur les relations. La manière dont le secteur distingue la prestation de « conseils » et le « service à la clientèle » est floue et mal comprise par les investisseurs.
  - Selon les commentaires, les plaignants veulent pouvoir évacuer leurs frustrations au sujet des problèmes de service à la clientèle auprès d'un tiers plutôt que de leur conseiller ou société. Les raisons sont la crainte d'être victime de représailles, d'être « congédié » par la société ou de nuire à une relation de confiance, ou simplement le souhait d'éviter une conversation embarrassante. Dans certains cas, les plaignants peuvent avoir abordé le sujet avec leur conseiller pour tenter, sans succès, de régler le problème, et se sont tournés vers l'OCRCVM dans l'espoir qu'un organisme de réglementation pourrait intervenir ou les aider d'une quelconque manière.
- Une participante, recrutée par l'entremise de l'OSBI, a expliqué que le Service des plaintes et des demandes de renseignements avait déterminé à la suite de conversations téléphoniques et d'échanges de courriels avec elle que le problème était un problème de service à la clientèle et que cela ne relevait donc pas du mandat de l'OCRCVM. Cela l'a découragée de déposer une plainte officielle. Elle avait déjà discuté du problème avec la société, et après la réponse de l'OCRCVM, elle ne savait plus vers qui se tourner.

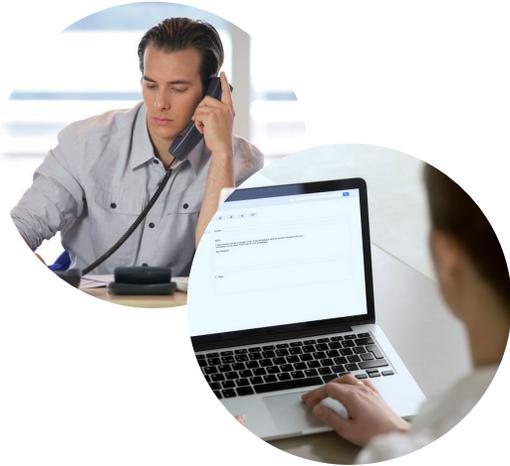


# CONCLUSIONS DÉTAILLÉES

Communications avec l'OCRCVM et points de contact

---

# Façon dont les plaignants ont communiqué avec l'OCRCVM



- La plupart des participants ont pris contact avec l'OCRCVM de l'une de ces trois façons : par courriel, par téléphone ou en remplissant le formulaire de plainte sur le site Web de l'organisme.
- La plupart de ceux qui ont utilisé le formulaire l'ont trouvé simple et facile à comprendre et à remplir.
- La plupart des participants ne connaissaient pas le nom du service de l'OCRCVM qu'ils avaient d'abord contacté. Certains ont appris son nom pendant leurs discussions avec l'organisme. Lorsqu'on leur a mentionné le nom « Plaintes et demandes de renseignements », certains, mais pas tous, l'ont reconnu.
- Selon certains participants, leur plainte a été transmise à l'équipe de l'évaluation des dossiers. Qu'ils aient connu ou non les noms officiels des services « Plaintes et demandes de renseignements » ou « équipe de l'évaluation des dossiers », la plupart ont compris qu'on transmettait leur dossier à un groupe différent au sein de l'OCRCVM.
- Dans certains cas, la plainte avait été déposée plus d'un an auparavant. Les plaignants pouvaient se rappeler certains détails, mais se disaient souvent incertains de la séquence des événements.

# Première communication par téléphone avec l'OCRCVM



La plupart des participants ont employé de bons mots pour décrire leur conversation avec le Service des plaintes et des demandes de renseignements

à l'écoute  
 bienveillant  
 respectueux serviable  
 professionnel poli  
 agréable  
 coopératif  
 empathique  
 pas pressé gentil  
 compatissant

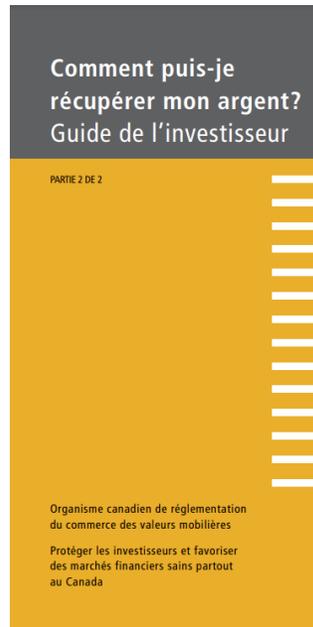
- Bon nombre des participants ont dit que leurs communications avec l'OCRCVM étaient composées d'une combinaison de courriels et d'appels téléphoniques.
- Dans beaucoup de cas, après le dépôt de leur plainte officielle, **la première communication avec l'OCRCVM s'est faite au téléphone avec le Service des plaintes et des demandes de renseignements.**
- Généralement, ces communications téléphoniques étaient jugées de façon favorable. Selon les commentaires reçus, les situations dans lesquelles se trouvent les plaignants ont tendance à être complexes. Les participants ont indiqué que les conversations téléphoniques leur ont permis de raconter leur histoire dans leurs mots, de poser des questions et de se sentir écoutés.
- La plupart des participants semblaient croire que le personnel du Service des plaintes et des demandes de renseignements est compétent. Seuls les participants qui avaient un degré très élevé de connaissances et d'expertise en matière de placement ont trouvé que le personnel du service manquait de connaissances dans le domaine.

# Communications avec le personnel de l'OCRCVM

**Les plaignants ont souvent communiqué avec plus d'un membre du personnel de l'OCRCVM, mais ne croient pas qu'un point de contact unique aurait changé quelque chose à leur expérience.**

- Lorsqu'on leur a demandé avec qui en particulier les plaignants avaient traité, certains d'entre eux ont pu fournir le nom d'une personne (c.-à-d. d'un membre du personnel de l'OCRCVM), mais la plupart étaient incapables de se souvenir du nom du service. C'est uniquement en posant des questions aux participants qu'il a été possible de déterminer à quelle étape la plainte s'était rendue dans le processus de l'OCRCVM. Par exemple, un participant peut avoir dit « *j'ai parlé à quelqu'un, et ensuite ma plainte a été transmise à l'équipe de l'évaluation des dossiers* ». Parfois, le participant a fait référence au titre du membre du personnel (p. ex. agent de l'évaluation des dossiers) ou au contenu d'un courriel qui mentionnait le service.
- Bon nombre de participants ont dit avoir traité avec plus d'une personne au sein de l'OCRCVM. Cependant, ils n'accordent pas d'importance à la mise en place d'un point de contact unique. Très peu de participants ont dit souhaiter qu'un tel point de contact soit établi.
- Par ailleurs, les commentaires montrent que le processus de transmission des dossiers à l'équipe de l'évaluation des dossiers pourrait être amélioré. Selon certains participants, la transmission de leur dossier à un autre membre du personnel ne leur avait pas été communiquée à l'avance.

# Connaissance et réception des dépliants de l'OCRCVM



- Lorsqu'on leur a posé des questions sur les dépliants de l'OCRCVM, certains participants ont dit se rappeler en avoir reçu un ou deux à un moment ou un autre au cours du processus. Certains ont mentionné avoir reçu un ou des dépliants directement de l'OCRCVM après le dépôt de leur plainte. D'autres se souvenaient d'en avoir reçu de leur conseiller ou société de placement.
- La plupart des participants qui se sont plaints officiellement à leur conseiller ou société de placement ont dit avoir reçu une réponse écrite qui mentionnait l'OCRCVM ou qui était accompagnée du dépliant de l'organisme.
  - Quelques personnes ont fait mention d'un dépliant papier et quelques-unes ont parlé d'un dépliant en format PDF joint à un courriel.
- Lorsqu'on leur a demandé s'ils se souvenaient d'avoir reçu un dépliant ou de la documentation au sujet de l'OCRCVM de la part du conseiller ou de la société de placement lors de l'ouverture du compte ou au début de la relation d'affaires, la plupart des participants n'en étaient pas certains et ne pouvaient se souvenir en détail de la documentation qu'ils avaient reçue.

# Perception de l'utilité des dépliants de l'OCRCVM



- Selon les commentaires, les investisseurs qui tentent de s'informer au sujet du processus de plainte et de déterminer la marche à suivre pour déposer une plainte vont habituellement (1) suivre les suggestions de leur conseiller ou société de placement; (2) effectuer une recherche en ligne ou consulter le site Web de l'OCRCVM; (3) consulter leur famille ou leurs amis; ou (4) vérifier leurs relevés de compte pour trouver des instructions sur la manière de procéder. Bien que la plupart des participants n'aient pas cherché de dépliants, plusieurs d'entre eux en ont trouvé pendant leurs recherches.
- Les plaignants ont apprécié les dépliants pour les raisons suivantes :
  - Ils servent à réaffirmer le nom et le rôle de l'OCRCVM.
  - Quelques plaignants semblaient rassurés d'avoir à portée de main un résumé concis des renseignements clés sur le processus de plainte, dont les points importants à prendre en considération (p. ex. les échéances) pour déposer une plainte.
  - Dans une certaine mesure, les dépliants aident au triage des plaignants en donnant un aperçu des autres organismes à prendre en considération.
  - Ils fournissent un sommaire facilement accessible de l'information présente sur le site Web.
  - Pour certains participants, les dépliants leur confirmaient qu'ils avaient entrepris la bonne démarche en déposant une plainte auprès de l'OCRCVM.
- Quelques participants se sont souvenus d'avoir vu un de ces dépliants, ou les deux, mais ont dit ne pas les avoir lus. Ceux qui les avaient lus les ont généralement trouvés clairs et compréhensibles.

# Impressions sur les expressions « dépôt d'une plainte », « signaler une conduite fautive » et « signaler un problème »

## Texte lu aux participants

Le site Web de l'OCRCVM comprend une section intitulée « Dépôt d'une plainte ». Dans l'ensemble, d'après votre expérience et votre compréhension du rôle de l'OCRCVM, l'expression « dépôt d'une plainte » est-elle claire et précise? Serait-il préférable de la remplacer par l'expression « signaler une conduite fautive » ou « signaler un problème »? Pourquoi/pourquoi pas?

**La plupart des participants semblaient privilégier l'expression « dépôt d'une plainte », bien que les autres expressions reflètent peut-être mieux leur expérience.**

## Dépôt d'une plainte

- ✓ L'expression « dépôt d'une plainte » est perçue comme étant claire.
- ✓ Les participants estiment qu'elle décrit avec précision ce que les plaignants cherchent à faire. La terminologie semble refléter ce qu'ils pensent (c.-à-d. « je veux déposer une plainte »). L'expression cadre donc avec leur propre langage.
- ✓ L'expression a un côté « officiel », ce qui ajoute de la crédibilité au processus.
- ✓ En outre, l'expression laisse entendre aux plaignants que l'OCRCVM aura l'obligation de mener une enquête et de fournir une réponse.
- ✓ Certains participants trouvaient que l'expression leur donnait l'impression que quelqu'un s'occuperait de leur plainte et qu'il était plus probable que celle-ci déboucherait sur une enquête ou une mesure disciplinaire.
- ✓ On a mentionné que « déposer une plainte » semble avoir une portée plus large et englober plus de questions que « signaler une conduite fautive » ou « signaler un problème ».
- ✓ Les commentaires indiquent que l'expression semble plus forte et qu'elle laisse croire que la plainte conduira à une forme de résolution. Elle reflète mieux ce que les plaignants veulent accomplir.

## Signaler une conduite fautive/signaler un problème

- ✓ Ces expressions sont vues comme moins fortes et moins officielles. Pour les personnes qui ont été déçues de la réponse de l'OCRCVM et du résultat du processus de plainte, cette terminologie reflète mieux leur expérience.

# Réflexions sur la langue



- Quelques-uns des participants ne considéraient pas le français ou l'anglais comme étant leur langue maternelle. Ils semblaient accepter que les communications avec l'OCRCVM se tiennent en français ou en anglais et ne voyaient pas cela comme un problème.
- En fait, les commentaires révèlent que les communications écrites devraient être en français ou en anglais, car cela les fait paraître « officielles ».
- On a cependant mentionné que les conversations orales avec le personnel de l'OCRCVM devraient idéalement se tenir dans la langue maternelle du plaignant. Les participants semblaient tout de même comprendre que cela représenterait un défi pour l'OCRCVM de trouver des employés qui sont non seulement compétents en matière de placement, mais parlent également une langue autre que le français et l'anglais.



## CONCLUSIONS DÉTAILLÉES

Attentes des plaignants et opinion sur les résultats

---

# Points de vue sur le travail de l'OCRCVM par rapport aux attentes



- Attente de nombreux plaignants
- ✓ Rencontrer le personnel de l'OCRCVM

- **Occasion d'être entendu** : Selon les commentaires, l'occasion d'être entendu est l'attente la plus fréquente des plaignants. En effet, quelques-uns n'avaient d'autre attente que celle de faire part de leur expérience. Les plaignants estiment que l'OCRCVM répond à cette attente. Offrir aux plaignants l'occasion d'être entendus semble perçu comme une force de l'OCRCVM.

- Attente de nombreux plaignants
- ✗ Impression, pour beaucoup, que l'OCRCVM ne répond pas à cette attente.

- **Reconnaissance de la conduite fautive et imposition de mesures disciplinaires à la société ou au conseiller** : En plus de l'occasion d'être entendu, les raisons les plus souvent mentionnées pour se plaindre à l'OCRCVM sont : 1) la reconnaissance par un tiers que le plaignant a été lésé; 2) le souhait que les conseillers ou sociétés soient tenus responsables de leur conduite et fassent l'objet de mesures disciplinaires. Lorsqu'on leur a posé la question, certains plaignants ont aussi dit espérer que leur plainte servirait à éviter que d'autres investisseurs soient lésés à leur tour. Sur ces deux points, l'OCRCVM ne semble pas répondre aux attentes des plaignants.

- Attente de certains plaignants
- ✗ L'OCRCVM ne répond pas à cette attente.

- **Dédommagement financier** : L'offre d'un dédommagement ne fait pas partie du mandat actuel de l'OCRCVM. Certains plaignants, mais pas tous, cherchaient à obtenir un dédommagement de l'OCRCVM. Certains ont aussi cherché à obtenir un dédommagement de l'OSBI au cours du processus. Toutefois, le désir d'obtenir un dédommagement semble moins courant que les attentes mentionnées ci-dessus.
  - Il semble y avoir un désir certain de recevoir des conseils liés au dédommagement (« Devrais-je demander un dédommagement? Combien puis-je espérer recevoir? »)
  - Certaines personnes voulaient un dédommagement pour des actes fautifs (p. ex., pour compenser les pertes dues à une opération qui n'avait pas été conclue). D'autres voulaient un dédommagement pour avoir payé des frais dont ils n'étaient pas au courant, ou des frais pour des opérations qu'ils n'avaient pas approuvées.

# Points de vue sur le travail de l'OCRCVM par rapport aux attentes (suite)



- Attente d'un petit nombre de plaignants
- ✓ Rencontrer le personnel de l'OCRCVM

- **Formation** : Bien que très peu de plaignants l'aient nécessairement voulu, certains ont mentionné que le processus a été instructif. Sans s'y attendre, ils ont dit avoir appris quelque chose de leur expérience de dépôt d'une plainte auprès de l'OCRCVM.
- **Conseils sur les autres options à envisager** : Les commentaires montrent que peu d'investisseurs se plaignent auprès de l'OCRCVM dans le but de savoir si leurs doléances valent la peine d'être mentionnées à leur société ou à un avocat. Il est bon de noter toutefois que plusieurs d'entre eux y ont vu l'un des plus grands avantages du processus de plainte. Ils ont trouvé utiles les communications qu'ils ont eues avec l'OCRCVM — particulièrement la première conversation téléphonique avec le Service des plaintes et des demandes de renseignements — pour connaître les échéances importantes, le rôle de l'organisme et les autres options à envisager (p. ex. s'adresser à l'OSBI).

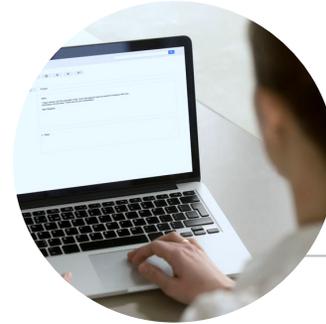
- Attente d'un très petit nombre de plaignants
- ✗ L'OCRCVM ne répond pas à cette attente.

- **Annuler/corriger une opération** : Certains s'attendaient à l'annulation ou à la correction d'une opération. Les personnes qui s'y connaissaient davantage en matière de placement semblaient comprendre que cela n'était ni possible ni souhaitable. Certains souhaitaient néanmoins obtenir un dédommagement pour une perte due au fait qu'une opération avait été traitée de façon incorrecte ou qu'elle n'avait pas été traitée.
- **Vengeance** : Les plaignants semblent rarement se plaindre par souci de vengeance. Ils ont dit ne pas chercher à se venger ou espérer le congédiement du conseiller. La plupart voulaient plutôt que celui-ci fasse l'objet de mesures disciplinaires et comprenne ses erreurs afin que la conduite reprochée ne se répète pas.

*Il semble que la crainte de représailles soit un obstacle potentiel au dépôt des plaintes. Des investisseurs redoutaient qu'une plainte entache leur relation avec leur conseiller ou leur société. Un des plaignants avait cherché à confirmer auprès de l'OCRCVM et de l'OSBI que le conseiller ne pouvait pas exercer de représailles s'il déposait une plainte. Selon lui, ni l'OCRCVM ni l'OSBI n'a pu lui fournir cette assurance.*

# Courriel final de l'OCRCVM

- Des participants se souvenaient d'avoir reçu, au terme du processus de plainte, un dernier courriel de l'OCRCVM. Pour bon nombre d'entre eux, ce courriel a fait mauvaise impression. En général, ce dernier semblait indiquer que l'OCRCVM avait terminé son enquête et que l'organisme ne prendrait aucune mesure disciplinaire. Les participants se sont sentis démoralisés, déçus, blessés et en colère.
- L'OCRCVM a l'habitude de téléphoner aux plaignants avant de leur envoyer une dernière communication. Si les plaignants ne peuvent pas être joints par téléphone, ou s'ils ne rappellent pas, la dernière communication leur est envoyée sans discussion téléphonique. Plusieurs participants ont mentionné qu'ils n'ont pas parlé avec le personnel de l'OCRCVM avant de recevoir la dernière communication, et qu'ils auraient préféré recevoir la mauvaise nouvelle par téléphone plutôt que par courriel.
- Certains participants ont jugé utiles et instructifs les appels téléphoniques avec l'OCRCVM (durant le processus et avant la réception du dernier courriel), et sont heureux du fait que ces appels semblaient constituer un véritable dialogue.
- Un des participants a indiqué que l'OCRCVM avait « copié-collé » une partie du contenu de sa plainte initiale dans le courriel. Selon lui, cette façon de faire donne l'impression que la réponse a été préparée de façon hâtive et que l'enquête a peut-être été superficielle.



**Des termes peu favorables ont été utilisés pour décrire la dernière communication par courriel de l'OCRCVM.**

officiel      froid  
**lettre type**      générique  
catégorique      condescendant  
manque d'empathie  
**fait à la va-vite**  
**copié-collé**

# Degré de satisfaction à l'égard du résultat



Tous les participants ont traité avec le Service des plaintes et des demandes de renseignements. Certains ont aussi traité avec l'équipe de l'évaluation des dossiers, mais très peu ont vu leur plainte se rendre à l'étape de la procédure disciplinaire (à cette étape, les plaignants peuvent être appelés à participer à une enquête ou à témoigner lors d'une audience disciplinaire).

- Les participants ont relaté avoir reçu un courriel ou une lettre de l'OCRCVM mettant fin au processus. La plupart ne pouvaient se souvenir des termes ou détails précis contenus dans la communication, mais ont expliqué dans leurs mots qu'on leur disait que le conseiller ou la société n'avait enfreint aucune règle et que l'OCRCVM n'allait pas donner suite à leur plainte.
- Selon les commentaires, les explications dans la lettre ou le courriel étaient claires et compréhensibles, mais manquaient de détails sur le processus qui avait été suivi et les facteurs pris en compte dans le cadre de l'enquête.
- Les participants avaient tous en commun de reprocher à l'OCRCVM de ne pas motiver sa décision — comment en était-il venu à conclure que le conseiller ou la société n'avait pas commis d'acte fautif? L'information manquait sur la façon dont l'enquête avait été menée et sur la démarche de l'OCRCVM.
- Les longs délais d'enquête ont semblé contribuer à redoubler l'espoir de certains participants. Ils tenaient pour acquis que l'OCRCVM était en train de mettre au jour des preuves incriminantes susceptibles d'aider leur cause contre le conseiller ou la société. Ils étaient très déçus, et souvent en colère, lorsque l'OCRCVM décidait finalement de ne pas prendre de mesures disciplinaires.

# Degré de satisfaction à l'égard du résultat

**Les personnes insatisfaites du résultat de leur plainte ont souvent gardé une mauvaise impression du rôle de l'OCRCVM et de la manière dont celui-ci s'en acquitte.**

- Bon nombre de participants se sont dits insatisfaits du résultat de leur plainte et du travail de l'OCRCVM.
- Parce que le résultat de la plainte ne les a pas satisfaits, bon nombre de participants ont gardé une mauvaise impression de l'OCRCVM et l'ont souvent exprimé par l'une ou plusieurs des perceptions suivantes :
  - a) L'OCRCVM n'a pas mené une enquête approfondie, et leurs préoccupations n'ont pas été prises en considération de manière adéquate.
  - b) L'OCRCVM n'a pas le pouvoir d'agir, surtout en matière de dédommagement des investisseurs.
  - c) Les règles ne sont pas assez strictes ou sont à l'avantage du conseiller ou de la société.
  - d) L'OCRCVM se fonde trop sur la « lettre de la loi » sans utiliser son jugement.
- Pour nombre de participants, le dépôt d'une plainte auprès de l'OCRCVM est une perte de temps.



# CONCLUSIONS DÉTAILLÉES

Dédommagement et utilisation des sommes remises

---

# Les façons dont les plaignants cherchent à obtenir un dédommagement

**S'adresser à l'OSBI semble la manière la plus fréquente de demander un dédommagement.**

- Aux personnes qui souhaitent obtenir un dédommagement, l'OCRCVM présente son programme d'arbitrage et celui de l'OSBI. Les commentaires recueillis indiquent que les plaignants ont plus souvent recours au programme d'arbitrage de l'OSBI qu'à celui de l'OCRCVM pour obtenir un dédommagement.
- Certains plaignants se sont tournés vers l'OSBI par l'entremise de leur conseiller ou société, alors que d'autres l'ont fait sur les conseils de l'OCRCVM. Certains plaignants se souviennent que l'OCRCVM les a dirigés vers l'OSBI au téléphone, tandis que d'autres indiquent que ce recours a été mentionné comme une option possible dans la correspondance écrite de l'OCRCVM.
- Plusieurs participants se souvenaient d'avoir vu la mention du programme d'arbitrage de l'OCRCVM dans la lettre clôturant le dossier. Quelques-uns avaient apporté la lettre qui proposait cette option. Le plus souvent, celle-ci commençait par un résumé du problème, et mentionnait que l'OCRCVM ne prendrait pas de mesures disciplinaires. Elle énonçait ensuite les options possibles pour obtenir un dédommagement. Ces options comprenaient l'OSBI, le programme d'arbitrage de l'OCRCVM offert par l'entremise d'ADR Chambers et la consultation d'un avocat.
- Quelques participants ont dit préférer l'option de l'OSBI parce qu'ils estiment que c'est une façon moins coûteuse d'obtenir un dédommagement (c.-à-d. que d'engager un avocat).
- Plusieurs de ceux qui avaient traité avec l'OSBI ont dit que l'organisme les avait aidés à déterminer le montant du dédommagement qui serait juste et raisonnable et à négocier avec la société. Les participants ont paru accorder beaucoup d'importance à ces rôles de l'OSBI.
- Les résultats avec l'OSBI varient, et selon certains, le montant du dédommagement n'était pas à la hauteur de ce qu'ils avaient espéré. En outre, nombre de participants ont mis en doute la possibilité pour l'OSBI de jouer ce rôle de manière impartiale. Il reste qu'ils se sont montrés reconnaissants des conseils et de l'aide reçus.

# Motifs pour ne pas demander de dédommagement

## **Plusieurs raisons semblent inciter les plaignants à ne pas demander de dédommagement.**

1. Les coûts dépasseraient les avantages potentiels. Un des participants avait reçu une lettre de l'OCRCVM et il en avait compris que c'est ADR Chambers qui administre le programme d'arbitrage. La lettre mentionnait que les services d'ADR Chambers ne sont pas gratuits (quoique moins coûteux qu'une poursuite judiciaire).
2. Les plaignants avaient l'impression que les conseillers et les sociétés auraient l'avantage devant un tribunal compte tenu de leur envergure, de leurs ressources et de leurs moyens financiers (« ils peuvent engager les meilleurs avocats »).
3. La plupart des participants ont dit que le processus de plainte les avait exténués et épuisés. Ils voulaient le mettre derrière eux. Même sans avoir obtenu satisfaction, ils souhaitaient passer à autre chose. Bon nombre d'entre eux n'avaient pas l'énergie ou la ténacité pour continuer de se battre.
4. Un grand nombre de participants se sentaient découragés par le résultat. Ils pensaient que même en ayant recours à une autre option, la conclusion serait similaire et tout aussi démoralisante.
5. Un cinquième motif, moins souvent cité, était l'impression qu'il était trop tard. Les participants ont fait référence à la correspondance de l'OCRCVM qui expliquait que la loi imposait des échéances susceptibles d'empêcher un plaignant de se prévaloir des autres options.

# Obstacles potentiels à l'utilisation du programme d'arbitrage de l'OCRCVM



- Selon le très petit nombre de participants qui ont fait référence au programme d'arbitrage de l'OCRCVM, l'inclusion du terme « OCRCVM » dans le titre du programme est susceptible de décourager certaines personnes d'y avoir recours.
- **Nombre de participants se demandaient quelle aide pouvait apporter le programme d'arbitrage compte tenu de ce qu'ils comprenaient du rôle de l'OCRCVM et de ses limites (c.-à-d. que l'organisme ne peut offrir de dédommagement).**
  - Un participant se rappelait que l'OCRCVM lui avait proposé le programme d'arbitrage. Il a cependant choisi de tenter d'obtenir un dédommagement par l'intermédiaire de l'OSBI parce que, selon lui — compte tenu des rôles et mandats de chaque organisme — l'OSBI avait plus de pouvoirs que l'OCRCVM pour exiger un dédommagement de la part des sociétés.
  - Selon un autre participant, la réponse officielle que lui avait envoyée l'OCRCVM lui recommandait le programme d'arbitrage. Il s'en est étonné puisque cela entraînait en contradiction avec d'autres passages dans la lettre selon lesquels l'arbitrage ne fait pas partie du mandat de l'OCRCVM.

# Utilisation des sommes remises à l'OCRCVM

Les opinions étaient partagées sur l'utilisation des sommes remises.

## AVANTAGES

- L'avantage principal de cette proposition réside dans le fait que l'OCRCVM aurait plus de pouvoir et de « mordant » pour traiter les plaintes, ce qui rendrait son rôle plus utile.
- Certains estimaient qu'il serait plus juste pour le plaignant que l'OCRCVM recueille les sommes auprès des contrevenants plutôt que de donner aux plaignants le fardeau de les récupérer.
- Il faut noter que certains participants n'avaient pas tenté d'obtenir un dédommagement. Cependant, même ceux-là avaient tendance à soutenir la politique proposée sur la remise des sommes pour l'une ou l'autre des raisons mentionnées plus haut.

## Texte lu à tous les participants

Présentement, l'OCRCVM ne peut pas verser de dédommagement aux plaignants. Il comprend néanmoins à quel point il est important pour les investisseurs lésés de récupérer au moins une partie de l'argent qu'ils ont perdu. Par conséquent, il étudie actuellement des façons d'indemniser les investisseurs qui ont subi des pertes à cause de contrevenants. L'OCRCVM envisage la possibilité de verser les sommes qui lui sont remises aux plaignants qui ont été lésés, afin de les aider à réduire leurs pertes. Les sommes remises correspondent à l'avantage financier, direct ou indirect, que des conseillers ou sociétés ont tiré de leurs actes répréhensibles. Il peut s'agir de profits, de commissions ou d'honoraires mal acquis.

**Selon vous, s'agit-il d'une bonne idée? Pourquoi/pourquoi pas?**

# Utilisation des sommes remises à l'OCRCVM

Les opinions étaient partagées sur l'utilisation des sommes remises.

## DÉSAVANTAGES

- Certains participants croient qu'il n'est pas juste de confier à l'OCRCVM la responsabilité de verser un dédommagement aux plaignants. Selon eux, ce fardeau incombe plutôt au conseiller ou à la société. Le rôle de l'OCRCVM devrait être d'appuyer les plaignants dans leurs démarches pour obtenir les sommes de la part des contrevenants (c.-à-d. que l'OCRCVM devrait exiger que le courtier dédommage l'investisseur plutôt que de recueillir les sommes et de les verser ensuite à l'investisseur).
- Le versement par l'OCRCVM des sommes qui lui sont remises aux plaignants pourrait inciter certains d'entre eux à ne pas tenter d'obtenir par d'autres moyens un dédommagement complet auprès de la société. Les plaignants pourraient se contenter de l'offre de l'OCRCVM et accepter une somme inférieure à ce qui leur est dû plutôt que de chercher un dédommagement par l'intermédiaire de l'OSBI, d'une poursuite judiciaire ou d'un autre moyen.
- Certains participants ont montré peu d'enthousiasme pour la proposition après avoir compris qu'ils ne pourraient eux-mêmes avoir droit à des sommes remises à l'OCRCVM.

## Texte lu à tous les participants

Présentement, l'OCRCVM ne peut pas verser de dédommagement aux plaignants. Il comprend néanmoins à quel point il est important pour les investisseurs lésés de récupérer au moins une partie de l'argent qu'ils ont perdu. Par conséquent, il étudie actuellement des façons d'indemniser les investisseurs qui ont subi des pertes à cause de contrevenants. L'OCRCVM envisage la possibilité de verser les sommes qui lui sont remises aux plaignants qui ont été lésés, afin de les aider à réduire leurs pertes. Les sommes remises correspondent à l'avantage financier, direct ou indirect, que des conseillers ou sociétés ont tiré de leurs actes répréhensibles. Il peut s'agir de profits, de commissions ou d'honoraires mal acquis.

**Selon vous, s'agit-il d'une bonne idée? Pourquoi/pourquoi pas?**

# Utilisation des sommes remises à l'OCRCVM

## NOTE SUR LA CLARTÉ DE LA DÉFINITION

- La définition du terme « sommes remises » (avantage financier, direct ou indirect, dont les profits, commissions ou honoraires mal acquis, que des conseillers ou sociétés ont tiré de leurs actes répréhensibles) a semblé généralement bien comprise par les participants. Cependant, si l'OCRCVM décide d'aller de l'avant avec la proposition, les communications à ce sujet devraient préciser que l'acceptation des sommes remises n'empêche pas les plaignants de tenter d'obtenir une autre forme de dédommagement.
- La phrase suivante semble avoir posé problème : « **L'OCRCVM envisage la possibilité de verser les sommes qui lui sont remises aux plaignants qui ont été lésés** ». Il semble que cette phrase peut amener certaines personnes à croire faussement qu'elles ont droit aux sommes remises. Il faut comprendre que la recherche a montré que les plaignants ont la conviction d'avoir été lésés, sans égard à la conclusion de l'OCRCVM. Même s'ils avaient été informés que l'OCRCVM ne prendrait pas de mesures disciplinaires à l'encontre du présumé contrevenant, certains participants ont tenu pour acquis qu'ils auraient droit à un dédommagement en entendant la définition de « sommes remises ».
- La définition pourrait être modifiée pour la rendre plus claire et précise. Par exemple : « **L'OCRCVM envisage la possibilité de verser les sommes qui lui sont remises aux plaignants lorsqu'il détermine qu'ils ont été lésés** ».

## Texte lu à tous les participants

Présentement, l'OCRCVM ne peut pas verser de dédommagement aux plaignants. Il comprend néanmoins à quel point il est important pour les investisseurs lésés de récupérer au moins une partie de l'argent qu'ils ont perdu. Par conséquent, il étudie actuellement des façons d'indemniser les investisseurs qui ont subi des pertes à cause de contrevenants. L'OCRCVM envisage la possibilité de verser les sommes qui lui sont remises aux plaignants qui ont été lésés, afin de les aider à réduire leurs pertes. Les sommes remises correspondent à l'avantage financier, direct ou indirect, que des conseillers ou sociétés ont tiré de leurs actes répréhensibles. Il peut s'agir de profits, de commissions ou d'honoraires mal acquis.

**Selon vous, s'agit-il d'une bonne idée? Pourquoi/pourquoi pas?**



# CONCLUSIONS DÉTAILLÉES

Rôle de l'OCRCVM et comment il s'en acquitte

---

# Connaissance par les plaignants du mandat de l'OCRCVM avant le dépôt d'une plainte

Comme il a été signalé plus tôt, les plaignants connaissaient très peu l'OCRCVM et son mandat avant de déposer une plainte.

- Certains n'en avaient jamais entendu parler.
- D'autres ont consulté le site Web de l'OCRCVM pour en savoir davantage sur l'organisme et son rôle. Les participants ont aussi dit avoir consulté les dépliants dans ce but.
- Le plus souvent, les participants ont appris l'existence et le rôle de l'OCRCVM pendant le processus de plainte (souvent en discutant avec le Service des plaintes et des demandes de renseignements ou en correspondant avec l'organisme au début du processus).
- Certains ne comprenaient toujours pas parfaitement le rôle que joue l'OCRCVM même au terme du processus.

## Texte lu à tous les participants

L'OCRCVM enquête sur les plaintes reçues pour déterminer si le conseiller ou la société a contrevenu à ses règles. Le cas échéant, il peut prendre des mesures disciplinaires sous forme d'amendes, de suspensions ou d'interdictions permanentes. En tant qu'investisseur, en déposant une plainte, vous aidez l'OCRCVM à exercer ses fonctions d'enquête et ses fonctions disciplinaires. Cependant, l'OCRCVM ne peut pas vous verser un dédommagement ni forcer un conseiller ou une société à vous rembourser.

# L'OCRCVM s'acquitte-t-il de son rôle?

- Les participants, après avoir entendu la description du rôle de l'OCRCVM, semblaient comprendre que celui-ci exerce deux fonctions principales : mener des enquêtes et prendre des mesures disciplinaires.
- Bon nombre de participants ont dit que l'un ou l'autre de ces rôles, ou les deux, n'avaient pas été remplis.
- **LE RÔLE D'ENQUÊTE :** La décision de l'OCRCVM de ne pas prendre de mesures disciplinaires dans leur cas a conduit de nombreux plaignants à penser que l'enquête n'avait pas été assez approfondie. Ils avaient la conviction d'avoir été lésés. Que l'OCRCVM en arrive à une conclusion différente leur donnait l'impression que l'on n'avait pas examiné leur dossier de façon adéquate.
- **LE RÔLE DISCIPLINAIRE :** Très peu de participants ont vu leur plainte se rendre à l'étape de la procédure disciplinaire, la majorité n'ayant donc pu être témoin du rôle disciplinaire de l'OCRCVM. C'est probablement là un facteur qui a mené à l'impression que l'organisme ne remplit pas son rôle en matière disciplinaire. Lorsque l'OCRCVM leur répondait ne pas avoir de preuve suffisante pour justifier des mesures disciplinaires, certains en ont déduit qu'il y avait peu de règles ou que celles-ci devaient être trop laxistes.
- **La lettre de l'OCRCVM clôturant le dossier ne fournissait pas les motifs de la décision de ne pas imposer de mesures disciplinaires. Ce manque d'explications a créé de la frustration chez les plaignants.**

## Texte lu à tous les participants

L'OCRCVM enquête sur les plaintes reçues pour déterminer si le conseiller ou la société a contrevenu à ses règles. Le cas échéant, il peut prendre des mesures disciplinaires sous forme d'amendes, de suspensions ou d'interdictions permanentes. En tant qu'investisseur, en déposant une plainte, vous aidez l'OCRCVM à exercer ses pouvoirs d'enquête et ses pouvoirs disciplinaires. Cependant, l'OCRCVM ne peut pas vous verser un dédommagement ni forcer un conseiller ou une société à vous rembourser.

# L'OCRCVM s'acquitte-t-il de son rôle? (suite)

- Tel que décrit, le rôle de l'OCRCVM est vu comme approprié, clair et compréhensible.
- Certains participants ont toutefois mis en doute, sur la foi de leur expérience, la capacité de l'organisme à s'en acquitter.
- Quelques participants ont exprimé le souhait d'en apprendre davantage sur les règles : quelles sont-elles et quelles règles l'OCRCVM fait-il appliquer? D'après les commentaires, les plaignants préféreraient un processus qui soit moins de type « tout ou rien ». Ils souhaitent que l'OCRCVM fasse preuve de plus d'« équité » dans son évaluation d'une situation.
- **ABSENCE D'UN RÔLE EN MATIÈRE DE DÉDOMMAGEMENT** : Certains plaignants ont été déçus d'apprendre que l'OCRCVM ne pouvait verser de dédommagement aux investisseurs. Cependant, bon nombre des participants semblent avoir été informés de ce fait par le Service des plaintes et des demandes de renseignements dès le début du processus.
  - Par ailleurs, certains participants ne désiraient pas un dédommagement ou, si c'était le cas, n'y voyaient pas une priorité. Ils voulaient d'abord et avant tout qu'une enquête ait lieu et espéraient qu'elle débouche sur des mesures disciplinaires à l'encontre du conseiller ou de la société.
- **TRIAGE** : Selon les commentaires, l'OCRCVM exerce une autre fonction que les plaignants trouvent très précieuse — la fonction de « triage » des investisseurs. Plusieurs participants ont indiqué qu'il leur a été utile que le Service des plaintes et des demandes de renseignements leur donne des instructions sur la marche à suivre et leur expose les diverses options à envisager.

## Texte lu à tous les participants

L'OCRCVM enquête sur les plaintes reçues pour déterminer si le conseiller ou la société a contrevenu à ses règles. Le cas échéant, il peut prendre des mesures disciplinaires sous forme d'amendes, de suspensions ou d'interdictions permanentes. En tant qu'investisseur, en déposant une plainte, vous aidez l'OCRCVM à exercer ses pouvoirs d'enquête et ses pouvoirs disciplinaires. Cependant, l'OCRCVM ne peut pas vous verser un dédommagement ni forcer un conseiller ou une société à vous rembourser.



## CONCLUSIONS DÉTAILLÉES

Évaluation globale du processus et traitement des plaintes par l'OCRCVM

---

# Comment se sentent les plaignants pendant le processus

Voici une représentation simplifiée de l'expérience fréquemment vécue par les plaignants. Cette expérience varie bien sûr d'une personne à une autre. Le processus est plus complexe si le plaignant a aussi traité avec l'OSBI avant, pendant ou après le processus de l'OCRCVM. Ce schéma illustre toutefois le spectre des émotions ressenties par les plaignants au cours du processus.



En colère et consternés par la situation, les plaignants ont déposé une plainte. Le processus était considéré comme assez facile, et ils se sont sentis productifs et pleins d'espoir.

Bon nombre des participants ont vu cette conversation de manière favorable. Ils se sont sentis écoutés et renforcés dans leur conviction. La conversation était encourageante.

Au cours de cette période, une ou plusieurs conversations téléphoniques ont pu avoir lieu entre l'OCRCVM et le plaignant (p. ex. pour obtenir plus d'information).

La plupart ont trouvé le résultat insatisfaisant. Ils se sont sentis « démoralisés », « en colère », « bouleversés », « blessés », « dégoûtés » et « atterrés ».

*Qu'on les écoute avec empathie et qu'on leur pose des questions sur leur expérience contribuait à donner espoir aux plaignants.*

# Rapidité du processus



- Les participants ont généralement trouvé courte la période (souvent seulement de quelques jours ou de quelques semaines) entre le dépôt officiel de la plainte et la réception d'une première réponse de l'OCRCVM. Les participants se sont dits impressionnés par la rapidité avec laquelle l'OCRCVM les avait contactés (habituellement par téléphone) à ce stade.
- Selon les participants, l'OCRCVM prend beaucoup plus de temps à mener son enquête — souvent de un à trois mois. La période variait selon les plaignants. Certains l'ont trouvée trop longue, mais la plupart l'ont trouvée raisonnable. De façon générale, on comprenait que l'enquête prenne du temps et on s'attendait à ce type de délai.
- On constate que les longues enquêtes accentuent l'espoir chez les plaignants, qui croient que plus l'attente est longue, plus l'OCRCVM fait une enquête approfondie et met peut-être au jour des preuves des actes répréhensibles du conseiller ou de la société. Une longue enquête qui débouche sur un résultat qui ne satisfait pas le plaignant peut le décevoir.

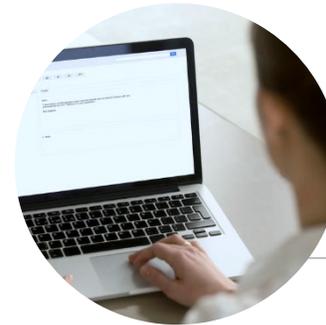
# La conversation initiale par rapport à la réponse finale

Le décalage entre la première conversation avec le Service des plaintes et des demandes de renseignements et le résultat final communiqué par courriel est problématique et contribue à l'impression défavorable que laisse l'expérience avec l'OCRCVM.



La plupart des participants ont employé des termes favorables pour décrire leurs conversations téléphoniques avec l'OCRCVM.

à l'écoute  
 bienveillant  
 respectueux serviable  
 professionnel poli  
 agréable  
 coopératif  
 empathique  
 pas pressé gentil  
 compatissant



Ils ont surtout employé des termes défavorables pour décrire le courriel clôturant le processus.

officiel  
 lettre type  
 froid générique  
 catégorique condescendant  
 manque d'empathie  
 fait à la va-vite  
 copié-collé

# Termes employés pour décrire le processus de plainte



- Les participants ont souvent décrit le processus de plainte dans des termes tels que : frustrant, épuisant, pénible, stressant, désagréable et pesant.
- De fait, les participants ont souvent justifié leur décision de ne pas prendre d'autres mesures (c.-à-d. d'obtenir un dédommagement par l'entremise d'un avocat ou de l'OSBI) par leur sentiment d'épuisement ou de démoralisation à l'égard du processus.
- Nombre de participants ont admis ne pas s'y connaître en matière de placement. Certains d'entre eux ont jugé le processus intimidant.
- Certains estimaient que le fait de déposer une plainte officielle et de suivre le processus leur avait fourni un sentiment d'accomplissement — ils ont fait ce qu'ils devaient faire et étaient heureux de mettre tout cela derrière eux.

# Les conseils que donneraient les plaignants à un ami aux prises avec un problème similaire



- Sur une échelle de 1 à 10, 1 équivalant à « complètement insatisfaisant », et 10 équivalant à « entièrement satisfaisant », les taux de satisfaction du traitement des plaintes par l'OCRCVM variaient grandement — de 1 à 10.
  - Certains participants ont donné deux notes : une note élevée pour les communications avec le personnel du Service des plaintes et des demandes de renseignements, exprimant ainsi leur satisfaction à l'égard de la première conversation téléphonique avec l'organisme, et une note basse à cause du sentiment de déception à l'égard du résultat.
- L'évaluation globale de l'expérience des plaignants révèle qu'un certain nombre d'entre eux conseilleraient à leurs amis de ne pas déposer de plainte auprès de l'OCRCVM ou de changer de conseiller ou de société plutôt que de déposer une plainte. L'insatisfaction à l'égard du résultat final de la plainte en était la raison principale. On estimait que le résultat ne valait pas la perte de temps et d'énergie ainsi que le stress qu'avait causé le processus.
- Quelques participants conseilleraient à leurs amis de raconter leur histoire aux médias.
- Certains leur diraient d'en apprendre davantage sur les placements et de mieux connaître les règles afin d'éviter de se retrouver dans la même situation qu'eux.

# Pour une responsabilité accrue envers les investisseurs



- Les participants avaient tendance à se sentir désavantagés et impuissants par rapport aux conseillers et aux sociétés.
- Plusieurs d'entre eux ont mis en doute l'impartialité de l'OCRCVM. C'est au cours du processus de plainte que des plaignants se sont rendu compte que l'OCRCVM est un organisme d'autoréglementation. Certains d'entre eux ont manifesté un certain scepticisme à l'égard de la capacité de l'OCRCVM d'examiner les plaintes des investisseurs de manière objective. Ils jugeaient que la loyauté de l'organisme allait sûrement aux sociétés qui le soutiennent financièrement.