



Montréal, le 25 juin 2025

**Politique de réglementation
des membres**

Organisme canadien de
réglementation des
investissements
40, rue Temperance, bureau 2600
Toronto (ON) M5H 0B4
memberpolicymailbox@ciro.ca

Négociation et marchés

Commission des valeurs
mobilières de l'Ontario, 20, rue
Queen Ouest
Bureau 1903, C. P. 55
Toronto (ON) M5H 3S8
TradingandMarkets@osc.gov.on.ca

**Réglementation des marchés
des capitaux**

Commission des valeurs
mobilières de la Colombie-
Britannique, 701, rue West Georgia,
C. P. 10142, Pacific Centre, Vancouver
(C.-B.) V7Y 1L2
CMRdistributionofSROdocuments@bcsc.bc.ca

Objet: Projet de consolidation des règles – Phase 5

Madame, Monsieur,

Nous avons pris connaissance avec grand intérêt de la consultation relative à la phase 5 du projet de consolidation des règles, proposé par l'Organisme canadien de réglementation des investissements (« l'OCRI »).

Étant le premier groupe financier coopératif en Amérique du Nord avec plus de 488 G\$ d'actifs et 7,8 millions de membres et clients¹, le Mouvement Desjardins (le « Mouvement ») offre une vaste gamme de produits et services à l'échelle canadienne, tant pour les clientèles des particuliers que des entreprises incluant la Gestion de patrimoine, l'Assurance de personnes et l'Assurance de dommages.

Nous supportons l'objectif d'assurer l'harmonisation des règles CPPC et CEC tout en améliorant l'accès et la clarté de celles-ci. Nous sommes d'avis qu'il est souhaitable d'adopter des dispositions moins normatives, davantage fondées sur des principes pour faciliter l'adoption de règles adaptables et proportionnées aux divers types de courtiers membres, à leur taille et à leur modèle d'affaires respectif. Nos commentaires visent ainsi à assurer l'atteinte de ces objectifs. Nous sommes également d'avis que ces règles devraient, autant que possible, être harmonisées avec les exigences des autres régulateurs du secteur.

Transmission des documents aux clients

Nous tenons à saluer l'orientation adoptée par l'OCRI, laquelle privilégie la transmission électronique des documents aux clients plutôt que le recours systématique au format papier, tout en gardant cette option pour les personnes vulnérables ou rencontrant des difficultés avec l'accès ou l'usage de la technologie. Cette approche s'inscrit pleinement dans les meilleures pratiques de

¹ [Rapport financier au premier trimestre 2025](#)

l'industrie et reflète une volonté d'efficacité et de modernisation, tout en favorisant l'atteinte des objectifs ESG et en évitant les enjeux liés aux interruptions des services postaux.

Articles 3755 et 3756 – Processus de plainte :

Selon la nouvelle réglementation de l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité »), il est indiqué aux articles 25 et suivants que certaines conclusions de plaintes peuvent être communiquées aux auteurs de celles-ci verbalement. Nous constatons donc que l'Autorité laisse la chance aux institutions financières de régler certains types de plaintes sans transmettre d'accusé de réception ni de lettre de réponse détaillée. Nous sommes d'avis que les cadres réglementaires doivent être autant harmonisés que possible afin de faciliter le traitement des plaintes. Ainsi, des plaintes de nature moins grave comme les plaintes ou les insatisfactions sur les services peuvent généralement être réglées rapidement et verbalement à la satisfaction des clients, alors qu'un processus par écrit trop formel risquerait de ralentir leur traitement.

Les nouvelles règles proposées prévoient une catégorie de plainte à signalement facultatif, remplaçant les plaintes portant sur les services, qui bénéficie sous les règles actuelles d'un traitement simplifié. De même, l'article 3749 (2) prévoit un processus précis pour le traitement des plaintes en provenance des clients de détail dans la mesure où celles-ci sont soumises par écrit ou comportent des allégations de *grave inconduite à l'égard d'un client*. Les plaintes à signalement facultatif ne sont toutefois pas exclues de ce traitement.

En effet, les articles 3755 et 3756 proposés précisent que dans ces cas, le courtier membre doit envoyer un accusé de réception ainsi qu'une lettre de réponse détaillée à chaque plaignant. Nous sommes d'avis que les plaintes à divulgation facultative pourraient également être exclues de ce traitement à l'article 3749 (2) et le critère de plainte écrite, retiré. Qu'une plainte soit écrite ou non ne nous semble pas être pertinent pour délimiter lesquelles doivent faire l'objet d'un processus de traitement plus formel. Cette formule serait plus alignée sur les exigences de l'Autorité et assurerait un traitement plus formel des types de plaintes qui soulèvent des questions de nature réglementaire tout en permettant un traitement simplifié et efficace des autres plaintes.

Par ailleurs, si l'OCRI maintient les critères de traitement des plaintes présentés dans son projet, nous proposons de clarifier le texte en précisant que les plaintes écrites et les plaintes d'allégation de *grave inconduite à l'égard d'un client* sont visées par l'article 3749 (2) et qu'il ne s'agit pas de critères cumulatifs, afin de mieux refléter les intentions de l'OCRI.

Article 3711 (1) (iii) – Indemnité substantielle:

Cet article mentionne qu'un courtier membre doit signaler à l'OCRI les cas où :

lui-même, une Personne autorisée ou un employé a versé, même indirectement, une indemnité substantielle à un client notamment en vue d'un règlement. [Nos soulignements]

Soulignons que le terme « substantielle » peut varier en fonction des perceptions individuelles et des contextes. Il serait pertinent de préciser un ou des montants exacts selon les circonstances et le type de règlement dans le but de rendre la règle plus transparente et moins sujette à interprétation dans le but d'assurer une implantation uniforme dans l'industrie.

2.5.4 Règlements et restrictions de confidentialité

Le point 2.5.4 du projet de consolidation des règles prévoit que :

Nous proposons également d'ajouter une disposition visant à interdire aux courtiers membres d'empêcher les clients, par voie d'une décharge ou autrement, de communiquer avec les autorités en valeurs mobilières ou d'autres autorités chargées de la mise en application de la loi ou de leur transmettre des renseignements

Nous sommes en accord avec cette proposition. Les clients doivent être en mesure de communiquer avec les autorités réglementaires même en cas d'entente ou de signature d'une décharge. Nous sommes d'avis que la portée de cette disposition est bien définie par l'OCRI et ne doit pas être élargie au-delà de ce qui est prévu dans le projet actuel. L'OCRI ne doit pas empêcher les courtiers de prendre des ententes comportant des clauses de confidentialité avec leurs clients.

Au nom du Mouvement Desjardins, nous vous remercions pour la présente occasion offerte de soumettre nos commentaires.

Pour tout besoin d'information additionnelle, n'hésitez pas à communiquer avec les soussignés.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations les plus distinguées.

La directrice principale Affaires réglementaires,



Giuseppina Marra, CPA auditrice, IAS.A

Cc.

M^{me} Marie-Andrée Alain, vice-présidente et Chef de la conformité et protection des renseignements personnels