

# **LE MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS - AVIS DU PERSONNEL DE LA COMMISSION**

**Référence :** Bulletin hebdomadaire : 2003-03-14, Vol. XXXIV n° 10

*La Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier (Loi n° 107) a été sanctionnée le 11 décembre 2002. Par cette Loi, plusieurs organismes d'encadrement de l'industrie financière et de protection du public seront réunis au sein de l'Agence, notamment :*

- Le Bureau des services financiers (BSF);
- La Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ);
- L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF).

D'ici à ce que l'Agence entre en fonction, chacun de ces organismes poursuivra ses activités habituelles et veillera à l'application des lois dont il est responsable. C'est donc dire que vous devez continuer à vous référer à la Commission des valeurs mobilières du Québec (la « CVMQ ») pour l'encadrement de vos activités. Nous vous aviserons en temps opportun du transfert de nos responsabilités vers l'Agence.

## **LE MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

### **MISE EN SITUATION**

Le gouvernement a voulu que chacun des assujettis de la CVMQ puisse bénéficier immédiatement d'un service de traitement des plaintes et de règlement des différends, et ce, sans attendre le début des activités de l'Agence.

Pour ce faire, les organismes de réglementation travaillent, au sein d'un comité, à développer une vision commune pour la mise en place d'un seul régime québécois de traitement des plaintes et de règlement des différends dans le contexte de la future Agence.

### **VOS NOUVELLES OBLIGATIONS**

Depuis le 11 décembre 2002, vous devez, en vertu des articles 168.1.1 à 168.1.5 de la *Loi sur les valeurs mobilières du Québec*, recevoir et traiter les plaintes de vos clients insatisfaits.

En effet, afin de maintenir la responsabilité première qui vous incombe envers vos clients, la Loi stipule que c'est d'abord vers vous que ceux-ci doivent se tourner pour trouver une solution à leurs problèmes. Pour ce faire, vous devez respecter les obligations suivantes :

### 1. OBLIGATION DE TRAITER LES PLAINTES DE FAÇON ÉQUITABLE

Cette obligation signifie que vous devez recevoir les plaintes de vos clients, comprendre les problèmes qu'ils vous exposent en adoptant une approche impartiale et apporter une réponse adéquate en fonction de la situation particulière de chacun.

Il est à noter que ce ne sont pas uniquement les plaintes faisant état d'une infraction possible à la Loi qui doivent faire l'objet d'un traitement de votre part. En effet, toute plainte reliée à vos activités, qu'elle soit de nature professionnelle ou administrative, mérite votre attention.

### 2. OBLIGATION D'ÉLABORER UNE POLITIQUE

En vertu de la Loi, vous devez adopter une politique administrative vous permettant d'uniformiser votre mode de gestion des plaintes. Cette politique doit obligatoirement préciser les modalités applicables :

À l'examen des plaintes et des réclamations que vous recevez à propos d'un produit ou d'un service que vous avez fourni ou distribué; et

Au règlement des différends portant sur un produit ou un service que vous avez fourni ou distribué.

### 3. OBLIGATION DE REMETTRE UN AVIS AU PLAIGNANT

Dès qu'un client porte plainte, vous devez lui remettre sans attendre un avis écrit précisant que s'il demeure insatisfait du traitement que vous faites de sa plainte ou encore de la réponse que vous lui donnez suite à l'examen de celle-ci, il peut vous demander de transmettre une copie de son dossier à la CVMQ.

#### 4. OBLIGATION DE TRANSMETTRE LE DOSSIER DE LA PLAINTE

Lorsqu'un de vos clients vous demande de transmettre son dossier parce qu'il est insatisfait du traitement que vous faites de sa plainte ou encore de la réponse que vous lui donnez suite à l'examen de celle-ci, vous devez donner suite à sa requête. La Loi stipule que la CVMQ doit examiner le dossier de cette plainte et agir comme médiateur lorsqu'elle le juge opportun et que les parties intéressées l'acceptent.

#### 5. OBLIGATION DE TRANSMETTRE À LA CVMQ UN RAPPORT ANNUEL

La Loi prévoit que vous devez transmettre annuellement à la CVMQ (dans les deux mois suivant la date de clôture de l'exercice financier ou à une autre date à déterminer) un rapport concernant votre politique de traitement des plaintes et de règlement des différends qui mentionne, entre autres, le nombre et la nature des plaintes qui vous ont été adressées.

Comme il s'agit d'une toute nouvelle obligation et que, pour compléter ce rapport, vous devez d'abord avoir reçu et traité des plaintes, celui-ci ne sera pas exigé dans l'immédiat. Toutefois, nous vous demandons de commencer à compiler dès maintenant le nombre et la nature des plaintes qui que vous recevrez, en vue de compléter ultérieurement le rapport.

Pour vous simplifier la tâche, les organismes de réglementation élaboreront un rapport annuel uniformisé.

Pour toute information supplémentaire, veuillez communiquer avec le Service des relations publiques de la CVMQ à Montréal, au (514) 940-2150 et, ailleurs au Québec, au 1 800 361-5072.

### **ARTICLES PERTINENTS DE LA LOI SUR LES VALEURS MOBILIÈRES DU QUÉBEC**

168.1.1. Tout courtier et tout conseiller en valeurs doivent traiter de façon équitable les plaintes qui leur sont formulées. À cette fin, le courtier et le conseiller en valeurs doivent se doter d'une politique portant sur :

- 1° l'examen des plaintes et des réclamations formulées par des personnes ayant un intérêt dans un produit ou service que l'un d'eux a fourni ;
- 2° le règlement des différends concernant un produit ou un service que l'un d'eux a fourni.

168.1.2. Tout courtier et tout conseiller en valeurs transmettent annuellement à l'Agence, dans les deux mois suivant la date de clôture de leur exercice financier ou à toute autre date que celle-ci peut déterminer, un rapport arrêté à cette date concernant leur politique visée à l'article 168.1.1.

Ce rapport mentionne notamment le nombre et la nature des plaintes qui lui ont été formulées.

168.1.3. Tout courtier et tout conseiller en valeurs avisent, par écrit et sans délai, un plaignant qu'il peut demander que le courtier ou le conseiller en valeurs transmette à l'Agence une copie de son dossier s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen.

À la demande du plaignant, le courtier ou le conseiller en valeurs transmet à l'Agence une copie du dossier de sa plainte.

L'Agence examine le dossier de cette plainte et peut, lorsqu'elle le juge opportun, agir comme médiateur si les parties intéressées en conviennent.

168.1.4. Malgré les articles 9 et 83 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), l'Agence ne peut communiquer un dossier de plainte sans l'autorisation du courtier ou du conseiller en valeurs qui le lui a transmis.

168.1.5. Un médiateur ne peut être contraint de divulguer ce qui lui a été révélé ou ce dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions, ni de produire un document confectionné ou obtenu dans cet exercice devant un tribunal judiciaire ou devant une personne ou un organisme de l'ordre administratif lorsqu'il exerce des fonctions juridictionnelles.

Malgré l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, nul n'a droit d'accès à un document contenu dans le dossier de médiation.