



Québec, le 8 décembre 2021

PAR COURRIEL

Me Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général du secrétariat et des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3^{ième} étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Sujet: Consultation sur le Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier

Madame, Monsieur,

Kaleido Croissance Inc. (« **KCI** ») remercie l’Autorité des marchés financiers (l’« **Autorité** ») quant à la possibilité d’offrir ses commentaires sur le projet de Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier (le « **Règlement** »). Nous comprenons l’importance de cette consultation dans l’optique de la protection du public. Cette correspondance a pour objectif de partager certaines observations sur le projet de Règlement, tel que rédigé.

Présentation de Kaleido Croissance Inc.

KCI est la filiale en propriété exclusive de la Fondation Kaleido, une société sans but lucratif fondé à Québec en 1964, avec l’objectif d’accorder à chaque enfant l’opportunité de poursuivre des études postsecondaires. Aujourd’hui, notre organisation est un pilier dans le domaine de l’épargne étude et un leader dans le domaine des régimes épargne-études enregistrés (REEE), faisant la promotion de l’éducation par l’entremise de stratégies d’épargne qui favorisent l’accès à l’éducation et la persévérance académique.

KCI est un courtier en plans de bourses d’études, dont le siège social est situé à Québec, et le distributeur des plans de la Fondation Kaleido et le gestionnaire de fonds d’investissement qui émet les plans d’études REEFLEX, UNIVERSITAS et INDIVIDUEL.

Les représentants de plans de bourse d’études distribuent que les produits de la Fondation Kaleido, exclusivement au Québec et au Nouveau-Brunswick.

Observations concernant le projet de Règlement

Définition de plainte

Nous comprenons la préoccupation de l’Autorité quant à la nécessité d’un traitement équitable de toutes les plaintes reçues. Nous souhaitons souligner certaines observations liées à la définition de « plainte » tel que proposée dans le projet de loi.



En effet, nous craignons que la définition d'une plainte, laquelle réfère à une insatisfaction ou un reproche « (...) auquel on ne peut remédier *dans l'immédiat* (...) » soit quelque peu rigide et complexifie le règlement de dossiers qui pourraient autrement être rapidement réglés par un représentant ou un employé du service à la clientèle. Compte tenu de la structure de certaines organisations, il peut parfois être nécessaire pour le représentant ou l'employé de requérir des autorisations ou l'intervention d'un supérieur hiérarchique, ce qui peut être fait assez rapidement, sans nécessairement pouvoir être fait *immédiatement*.

Nous nous questionnons d'ailleurs quant à l'intention réelle de l'Autorité sur ce point, vu les réponses reçues lors de la séance de présentation sur le Règlement, notamment à l'effet que l'expression « dans l'immédiat » ne signifie pas nécessairement « sur-le-champ ».

Afin d'être plus fidèle au sens ordinaire des mots, nous soumettons donc que la plainte devrait être définie comme une insatisfaction ou un reproche mention « (...) auquel on ne peut remédier après une tentative raisonnable (...) ». Une modification dans le libellé de la définition de plainte permettrait de refléter ce qui a été indiqué lors de la séance d'information, et permettra aussi de simplifier l'interprétation de la définition.

Finalement, en utilisant les termes « dans l'immédiat », nous croyons qu'une problématique liée au calcul des délais pourrait se développer, surtout en regard des insatisfactions formulées verbalement. En effet, le point de départ du délai, sans la mise en place d'un événement déclencheur sans équivoque, est difficilement identifiable. En maintenant « dans l'immédiat » dans le cadre de la définition, le délai de traitement peut être dans les faits, amputé. Le délai entre le premier contact du client, la plainte, et la prise en charge de son dossier par l'équipe de traitement des plaintes peut ne pas être « dans l'immédiat ». La comptabilisation de cette différence dans le délai pour le traitement de la plainte réduit d'autant le délai de traitement. Nous ne croyons pas que cette réduction de temps allouée pour le traitement d'une plainte réponde à l'objectif du Règlement, à savoir un traitement équitable de ces dernières.

Obligation de formation

Les dispositions traitant de l'obligation de formation nous semblent difficilement réconciliables, surtout dans le cadre d'organisation détenant qu'une très petite équipe dédiée au traitement des plaintes.

En effet, au sein d'une petite équipe, le traitement des plaintes peut se faire par une seule personne. De requérir une formation annuelle sur le processus interne de traitement des plaintes, en plus de la formation requise lors de l'affectation, et lors des modifications au processus, nous semble lourd d'application, en ce que la même personne doit non seulement préparer les formations, mais aussi faire l'objet de ces formations. Il nous semble plus opportun de requérir une formation que lors de l'affectation d'une personne au traitement des plaintes, et lorsque le processus de traitement des plaintes est modifié.

Les connaissances et processus nécessaires pour un traitement équitable des plaintes seront, de cette manière, transmises aux personnes qui doivent en faire application.

Délai de rigueur de 60 jours

Nous comprenons que la réduction du délai de traitement d'une plainte s'inscrit dans la volonté de l'Autorité d'assurer, aux yeux du public, d'un traitement rapide et équitable de ces dernières. Nous craignons, par contre, qu'il soit difficile de trouver une solution ou une entente acceptable avec la clientèle dans ce délai.

Afin de pouvoir traiter adéquatement les plaintes, nous suggérons plutôt d'accorder un délai de soixante-quinze (75) jours.

Alternativement, s'il n'est pas possible d'octroyer un délai supplémentaire de quinze (15) jours dans le cadre du Règlement, nous proposons que, dans le cadre de plaintes qui en sont au stade des échanges avec les clients, qu'il soit possible de négocier avec ces derniers afin d'obtenir une prolongation du délai dans lequel la plainte doit être traitée. Il est à noter que notre suggestion de négociation serait applicable que dans les cas ou des




échanges sont déjà en cours avec le client, et qu'un délai supplémentaire permettrait de solutionner la plainte du client.

Entrée en vigueur du règlement

Afin d'assurer une transition au sein des organisations, nous suggérons que le règlement entre en vigueur de manière différée. Cette entrée en vigueur accordera deux avantages aux organismes y étant soumis. À prime à bord, une entrée en vigueur différée permettra la rédaction et l'adoption, au sein des organismes, de processus de traitement de plaintes qui respectent en tout point la réglementation proposée. De plus, cette entrée en vigueur différée permettra aux organismes de bénéficier d'un délai afin de bien comptabiliser sous quel régime doivent être traité les plaintes. Finalement, un délai permettrait aussi aux organismes de préparer le service de rédaction de plaintes au sein de leurs équipes de services à la clientèle.

Nous vous remercions de nous avoir accordé l'opportunité d'offrir nos commentaires sur le Règlement. N'hésitez pas à communiquer avec la soussignée si vous avez des questions supplémentaires à l'égard des présentes.


Mia Malone, avocate
Conseillère juridique

cc: Josiane Rivard, vice-présidente, Finance, Services corporatifs et conformité

Patrick Bernier, Directeur et Secrétaire général

