



*Par courriel*  
[consultation-en-cours@lautorite.qc.ca](mailto:consultation-en-cours@lautorite.qc.ca)

Québec, le 29 octobre 2021

Me Philippe Lebel  
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques  
Autorité des marchés financiers  
Place de la Cité, tour Cominar,  
2640, boulevard Laurier, bureau 400  
Québec (Québec), G1V 5C1

**Objet :** Commentaires de MICA Capital inc. sur le projet de Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier.

---

Me Lebel,

MICA Capital Inc. est un cabinet de services financiers inscrit auprès de l'Autorité des marchés financiers au Québec à titre, entre autre, de courtier en épargne collective et en marché dispensé. Environ 230 représentants y sont rattachés et œuvrent sur tout le territoire québécois. Cette entreprise est la propriété d'intérêts privés et n'est donc pas la propriété d'une compagnie d'assurances ni d'une institution financière.

MICA Capital Inc. permet de distribuer, par l'entremise de ses représentants, les fonds mutuels de plus de 60 sociétés de fonds d'investissement différentes ainsi que les produits du marché dispensé d'une dizaine d'émetteurs. Nous n'émettons aucun produit et ne distribuons donc aucun produit « maison ». Par ailleurs, MICA n'est pas membre de l'ACFM (MFDA).

Nous sommes particulièrement interpellés par le sujet soulevé par le projet de Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier.

Nous tenons à vous remercier de nous donner l'opportunité de faire valoir nos commentaires à cet égard. La volonté manifestée d'obtenir les commentaires des intervenants de l'industrie démontre un souci d'être à l'écoute des principaux intéressés et nous l'apprécions.

Voici nos commentaires et propositions.

## **Définition du mot « plainte »**

L'article 3 du projet de règlement définit ainsi le concept de plainte :

*« Toute insatisfaction ou reproche à l'égard d'un service ou d'un produit offert par une institution financière ou un intermédiaire financier, ou à l'égard d'une pratique d'un agent d'évaluation du crédit, qui lui est communiqué par une personne faisant partie de sa clientèle, ou, dans le cas d'un agent d'évaluation du crédit, par une personne concernée sur qui il détient un dossier, auquel on ne peut remédier dans l'immédiat et pour lequel une réponse finale est attendue. »*

*(Nos soulignés)*

Nous estimons que cette définition est trop large et que son application, telle que rédigée, occasionnerait une lourdeur administrative inutile et disproportionnée pour l'entité devant traiter les dossiers de plaintes. Nous considérons que la définition telle que proposée aura comme conséquence d'augmenter de façon considérable le nombre de plaintes à traiter.

Nous croyons qu'il est nécessaire que le projet de règlement distingue les plaintes soulevant des motifs déontologiques des reproches de nature purement administrative (ex : plaintes de service).

Certaines insatisfactions devraient pouvoir être réglées rapidement sans la nécessité d'imposer des exigences de traitement des plaintes qui sont lourdes et contraignantes. La plupart des insatisfactions de service peuvent se régler assez rapidement, et souvent, elles peuvent être résolues de façon verbale par téléphone ou par courriel dans le cours normal des affaires. En effet, nous sommes d'avis que même le processus simplifié prévu à l'article 22 du projet de règlement impose un fardeau réglementaire qui n'est pas justifié pour certaines insatisfactions de services qui peuvent se régler avec des processus allégés. (mais dans un délai qui pourrait dépasser de quelques jours le 10 jours prévu dans le projet de règlement)

Donc, en ce qui concerne les insatisfactions de nature administrative, nous croyons que le projet de règlement devrait offrir une flexibilité aux inscrits en leur permettant de traiter ce type de dossier dans des délais raisonnables sans imposer un formalisme inutile ainsi qu'une lourdeur contre-productive.

Ainsi, nous recommandons que les insatisfactions de nature administrative ne soit pas considérées comme une plainte et qu'elles puissent être traitées sans imposer aux entités un fardeau disproportionné (accusé réception, réponse, etc.). Quant à elles, les plaintes portant sur un manquement déontologique pourraient, elles, être traitées selon les mécanismes prévus au règlement (sous réserve de nos autres commentaires qui suivront)

## **Demande d'indemnité**

L'article 3 du projet de règlement stipule que :

*« Ne constitue pas une plainte, une demande d'indemnité ou toute autre réclamation d'assurance, une demande d'accès ou de rectification du dossier détenu par un agent d'évaluation du crédit ou une première demande de renseignements ou de documents formulée, dans le cas d'un agent*

*d'évaluation du crédit, par une personne concernée sur qui il détient un dossier, ou dans le cas de l'institution financière ou de l'intermédiaire financier, par une personne faisant partie de sa clientèle à l'égard d'un produit ou d'un service offert. »*

*(Nos soulignés)*

Nous pensons que les termes « demande d'indemnité » devraient être précisés. Fait-on ici référence à une réclamation ou un recours déposé devant un tribunal? Est-ce qu'une simple mise en demeure transmise à une entité lui réclamant une somme (ex : remboursement de frais, perte de valeur d'un placement, autre dommage) devrait ne pas être considérée comme une plainte tenant compte de la rédaction actuelle de ce passage dans le projet de règlement?

Nous aimerions plus de précision quant au sens à donner aux termes « demande d'indemnités ».

### **Indépendance de la personne qui traite une plainte (article 5, paragraphe 2 du projet de règlement)**

En tout respect, nous ne croyons pas que la personne qui traite une plainte puisse être parfaitement indépendante.

Dans la plupart des cas, la personne qui traitera une plainte sera un employé de l'entité. Elle pourrait traiter une plainte de façon équitable, juste et objective mais ne peut, par définition, être « indépendante » de l'entité étant donné le lien d'emploi existant avec son employeur. Aussi, dans d'autres cas, comme pour le représentant autonome ou le représentant étant le seul rattaché à son propre cabinet (assurance de personnes), il est fort probable qu'il ait à, lui-même, traiter une plainte le concernant directement. Dans une telle situation, comment pourrait-il être véritablement « indépendant » au sens usuel de ce terme?

Pour ces raisons, nous croyons nécessaire de remplacer l'obligation d' « agir avec indépendance et éviter toute situation où ils seraient en conflit d'intérêts » par celle de plutôt « s'assurer que toutes les plaintes soient traitées de manière objective, juste et équitable ».

### **Service d'assistance à la rédaction d'une plainte (article 11 du projet de règlement)**

Nous demandons le retrait de cette exigence et que toute référence à ce service devrait être retiré du projet de règlement.

D'une part, nous croyons que l'entité, en agissant ainsi, se retrouverait dans une situation de conflit d'intérêts potentielle. Comment s'assurer que la personne qui rédigera la plainte pour le client le fera en toute impartialité? Comment s'assurer que ce processus se déroulera sans aucun biais ni influence indue?

Selon notre compréhension, le projet de règlement ne prévoit pas qu'une plainte doive être dans une forme écrite et par conséquent, nous comprenons mal cette exigence d'imposer un service d'assistance à la rédaction d'une plainte.

Présentement, lorsqu'un auteur d'une plainte ne peut la rédiger lui-même, une communication est tenue avec lui et des notes constituant le résumé de la communication sont prises et versées au dossier. Nous croyons que cette façon de faire est plus appropriée.

D'autre part, à titre informatif, nous soulignons que l'article 5 de la politique de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) prévoit un processus d'assistance pour documenter une plainte verbale et non un service de rédaction de la plainte elle-même, ce qui, à notre avis, est plus pertinent.

Par ailleurs, nous nous demandons comment ferait un cabinet n'ayant qu'un seul conseiller rattaché (en assurance de personnes, par exemple) ou encore un représentant autonome pour offrir un service d'assistance à la rédaction d'une plainte en toute impartialité? La plupart du temps, ce type de conseiller n'a pas de ressources pour faire face à une telle exigence. Et si c'est le conseiller lui-même qui doit offrir le service d'assistance à la rédaction d'une plainte, le client voudra-t-il rencontrer le conseiller pour ce faire? Nous avons des doutes à cet égard.

Ceci dit, si l'Autorité considère nécessaire d'offrir un tel service d'assistance à la rédaction d'une plainte, elle devrait elle-même offrir ce service.

### **Période de 60 jours suivant la réception de la plainte pour donner une réponse finale au client (article 12 du projet de règlement)**

Nous comprenons que ce délai en est un de rigueur et qu'en conséquence, il ne pourrait être prolongé pour quelque motif que ce soit.

Nous comprenons que pour l'auteur d'une plainte, un délai de 60 jours puisse paraître nettement suffisant.

Toutefois, il faut prendre en considération la réalité de ceux qui ont à appliquer le processus de traitement des plaintes.

Parfois, et même la plupart du temps, les personnes affectées au traitement des plaintes :

- n'ont pas qu'un seul dossier à administrer à la fois;
- ont d'autres tâches à réaliser;
- ne contrôlent pas les délais de réponses à recevoir des divers intervenants qui doivent être impliqués dans un tel dossier;
- sont confrontées au fait qu'un assureur responsabilité erreur et omission veuille d'abord évaluer sommairement le dossier;
- sont confrontées au fait que des dossiers sont très complexes et impliquent l'analyse d'une documentation abondante;
- sont les représentants eux-mêmes (représentant autonome ou seul rattaché à son cabinet en assurance de personnes par exemple) et qui, en plus d'avoir à traiter un dossier de plainte, doivent aussi continuer à servir convenablement leurs autres clients afin de répondre à leurs demandes;
- etc.

Nous croyons que, afin d'éviter des analyses de dossiers bâclées ou incomplètes, ou encore des réponses évasives ou imprécises, il est nécessaire que le délai de traitement soit de 90 jours et non de 60 jours. Nous croyons que le délai que nous proposons est raisonnable. (Il s'agit d'ailleurs du délai actuel appliqué par la très grande majorité)

Et si un délai de 90 jours n'était pas envisageable, nous proposons un délai de base de 60 jours mais qui pourrait être prolongé de 30 à 45 jours en prévoyant un mécanisme d'avis écrit transmis au client l'informant des raisons de la prolongation du délai. Ceci permettrait une certaine souplesse dans l'administration d'un dossier de plainte plus complexe ou impliquant plusieurs intervenants, par exemples.

Sincèrement, nous ne croyons pas que les entités qui doivent traiter des dossiers de plainte se plaisent actuellement à étirer les délais de manière indue. Nous ne croyons pas plus que ce serait le cas à l'avenir.

### **Fournir les coordonnées des autres parties visées par la plainte (article 15 du projet de règlement)**

Il nous apparaît déraisonnable d'imposer une telle obligation de fournir les coordonnées des autres firmes visées par la plainte, particulièrement s'il s'agit d'autres entreprises non liées à celle qui reçoit la plainte.

Aussi, à notre avis, la responsabilité d'acheminer la plainte à d'autres firmes impliquées revient à l'auteur de la plainte.

Toutefois, dans un tel contexte, nous considérons raisonnable d'exiger de la firme recevant une plainte qui impliquerait d'autres parties d'informer l'auteur de la plainte qu'il doit également formuler sa plainte auprès des autres parties visées par celle-ci le cas échéant. (L'accusé réception pourrait d'ailleurs contenir une phrase type à cet égard)

Nous tenons aussi à mettre en évidence que, si jamais l'entité donnait par mégarde des coordonnées erronées des autres parties visées à l'auteur de la plainte, l'entité pourrait se voir reprochée d'avoir ainsi donné des coordonnées inexactes ce qui pourrait, potentiellement, devenir une source de litige en soi si l'auteur de la plainte en subissait un préjudice.

Par conséquent, nous proposons de retirer de l'article concerné les termes « et en lui fournissant leurs coordonnées ».

### **Dossiers et registres des plaintes (article 16 du projet de règlement)**

Le 3e sous-paragraphe indique que tout échange avec l'auteur de la plainte doit être au dossier. Nous croyons avoir besoin d'un peu plus de précision à cet égard.

Lorsque ces échanges se font de manière écrite, il est facile de la mettre au dossier. Toutefois, dans la réalité, il arrive souvent qu'il y ait des discussions en personne ou encore par téléphone. Dans ces cas, il est impossible de consigner l'échange au dossier sauf si l'échange est enregistré.

À notre avis, la rédaction actuelle de ce paragraphe impliquerait un manquement si de tels échanges de vive-voix n'étaient pas au dossier. Il est important de comprendre que tous ne sont pas équipés de services téléphoniques permettant l'enregistrement des conversations et que, par ailleurs, tous ne sont à l'aise d'enregistrer des conversations, au téléphone ou en présence.

Donc, jusqu'où va l'obligation d'avoir au dossier « tout échange avec l'auteur de la plainte »?

Nous croyons qu'une nouvelle rédaction à cet égard est nécessaire.

### **Consignation de la plainte au registre (article 18 du projet de règlement)**

Nous croyons nécessaire de remplacer les termes « sans délai » par « dans les meilleurs délais ».

Il est illusoire de penser qu'une plainte reçue pourra être consignée « sans délai ». (Après tout, au sens strict, une seule minute écoulée implique un délai...)

L'entité qui reçoit un document qui, à première vue, peut s'apparenter à une plainte, doit d'abord vérifier s'il s'agit effectivement ou non d'une plainte au sens du règlement. Si elle conclue que c'est le cas, la plainte sera alors transmise à la personne qui devra traiter la plainte. Bien que ce processus puisse être assez court, il implique tout de même un certain délai (probablement de 24h), rendant ainsi impossible de respecter l'exigence de consigner « sans délai ».

C'est donc la raison pour laquelle nous croyons que l'utilisation des termes « dans les meilleurs délais » serait plus appropriée et plus réaliste.

### **Résumé de la politique (article 23 du projet de règlement)**

Il est prévu que le nom et les coordonnées du responsable du traitement des plaintes devraient être indiqués dans le résumé de la politique.

Nous comprenons qu'il est important pour les consommateurs de connaître à qui adresser une plainte. Toutefois, nous ne croyons pas nécessaire de préciser un nom en particulier. Nous croyons que d'indiquer des coordonnées génériques serait suffisant. (ex : au Responsable du traitement des plaintes et différends, adresse, adresse courriel, etc.)

Dans la plupart des entreprises des coordonnées génériques sont publiées afin de permettre aux consommateurs de facilement déposer une plainte. En précisant le nom du service responsable (ex : Service de traitement des plaintes et différends), l'adresse et/ ou l'adresse courriel à laquelle transmettre une plainte, nous croyons que ceci rencontrerait l'objectif visé.

Et n'oublions pas que le nom de la personne qui se chargera de traiter le dossier de plainte sera éventuellement inscrit dans l'accusé réception. Donc, l'auteur d'une plainte connaîtra rapidement le nom de la personne qui se chargera de son dossier et avec qui il pourra communiquer par la suite.

Nous suggérons donc la rédaction suivante pour ce sous-paragraphe 3 « les coordonnées précises permettant au consommateur de transmettre sa plainte. ».

Aussi, cette façon de faire éviterait d'avoir à modifier le résumé de la politique à chaque fois où la personne responsable changerait.

### **Harmonisation**

Il serait souhaitable que le projet de règlement soit harmonisé avec les éventuelles exigences en lien avec le traitement des plaintes et différends qui pourraient être mises en place suite à la création d'un nouvel organisme d'autoréglementations dans le domaine des valeurs mobilières au Canada.

### **Autre commentaire d'ordre pratique**

Présentement, au moment de transmettre un dossier de plainte à l'Autorité suite à la demande de l'auteur d'une plainte, nous sommes souvent confrontés à la nécessité de transmettre une documentation assez volumineuse, laquelle contient la plupart du temps des informations sensibles et confidentielles.

La transmission du dossier par courriel est impossible et n'est pas des plus sécuritaires. Par ailleurs, la transmission du dossier enregistré sur un DVD ou une clé USB n'est pas non plus idéale.

Est-ce envisageable d'instaurer un moyen électronique sécurisé de transmission des dossiers à l'Autorité qui contribuerait à la fois à faciliter la transmission et à veiller à la protection des renseignements?

Nous sommes d'avis qu'un système de transfert de fichiers (STF) comme celui que l'Autorité utilise à l'occasion des inspections des cabinets pour échanger des documents devrait être mis en place et devrait être dédié à la transmission des dossiers de plainte.

### **Conclusion**

En terminant, nous vous remercions de cette opportunité de vous soumettre notre point de vue quant au sujet concerné.

Au besoin, nous demeurerons disponibles pour toute demande d'informations complémentaires ou encore, à participer à d'éventuelles rencontres d'échanges.

Veuillez accepter, Me Lebel, l'expression de nos salutations les plus cordiales!

---

Gino Sebastian Savard, B.A., A.V.A.  
Président

**MICA Capital Inc.**  
7900, boulevard Pierre-Bertrand, Bureau 300,  
Québec (Québec), G2J 0C5 / [micasf.com](http://micasf.com)

---

Yvan Morin, LL.B., Avocat  
Vice-président, affaires juridiques