

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE : [REDACTED]

Montréal, le 5 septembre 2024

Objet : Demande d'accès – Politiques et statistiques relatives aux services offerts au public par l'Autorité des marchés financiers
N/D : GDC05-06-01-3627

[REDACTED]

Nous désirons donner suite à votre demande reçue au Secrétariat général de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »), le 14 août dernier.

Votre requête est libellée comme suit :

« J'aimerais avoir accès si possible aux données suivantes.

En matière de politiques:

- *Toute politique en vigueur concernant la gestion de plaintes à l'égard d'organismes externes (assureurs, courtiers hypothécaires, fraudeurs, etc.)*
- *Toute politique en vigueur concernant la possibilité d'obtenir des services d'information à l'AMF*
- *Toute politique en vigueur concernant la possibilité d'obtenir des services de médiation à l'AMF*
- *Toute politique en vigueur concernant la possibilité d'obtenir des services de conciliation à l'AMF*

En matière de statistiques :

- *Le nombre de demandes d'information traitées par l'AMF dans la dernière année, avec des statistiques par catégorie de sujet couvert*
- *Le nombre de médiations offertes par l'AMF dans la dernière année, avec des statistiques par catégorie de sujet couvert*
- *Le nombre de conciliations menées par l'AMF dans la dernière année, avec des statistiques par catégorie de sujet couvert ».*

Québec

Place de la Cité, tour PwC
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec)
G1V 5C1
Téléphone : 418 525-0337
Télécopieur : 418 525-9512
Numéro sans frais : 1 877 525-0337

Montréal

800, rue du Square-Victoria
bureau 2200
Montréal (Québec)
H3C 0B4
Téléphone : 514 395-0337
Télécopieur : 514 873-3090

En matière de politiques

En réponse au volet de votre demande concernant les politiques en vigueur au sujet de la gestion des plaintes ainsi que des services de médiation et de conciliation par l'Autorité, nous vous référons à l'information qui se trouve sur le site Web de notre organisation, dont voici le lien : [Formuler une plainte | AMF \(lautorite.qc.ca\)](https://www.lautorite.qc.ca/formuler-une-plainte). Nous vous invitons à cliquer sur les signes + ainsi que sur l'aide-mémoire pour obtenir une information plus granulaire.

Nous vous proposons également de prendre connaissance de la législation applicable en la matière. D'emblée, la loi cadre de l'Autorité, soit la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, RLRQ, c. E-6.1 (la « LESF »), prévoit à son article 4 que celle-ci a notamment pour mission de prêter assistance aux consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers en assurant le traitement des plaintes reçues des consommateurs et en leur donnant accès à des services de règlement de différends.

En outre, l'Autorité est chargée d'administrer plusieurs lois sectorielles qui prévoient un mécanisme de gestion des plaintes et de règlement des différends. À cet égard, nous vous référons pour fins d'exemple, aux articles 50 à 58 de la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1 : [A-32.1 - Loi sur les assureurs \(gouv.qc.ca\)](https://www.lautorite.qc.ca/a-32-1-loi-sur-les-assureurs) et à la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales (voir page 17) :

[Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales \(lautorite.qc.ca\)](https://www.lautorite.qc.ca/ligne-directrice-sur-les-saines-pratiques-commerciales), ainsi qu'aux articles 103 à 103.7 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 : [D-9.2 - Loi sur la distribution de produits et services financiers \(gouv.qc.ca\)](https://www.lautorite.qc.ca/d-9-2-loi-sur-la-distribution-de-produits-et-services-financiers).

À noter également le *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier* qui entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2025: [Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier \(lautorite.qc.ca\)](https://www.lautorite.qc.ca/reglement-sur-le-traitement-des-plaintes-et-le-reglement-des-differends-dans-le-secteur-financier).

Concernant la possibilité d'obtenir des services d'information par notre organisation, nous soulignons que l'article 7 de la LESF stipule que l'Autorité agit à titre de centre de renseignements et de référence dans tous les domaines du secteur financier, d'où l'existence du Centre d'information (le « CI »). Divers modes sont à la disposition des consommateurs et de l'industrie pour entrer en communication avec un agent du CI, voir au bas de l'écran de la section « Nous joindre » : [Réglementation et obligations | AMF \(lautorite.qc.ca\)](https://www.lautorite.qc.ca/reglementation-et-obligations). L'un des outils disponibles du CI est la Demande d'information : [Application AMF \(lautorite.qc.ca\)](https://www.lautorite.qc.ca/application-amf).

En matière de statistiques

Quant aux statistiques que vous souhaitez obtenir concernant le nombre de demandes d'information traitées par l'Autorité par sujets et sous-sujets, voir l'Annexe 1 ci-jointe contenant l'information recherchée pour l'année civile 2023, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023.

En ce qui concerne le nombre de médiations et de conciliations offertes par l'Autorité par catégorie de sujet couvert, vous trouverez ci-joint, en format PDF, ces informations pour l'année financière 2023-2024, soit du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.

Nous vous informons que vous pouvez, en vertu de l'article 135 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser la présente décision. Vous trouverez ci-jointe une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Nous vous prions d'agréer, [REDACTED], l'expression de nos meilleurs sentiments.

Original signé

M^e Benoit Longtin
Responsable de l'accès
Secrétaire général adjoint

p.j.

AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Commission d'accès à l'information
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : (418) 528-7741
Télec : (418) 529-3102

MONTRÉAL

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4

Tél : (514) 873-4196
Télec : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC

a) Pouvoir

L'article 147 de la loi stipule qu'une personne directement intéressée peut porter la décision finale de la Commission d'accès à l'information en appel devant un juge de la Cour du Québec sur toute question de droit ou de compétence.

L'appel d'une décision interlocutoire ne peut être interjeté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec s'il s'agit d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

b) Délais

L'article 149 prévoit que l'avis d'appel d'une décision finale doit être déposé au greffe de la Cour du Québec, dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la décision de la Commission par les parties.

c) Procédure

Selon l'article 151 de la loi, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans les dix jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.