COLLOQUE

Pour une approche holistique de la protection des épargnants : **regards croisés sur l'encadrement juridique de l'industrie des services d'investissement**

28 octobre 2022
13 h à 17 h 35
Université Laval

Faculté de droit

UNIVERSITÉ LAVAL

Ce colloque est organisé par

UNIVERSITÉ LAVAL

Laboratoire en droit des services financiers

Pour en savoir plus, voir notre vidéo promotionnelle et notre page web.

Le **Laboratoire** vise à

- À développer et **faire connaitre le secteur** du droit des services financiers (bancaire, assurance, valeurs mobilières et investissement);
- À préparer une **relève qualifiée** en droit des services financiers;
- À alimenter et à contribuer aux **échanges sur le cadre juridique** et sur les pratiques de gouvernance dans cette industrie;
- À **impliquer les acteurs du milieu** des services financiers dans les processus d'enseignement et de recherche;
- À favoriser la **protection des consommateurs**.

Mot d'ouverture

Cinthia Duclos
Professeure et directrice du Laboratoire en droit des services financiers

Faculté de droit
Université Laval

Laboratoire en droit des services financiers

Pour une approche holistique de la protection des épargnants

Raymonde Crête, *Ad. E.*
Professeure émérite
Faculté de droit
Université Laval

28 octobre 2022

Thèmes de la présentation

1. Point de départ déterminant: la nature professionnelle des services d’investissement
2. Enjeux de l’encadrement professionnalisé actuel des intermédiaires financiers
3. Pour une approche holistique de la protection des épargnants

Point de départ déterminant

La nature professionnelle des services d’investissement

Point de départ déterminant
La nature professionnelle des services d'investissement

Entreprises de services d'investissement

Ex. Société financière ABC
Gestion de patrimoine

Entreprises commerciales

Ex. Ameublements XYZ

Les services d'investissement se distinguent des relations commerciales traditionnelles (vente de biens mobiliers et immobiliers, tels maisons, meubles, autos ou ordinateurs).

Pourquoi?

La nature professionnelle des services d'investissement

Épargnant

Intermédiaire financier
Entreprise et représentant

Confie ses économies

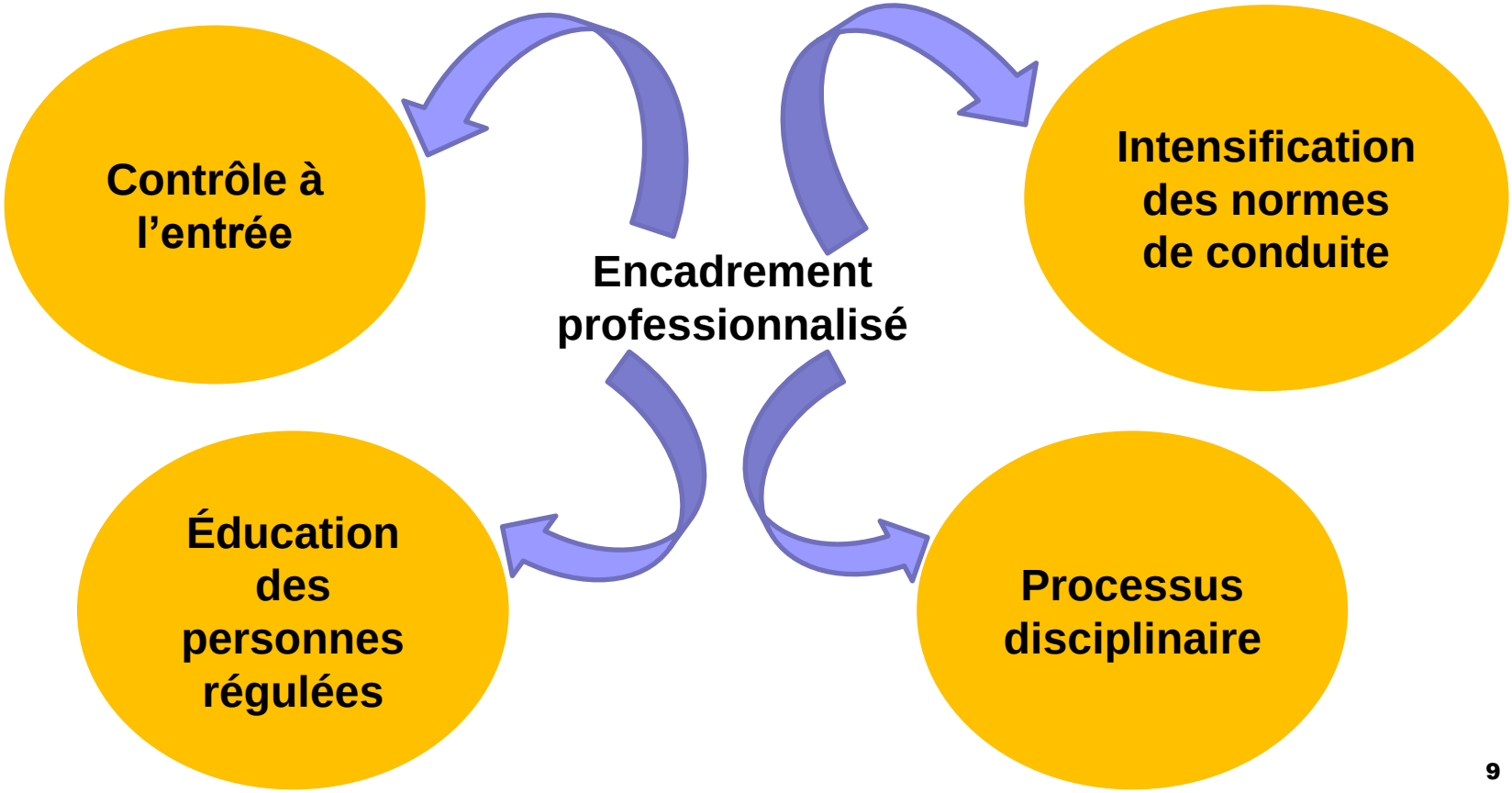
Gestion du patrimoine d'autrui

- Client non averti en matière d'investissement
- Délégation de pouvoirs
- Asymétrie de pouvoir et d'information
- Dépendance , vulnérabilité et confiance accrue

- Risque de manquements de l'intermédiaire – Ex. placements inappropriés ou non-autorisés, négligence, fraude, abus, etc.
- Risque de préjudices graves pour le client

- Services spécialisés
- Expertise requise
- Autonomie professionnelle
- Caractère confidentiels des renseignements donnés
- Conciliation difficile entre intérêts du client v. Intérêts de l'intermédiaire

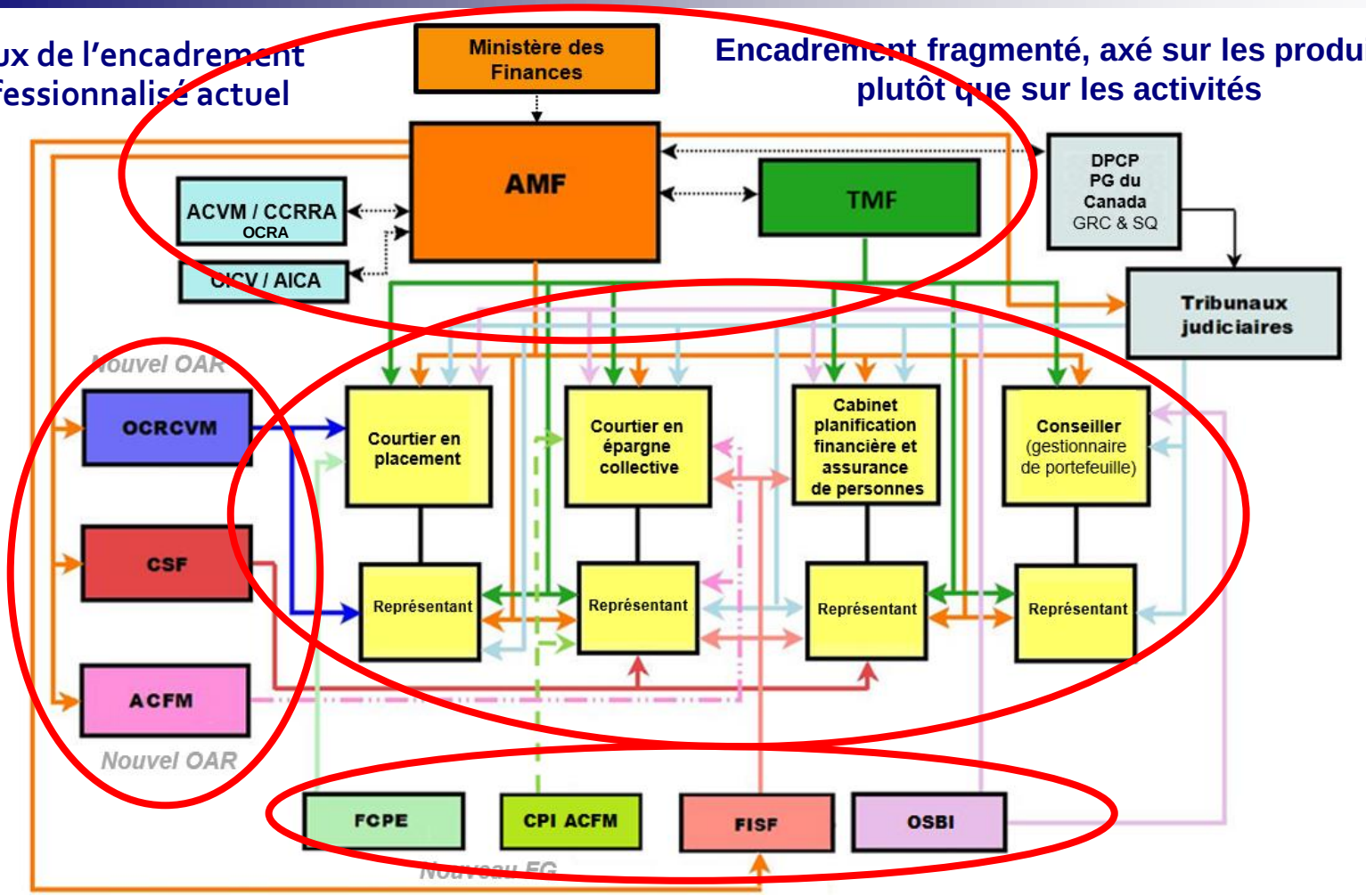
La nature professionnelle des services d'investissement



Enjeux de l’encadrement professionnalisé actuel des intermédiaires

Enjeux de l'encadrement professionnalisé actuel

Encadrement fragmenté, axé sur les produits plutôt que sur les activités



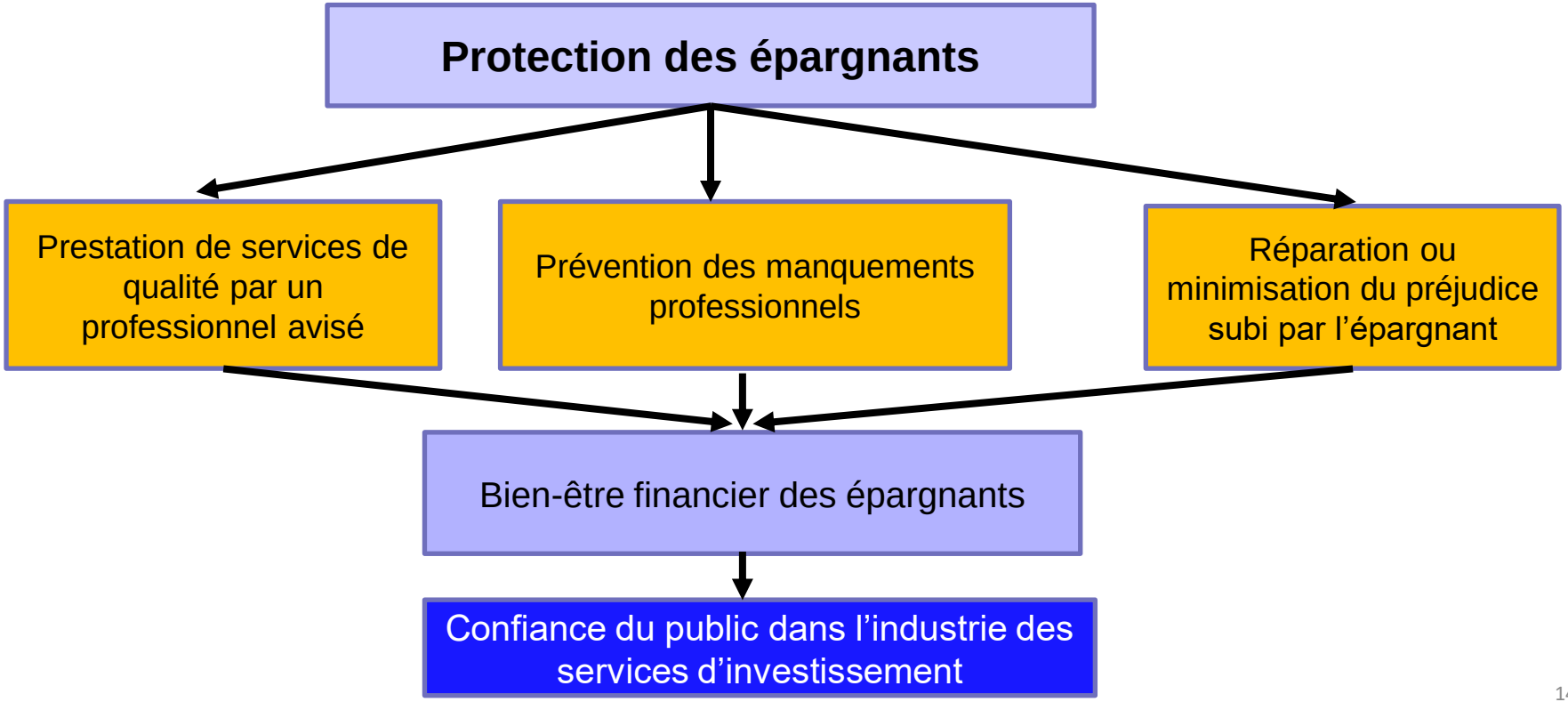
Enjeux de l’encadrement professionnalisé des intermédiaires

- **Conséquences potentielles de l’encadrement fragmenté actuel**
  - Protection inégale des épargnants qui varie selon la catégorie d’inscription et le lieu d’exercice des activités
  - Risque de confusion auprès des épargnants, du public, etc.
  - Inefficiences, telles lourdeurs administratives et financières, etc.

Pour une approche holistique de la protection des épargnants

Principes directeurs

Pour une approche holistique de la protection des épargnants
Principes directeurs



Pour une approche holistique de la protection des épargnants

Principes directeurs

Encadrement professionnalisé des intermédiaires

Intégré et simplifié

- Axé sur les activités et non sur les produits
- Ensemble des services d'investissement
- Aspects organisationnels et individuels :

  3 groupes d'acteurs: entreprise, ses dirigeants et ses représentants
- Simplification des structures et de la réglementation

Spécialisé et flexible

- Autoréglementation contrôlée
- Prise en compte des spécificités de nature juridique, économique et sociale

En guise de conclusion

Pour une approche holistique de la protection des épargnants

Mesures préventives	Mesures réparatrices
• **Contrôle à l'entrée des intermédiaires**: compétence, intégrité, etc. • **Intensification des normes de conduite:** loyauté, intégrité, transparence, diligence et compétence • **Éducation** des 3 groupes d'acteurs • **Surveillance et contrôle** des 3 groupes d'acteurs**:** sanctions disciplinaires, civiles, pénales et criminelles • **Sensibilisation et éducation financière des épargnants**	• Mécanismes d'**assistance** pour les épargnants • **Traitement des plaintes** • Mécanismes **non judiciarisés d'indemnisation** des épargnants (médiation, arbitrage, fonds d'indemnisation, autres) • Mécanismes **judiciarisés d'indemnisation** des épargnants (responsabilité civile, indemnisation potentielle dans le cadre de sanctions pénales et criminelles)

Bibliographie sommaire

CRÊTE, Raymonde et Cinthia DUCLOS, *Commentaires sur l'avis de consultation 25-304 et 25-035 des ACVM – Demande de reconnaissance du nouveau organisme d'autoréglementation et d'acceptation du nouveau fonds de garantie* (version française); *Comments - CSA Requests for Comment 25-304 and 25-305 – Application for Recognition of New Self-Regulatory Organization and Application for Approval of the New Investor Protection Fund*, (version anglaise), Faculté de droit, Université Laval, 2022;

CRÊTE, Raymonde et Cinthia DUCLOS, *Observations du GRDSF sur l'Énoncé de position 25-404 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières*, (version française); *Observations of the GRDSF on the CSA Position Paper 25-404 – New Self Regulatory Organization Framework*, (version anglaise), Faculté de droit, Université Laval, 2021;

CRÊTE, Raymonde et Cinthia DUCLOS, *Mémoire du GRDSF pour la Consultation 25-402 des Autorités canadiennes en valeurs mobilières sur le cadre réglementaire des organismes d'autoréglementation*, (version française); *Brief submitted by the GRDSF for the CSA Consultation 25-402 on the Self-Regulatory Organization Framework*, (version anglaise), Faculté de droit, Université Laval, 2020;

CRÊTE, Raymonde, Marc LACOURSIÈRE et Cinthia DUCLOS, « La rationalité du particularisme juridique des rapports de confiance dans les services de placement », dans R. CRÊTE, M. NACCARATO, M. LACOURSIÈRE et G. BRISSON (dir.), *Courtiers et conseillers financiers – Encadrement des services de placement*, vol. 1, coll. CÉDÉ, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2011, aux pages 229-273 (disponible via *La Référence*);

CÔTÉ, Martin, *Mécanismes d'indemnisation des consommateurs dans l'industrie des services financiers au Québec,* coll. CÉDÉ, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2015, 273, p. ;

DUCLOS, Cinthia, *La protection des épargnants dans l'industrie des services d'investissement : une analyse de l'influence des défaillances organisationnelles sous l'angle du Swiss cheese model*, coll. CÉDE, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2021, 637 p.

Merci de votre attention

Raymonde Crête, *Ad. E.*
Professeure émérite
Faculté de droit
Université Laval
raymonde.crete.1@ulaval.ca

THÈME 1

Encadrement intégré et spécialisé des intermédiaires financiers

Présidence de panel

Stéphane Rousseau

Faculté de droit
Université de Montréal

L’harmonisation de l’encadrement des produits et des services financiers offerts dans le secteur de l’assurance de personnes et dans le secteur des valeurs mobilières

Martin Côté
Avocat, membre du LABFI et doctorant en droit

28 Octobre 2022

Université de Montréal et du monde.

Plan de la présentation

1. Mise en contexte
2. Quelques jalons historiques
3. Constats ciblés
4. Conclusion

Mise en contexte: les services d'investissement dans le secteur de l'assurance et des valeurs mobilières

Producteurs	Produits	Distributeurs
Assureur (fonds distincts)	PAVU CICV Police participante	Représentant en assurance de personnes
Fonds d'investissement	Parts de fonds d'investissement	Représentant de courtier en épargne collective ou en placement

Épargnant

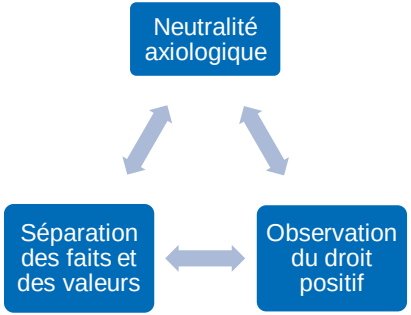
Objectifs: (1) Circonscrire l'encadrement juridique s'appliquant aux produits et services d'investissement offerts par les assureurs et (2) s'interroger sur les possibilités d'harmonisation avec le secteur des valeurs mobilières afin ultimement de (3) mieux protéger les épargnants.

Précisions méthodologiques

Épargnant individuel vs. collectif

- *Loi sur les régimes complémentaires de retraite*, RLRQ, c. R-15.1
- *Loi sur les régimes volontaires d'épargne-retraite*, RLRQ, c. R-17.0.1.

Positivisme juridique



Quelques jalons historiques

Rapport du Comité canadien d'étude des fonds mutuels

1969

Rapport Stromberg

1995

Rapport du Joint Forum

1999

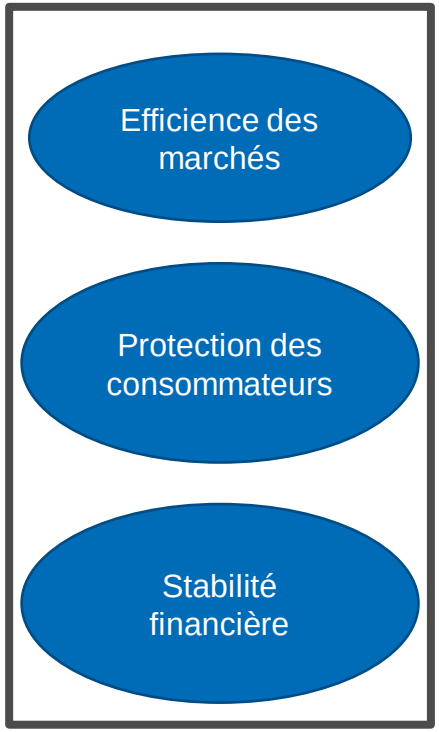
Rapport des organismes internationaux AICA / OICV / Bâle

2008-2011

Documents sur les fonds distincts du CCRRA

2016-2022

Les objectifs de la régulation financière



Complexité des produits et éducation financière

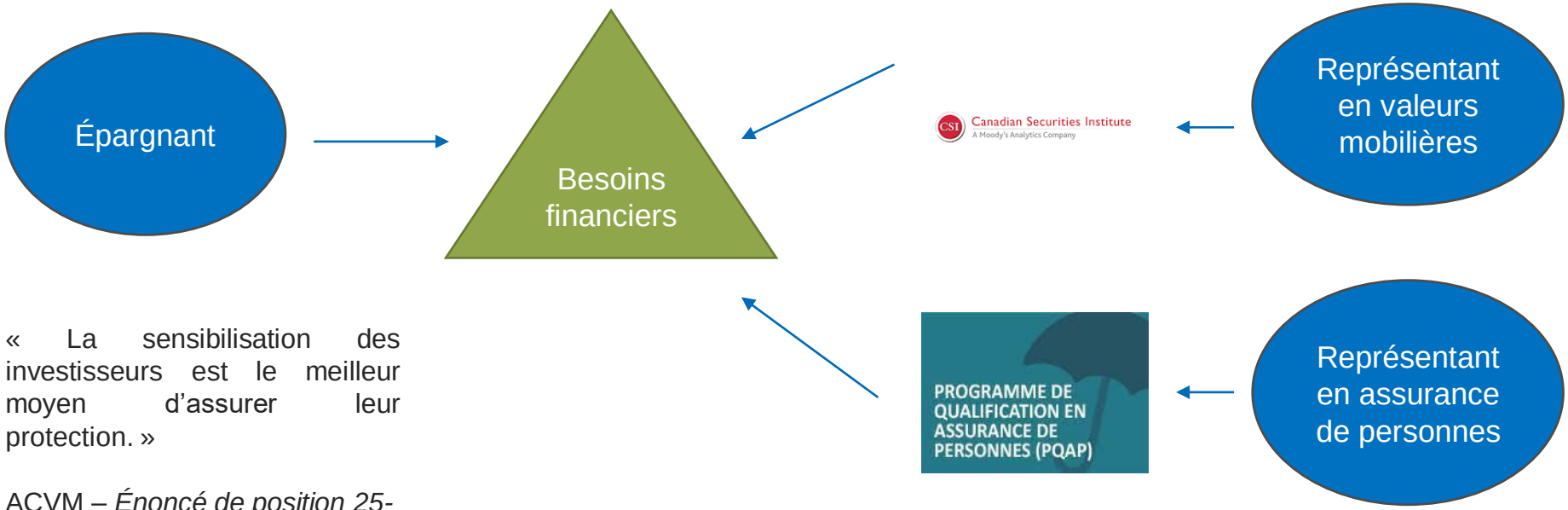
« La police d'assurance-vie universelle est un produit financier **complexe pour le commun des mortels**. Ceci s'explique en grande partie par l'amalgame entre son objet et son effet. Son objet est d'investir avec un effet de protection propre à l'assurance. »

Thibault c. *Borgia*, 2011 QCCQ 594, par. 30.

« En effet, l'assurance-vie universelle avec les différentes options qu'elle offre **s'apparente tantôt à un produit d'investissement offrant un abri fiscal**, **tantôt à un produit d'assurance-vie typique**. Ce vaste spectre amène un niveau de complexité supérieur étant donné les différentes variantes qu'elle offre. »

Cardinal Morello c. BMO Nesbitt Burns Services financiers inc., 2013 QCCS 3991, par. 47.

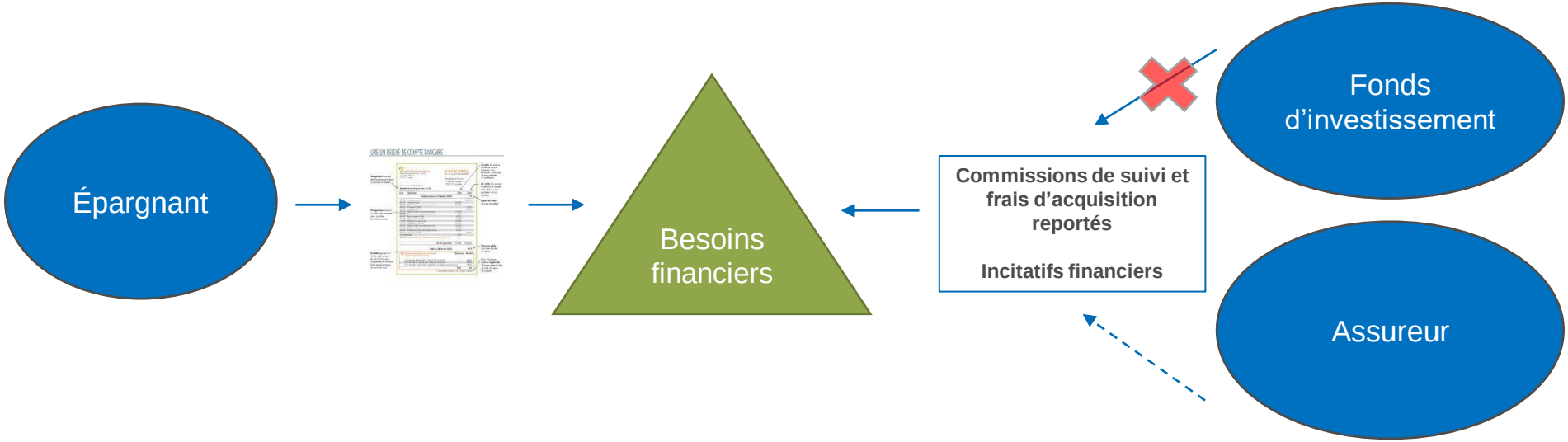
Complexité des produits et éducation financière (suite)



« La sensibilisation des investisseurs est le meilleur moyen d'assurer leur protection. »

ACVM – *Énoncé de position 25-404*, 3 août 2021, p. 17.

Rémunération et incitatifs financiers



« - Les programmes incitatifs examinés contiennent principalement des éléments quantitatifs reliés aux ventes, et l'application de critères qualitatifs reposant sur le TEC n'est pas officialisée.

- Les programmes incitatifs utilisés ou élaborés par les intermédiaires ne font l'objet d'aucun processus de supervision. »

Rapport d'observations consolidées du CCRRA – Examens concertés des pratiques TEC, Octobre 2021, p. 4.

Rémunération et incitatifs financiers (suite)

Loi sur les assureurs, RLRQ, 32.1

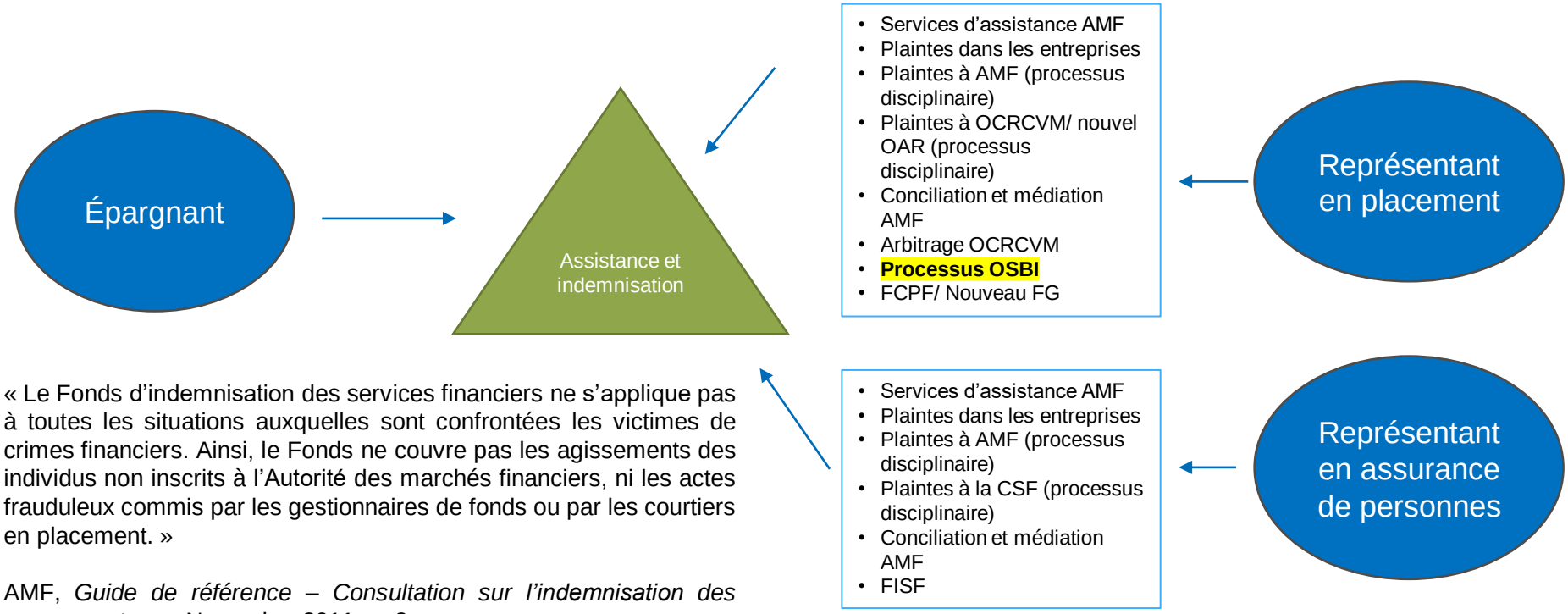
463. L'Autorité peut établir des lignes directrices destinées à tous les assureurs autorisés, à une catégorie seulement d'entre eux ou à une fédération dont de tels assureurs sont membres.

Les lignes directrices présentent un caractère général et impersonnel; l'Autorité les publie à son Bulletin après en avoir transmis une copie au ministre.

464. Une ligne directrice informe ses destinataires de mesures qui, de l'avis de l'Autorité, peuvent être établies pour satisfaire aux obligations qui leur incombent en vertu des titres II et IV.

Une instruction quant à elle informe son destinataire des obligations qui, de l'avis de l'Autorité, lui incombent en vertu de ces titres.

Les mécanismes d'assistance et d'indemnisation



« Le Fonds d'indemnisation des services financiers ne s'applique pas à toutes les situations auxquelles sont confrontées les victimes de crimes financiers. Ainsi, le Fonds ne couvre pas les agissements des individus non inscrits à l'Autorité des marchés financiers, ni les actes frauduleux commis par les gestionnaires de fonds ou par les courtiers en placement. »

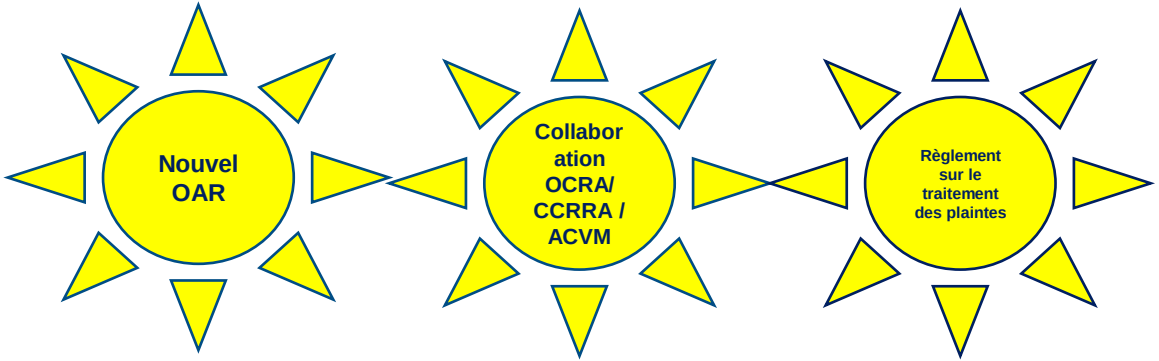
AMF, *Guide de référence – Consultation sur l'indemnisation des consommateurs*, Novembre 2011, p. 2.

Conclusion

Assurance

Valeurs mobilières

Principes directeurs
Intégration et simplification



Une approche systémique de la protection des épargnants: regards sur le rôle des dirigeants dans la prévention des défaillances organisationnelles

Cinthia DUCLOS
Salomé PARADIS

Université Laval
28 octobre 2022

Plan de la conférence

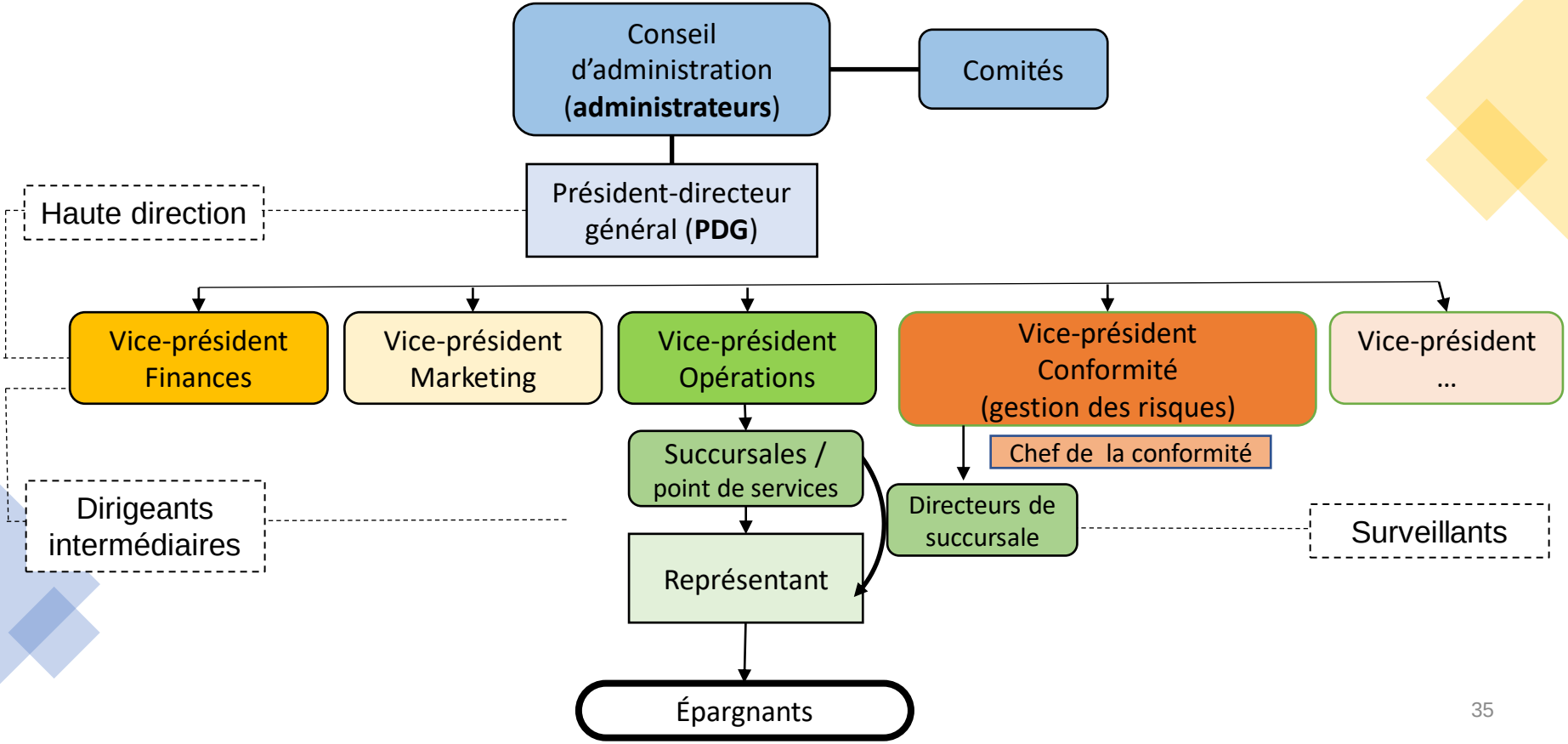
1. **Mise en contexte** : rôle des dirigeants et approche systémique de la protection des épargnants ;

2. **Encadrement « professionnalisé »** des dirigeants ;

3. **Pistes de solution** en vue d'améliorer la protection des épargnants.

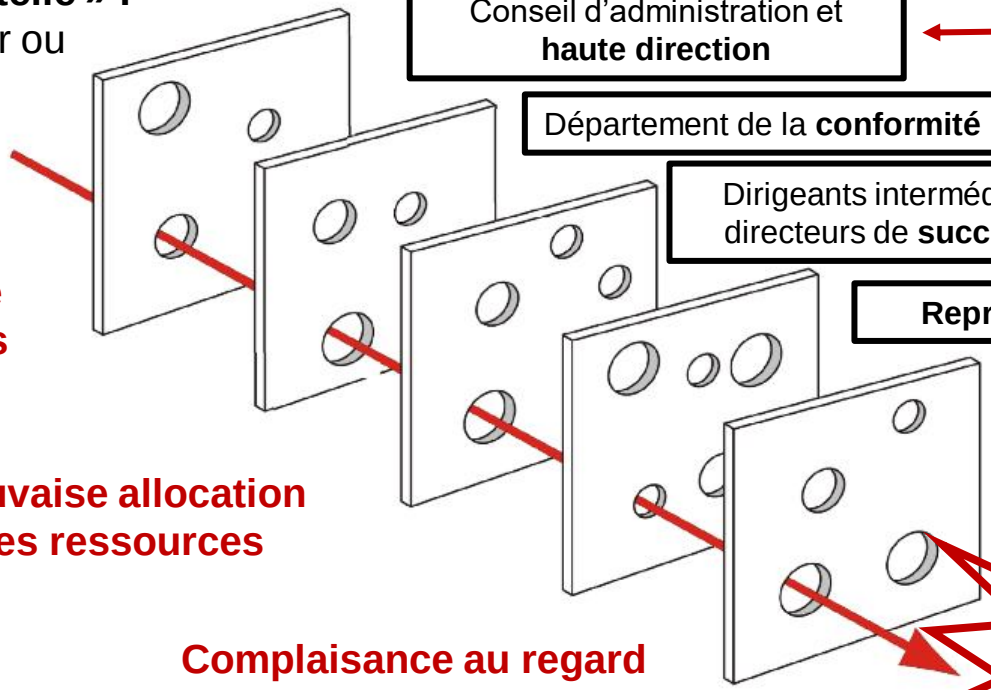
1. Mise en contexte

1.Mise en contexte: dirigeants ?



1. Mise en contexte: rôle des dirigeants

Séquence « accidentelle » :
Courtier, conseiller ou cabinet



Conseil d'administration et **haute direction**

Département de la **conformité**

Dirigeants intermédiaires/ directeurs de **succursale**

Représentants

Surveillants

Dirigeants

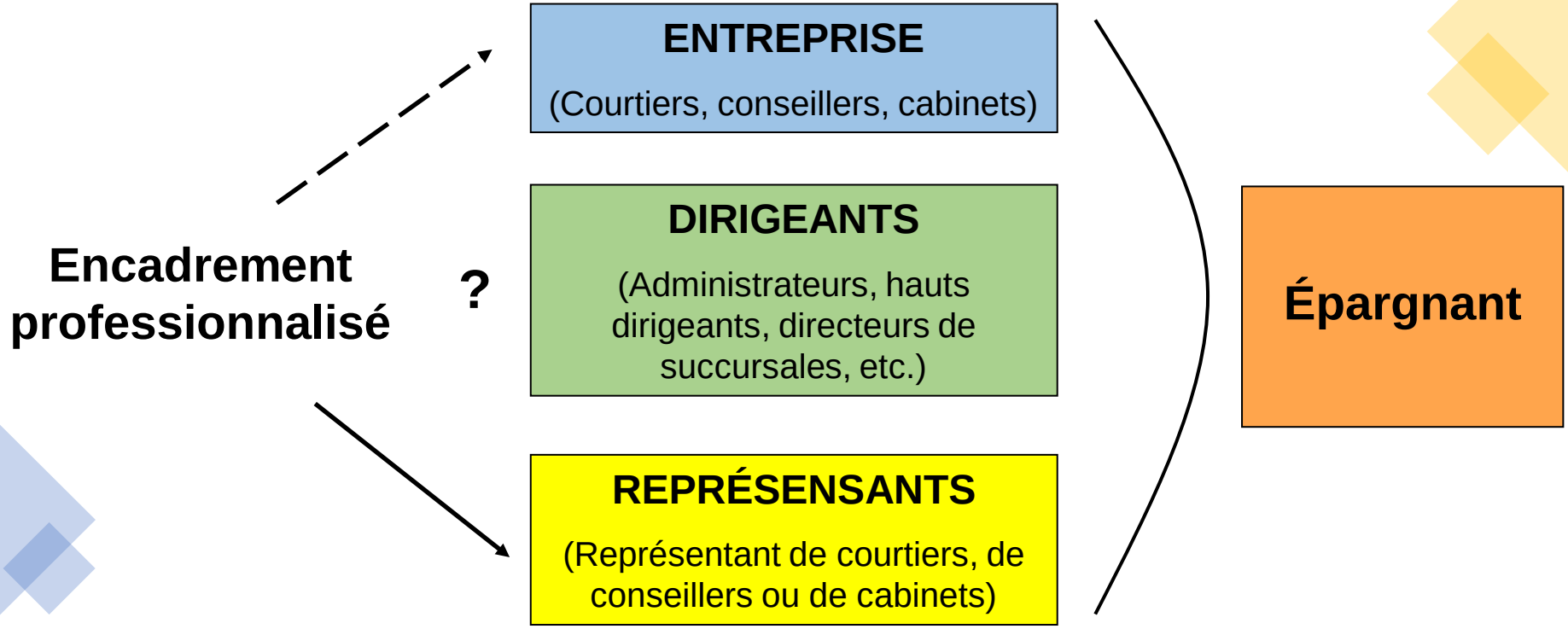
Politique de rémunération axée uniquement sur les profits

Mauvaise allocation des ressources

Complaisance au regard des comportements douteux

Préjudices aux épargnants

1. Mise en contexte: approche systémique



2. Encadrement « professionnalisé » des dirigeants

2. Encadrement professionnalisé des dirigeants

	Entreprises	Autorités	Composantes
LVM	**Courtiers** en placement Autres courtiers et **conseillers**	**AMF** **TMF** **OAR** (OCRCVM, Nouvel OAR, CSF)	Contrôle à l'entrée Intensification des normes de conduite Processus disciplinaire
LDPSF	**Cabinets** en planification financière Cabinets en assurance de personnes		

2. Contrôle à l'entrée de dirigeants

Les dirigeants doivent-ils détenir une « inscription » ou un « droit de pratique » pour exercer leurs fonctions au sein des entreprises ?

LVM

Courtiers en placement

Autres courtiers et **conseillers**

Dirigeants <u>autorisés</u> par l'OCRCVM :

- Dirigeants inscrits (PDR + CC)
- Administrateurs, hauts dirigeants et surveillants

Dirigeants <u>inscrits</u> à l'Autorité:

- Personne désignée responsable (PDR)
- Chef de la conformité (CC)

LDPSF

Cabinets en planification financière

Cabinets en assurance de personnes

Aucun dirigeant inscrit ou autorisé

2. Normes de conduite des dirigeants

Les dirigeants sont-ils assujettis à une intensification des normes de conduite similaire à celle imposée aux représentants ?

LVM

Courtiers en placement

Autres courtiers et **conseillers**

LDPSF

Cabinets en planification financière

Cabinets en assurance de personnes

Dirigeants <u>autorisés</u> par l'OCRCVM :

- Devoirs de loyauté et de diligence + normes de bonne conduite générale;
- Description de plus de fonctions de surveillance.

Dirigeants <u>inscrits</u> (PRD + CC) :

- Description de leurs fonctions de surveillance;
- Application des normes de conduite aux personnes inscrites.

Tous les dirigeants :

- Devoirs de loyauté et de diligence

2. Processus disciplinaire des dirigeants

Les dirigeants peuvent-ils être sanctionnés en cas de manquement aux normes de conduite dans l'exercice de leurs fonctions?

LVM

Courtiers en placement

Autres courtiers et **conseillers**

LDPSF

Cabinets en planification financière

Cabinets en assurance de personnes

Dirigeants <u>autorisés</u> par l'OCRCVM :

- Blâme, amende, suspension ou révocation de l'autorisation, imposition de conditions, ou tout autre sanction jugée adéquate.

Dirigeants <u>inscrits</u> (PRD + CC) :

- Retrait de leurs droits conférés par l'inscription; ordonnance quant à la conduite à suivre et blâme.

Tous les dirigeants :

- Interdiction d'agir et sanctions possibles si autorisation à autrui de commettre un manquement.

2. Encadrement professionnalisé des dirigeants: constats

Encadrement hétérogène:

- Variations dans le contenu de l'encadrement;
- Divergence dans les fonctions visées;

Encadrement à bonifier :

- Professionnalisation moins étoffée que celle visant les représentants et les entreprises;
- Prise en compte insuffisante de leur rôle dans la protection des épargnants.

3. Pistes de solution

3. Sensibilisation et éducation des dirigeants

- Mise en place d'un programme de **formation** pour tous les dirigeants :
  - La **nature professionnelle** des services;
  - Les **dilemmes** dans l'exercice de leurs fonctions (conflits possibles entre les intérêts des épargnants, de l'entreprise, du groupe financier, des dirigeants, etc.);
  - Leur influence et **les effets de leurs actes et de leurs décisions** sur l'ensemble de l'entreprise (autres dirigeants, représentants, etc.);
  - Leur **rôle** dans la protection des épargnants.

Comment ? Dans la réglementation financière, prévoir une obligation pour tous les dirigeants de suivre cette formation ou pour les entreprises de leur offrir.

3. Devoir de loyauté et de diligence imposé à tous les dirigeants

- Dans la LVM, reconnaitre des **devoirs généraux de loyauté et de diligence des dirigeants envers les épargnants.**
  - Suivre l'exemple de la LDPSF :

> Article 84. Un cabinet et ses dirigeants sont tenus d'agir avec honnêteté et loyauté dans leurs relations avec leurs clients.
>
> Ils doivent agir avec soin et compétence.

3. Des dirigeants inscrits pour toutes les entreprises

- Dans la LDPSF, reconnaitre des **catégories d'inscription pour les dirigeants ayant des fonctions en matière de conformité et de surveillance**.
  - Suivre l'exemple de la LVM :
    - Personne désignée responsable
    - Chef de la conformité
- Définir leurs **fonctions** et les assujettir aux **normes** de conduite des cabinets et des représentants et à leur **processus disciplinaire** (dans la LDPSF ou ses règlements).

3. Un OAR compétent pour tous les dirigeants

- **Étendre le cadre juridique des « dirigeants autorisés » aux autres dirigeants**:
  - Reconnaitre et définir plus de fonctions;
  - Définir et intensifier les normes de conduite;
  - Prévoir un processus disciplinaire inclusif.

Comment ? Soumettre les entreprises et leurs dirigeants à l'encadrement d'un OAR (Nouvel OAR ? CSF ?).

Et plus encore ?

Conclusion

Pour en savoir plus …

Disponible aux Éditions Yvon Blais
et sur La Référence

Disponible sur YouTube

Voir aussi :

- DUCLOS, C., « Le système professionnel québécois d'hier à aujourd'hui : portrait et analyse de l'encadrement des ordres professionnels sous l'angle de la protection du public », (2019) 60 *C. de D.* 795-872.
- REASON, J., « Human Error: Models and Management », [2000] 320 *BMJ* 768-770.

La réforme de l’encadrement des OAR : vers la cohérence

Claudyne Bienvenu, Vice-présidente pour le Québec et l’Atlantique, OCRCVM

L’OCRCVM – Qui sommes-nous?

- **Situer un OAR dans le cadre réglementaire**
  - Un organisme reconnu, en vertu de la loi applicable, et pouvoirs conférés par les autorités de réglementation
  - Au Québec, la *Loi sur l’encadrement du secteur financier* permet à l’AMF de reconnaître un OAR

- **Cadre actuel de l’autoréglementation sur l’ensemble du territoire canadien**
  - OCRCVM – Courtiers en placement
  - ACFM – Courtiers en épargne collective, hors Québec
  - AMF et CSF – Courtiers en épargne collective au Québec

L’OCRCVM – Qui sommes-nous?

(suite)

- **Mandats actuels de l’OCRCVM**
  - Fournir des services de réglementation
    - Courtiers en placement
    - Marchés (Bourses et Systèmes de négociation parallèle)
  - Protéger les investisseurs et l’intérêt public
  - Assurer l’intégrité des marchés par la surveillance des opérations
    - 6 Bourses
    - 5 SNP
  - Surveillance croisée des marchés de dérivés et des marchés des valeurs mobilières au Canada (nouveau)

L’OCRCVM – Qui sommes-nous?

(suite)

- **Section Québec de l’OCRCVM**
  - Assure la supervision des activités réglementaires prenant en considération les particularités qui existent et la réalité du secteur au Québec
  - Offre un service et une expertise en français
  - La gestion des activités réglementaires par le personnel de la Section Québec et les décisions liées à la supervision des activités au Québec sont principalement exercées par des personnes qui résident au Québec
  - La salle de surveillance intermarché est située au bureau de Montréal

Le nouvel OAR

Renforcer l'approche holistique de la réglementation

- **Avis 25-304 des ACVM**
  - Analyse du cadre réglementaire des OAR
  - Établir
    - un nouvel OAR unique et amélioré, et
    - un seul fonds de protection qui sera indépendant du nouvel OAR couvre les pertes générées par une faillite d'un membre
  - Reconnaissance par chacune des autorités provinciales et territoriales en valeurs mobilières avec un mandat amélioré
  - Les fusions vont prendre effet le 1er janvier 2023

Le nouvel OAR

Renforcer l'approche holistique de la réglementation (suite)

- **Objectifs du projet et les avantages d'un OAR unique**
  - Établir un cadre de réglementation qui
    - répond à un mandat d'intérêt public clair,
    - favorise l'équité et l'efficience des marchés des capitaux,
    - s'articule autour de la protection des investisseurs afin de raffermir la confiance du public et
    - accueille l'innovation et le changement
  - Mettre l'accent sur une structure de gouvernance améliorée
  - Réduire la confusion concernant l'encadrement réglementaire - un point de contact unique
  - Une approche holistique du nouvel OAR
    - favorisera une réglementation encore plus cohérente et
    - augmentera les efficiences réglementaires en réduisant au minimum la redondance et la complexité

Le nouvel OAR

Au Québec

- **Les activités de la Section Québec**
  - Le nouvel OAR sera reconnu par l'AMF au même titre que les autres membres des ACVM
  - La Section Québec de l'OCRCVM
    - deviendra le bureau du nouvel OAR au Québec
    - continuera d'assurer les activités qui touchent une personne au Québec et
    - d'offrir un service et une expertise en français

Le nouvel OAR

Au Québec
(suite)

- **Période transitoire**
  - Les courtiers en épargne collective ayant des activités au Québec
    - seront réputés membres du nouvel OAR
    - vont bénéficier d’une période transitoire
  - Le cadre législatif et réglementaire actuel continuera de s’appliquer
    - L’AMF
    - La CSF
    - Le Fonds d’indemnisation des services financiers
  - Les firmes en épargne collective inscrites au Québec seront dispensées de règles du nouvel OAR

Les autres considérations

Prochaines études – Autres catégories d’inscription

- **D’autres catégories d’inscription**
  - Les catégories de professionnels qui transigent sur les titres et les dérivés, supervisés directement par les autorités réglementaires provinciales et territoriales en valeurs mobilières
  - La possibilité d’intégrer ces autres catégories d’inscription sous la supervision du nouvel OAR sera analysée par les ACVM

Merci

Claudyne Bienvenu, Vice-présidente pour le Québec et l’Atlantique, OCRCVM

LES OBLIGATIONS DE CONSEIL ET DE RENSEIGNEMENT DES INTERMÉDIAIRES FINANCIERS

Une réflexion sur leurs distinctions dans le prolongement de l'arrêt *Asselin*

Présenté par Me Félix Ginoux (LL. B) (LL. M), avocat et candidat au doctorat en droit à l'Université Laval

28 octobre 2022, Grand Salon - Pavillon Desjardins
Université Laval

UNIVERSITÉ LAVAL

Identification des obligations de renseignement et de conseil

Afin d'identifier et de distinguer ces obligations, il faut partir de leurs sources …

Obligations de renseignement

Obligation de renseignement découlant de l'obligation de <u>bonne foi</u>

Obligations de renseignement découlant des dispositions de la <u>législation</u> encadrant les services d'investissement

Obligation de conseil

Obligation de conseil découlant du <u>type de contrat</u> entre le client et l'entreprise

Obligation de conseil découlant des dispositions de la <u>législation</u> encadrant les services d'investissement

UNIVERSITÉ LAVAL

Obligation de renseignement découlant de l'obligation de bonne foi

Caractéristiques de l'obligation de renseignement découlant de la bonne foi :

- Obligation d'origine jurisprudentielle (arrêt *Banque de Montréal* c. *Bail* rendu en 1992), mais fondée sur l'obligation de bonne foi (art. 6 et 1375 du C.c.Q.)
- Obligation à caractère général :
  - Application à tous les contrats;
  - Application lors de la formation du contrat et de son exécution.

UNIVERSITÉ LAVAL

Obligation de renseignement découlant de l’obligation de bonne foi

Critères de *Bail* pour établir un manquement à l’obligation de renseignement :

1) Connaissance présumée ou réelle de l'information par l’intermédiaire

2) Nature déterminante de l’information à communiquer

3) Impossibilité du client de se renseigner OU confiance du client envers l’intermédiaire (obligation de se renseigner)

UNIVERSITÉ LAVAL

Obligations de renseignement découlant des dispositions de la législation encadrant les services d'investissement

Dispositions imposant des obligations de renseignement aux représentants ou aux entreprises en matière de services d'investissement :

- *Loi sur les valeurs mobilières,* RLRQ, c. V-1.1, art. 29; 109.7; 165; 165.1; 168.1.2; 168.1.3; 195 par. 3.
- *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c.D-9.2, 14 art. 2; 17; 19; 22; 26; 31; 32.
- *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites,* RLRQ, c. V-1.1, r. 10, art. 13.4 par. 4, 5, 6, et 7; 13.5 par. 2 a) i); 13.10; 13.13; 13.18; 14.2; 14.3; 14.2.1; 14.4; 14.5; 14.11; 14.11.1; 14.12; 14.13; 14.14; 14.14.1; 14.14.2; 14.15; 14.17; 14.18; 14.19; 14.20.
- *Code de déontologie de la chambre de la sécurité financière*, RLRQ, D-9.2, r. 3, art. 12; 13; 14; 15.
- *Code civil du Québec* (RLRQ), art. 2102; 2139.

Obligations de renseignement découlant des dispositions de la législation encadrant les services d'investissement

Exemple d'une disposition de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* :

32. Un représentant en assurance qui agit pour le compte d'un cabinet <u>qui est un assureur</u> ou d'un cabinet <u>qui est lié par contrat d'exclusivité avec un seul assureur</u> <u>doit divulguer ce fait</u> à la personne avec laquelle il transige.

UNIVERSITÉ LAVAL

Obligation de conseil : définition

L'obligation de conseil implique de :

1) Présenter objectivement une information.
2) Donner un avis sur cette information (expliquer les décisions possibles, leurs avantages et inconvénients; donner son opinion en lien avec ces décisions).

Vincent KARIM, *Les obligations*, 5e éd., vol. 1, Montréal, Wilson & Lafleur, 2020, par. 376.

UNIVERSITÉ LAVAL

Obligation de conseil : définition

L'obligation de conseil <u>dépasse</u> l'obligation de renseignement.

La cause de ce dépassement provient du devoir <u>de formuler une recommandation à partir d'informations objectives</u> dans l'obligation de conseil.

UNIVERSITÉ LAVAL

Obligation de conseil découlant du type de contrat entre le client et l'entreprise

L'obligation de conseil prend notamment sa source dans le type de contrat entre l'entreprise et le client.

Trois types de contrats possibles : 1) le mandat 2) le contrat de service 3) l'administration du bien d'autrui

UNIVERSITÉ LAVAL

Obligation de conseil découlant des dispositions de la législation encadrant les services d'investissement

Dispositions imposant l'obligation de conseil aux représentants en matière de services d'investissement :

- *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c.D-9.2, art. 27; 28.
- *Code de déontologie de la chambre de la sécurité financière*, RLRQ, D-9.2, r. 3, art. 12; 13; 14; 15; 20.

Les obligations de <u>convenance</u> et de <u>connaître</u> le <u>produit</u> ainsi que le <u>client</u> <u>précisent</u> l'obligation de conseil.

UNIVERSITÉ LAVAL

Obligation de conseil découlant des dispositions de la législation encadrant les services d'investissement

Exemple de disposition de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* :

27. Un représentant en assurance doit s'enquérir de la situation de son client afin d'identifier ses besoins.

Il doit s'assurer de conseiller adéquatement son client, dans les matières relevant des disciplines dans lesquelles il est autorisé à agir; s'il lui est possible de le faire, il offre à son client un produit qui convient à ses besoins

UNIVERSITÉ LAVAL

Interactions entre les obligations de conseil et de renseignement

Interactions entre les obligations de renseignement et de conseil : une proposition de structuration

Comment qualifier l'interaction entre les deux obligations de renseignement ?

- Obligation de renseignement découlant de la bonne foi impose de fournir des informations déterminantes

- Obligations de renseignement découlant de la législation imposent de fournir des informations déterminées.

- Interaction entre une règle générale et des règles particulières.

- Résultat est favorable à la protection de l'épargnant, car il impose une obligation de renseignement à la fois déterminée et extensible.

UNIVERSITÉ LAVAL

Interactions entre les obligations de renseignement et de conseil : une proposition de structuration

Comment qualifier l'interaction entre les deux obligations de conseil ?

- Deux obligations de conseil imposent la <u>même obligation de conseil</u>.

- Application <u>parallèle</u> de ces obligations qui interagissent <u>conjointement</u>.

- Résultat est favorable à la protection de l'épargnant, car il <u>accroît les sources d'application</u> de l'obligation de conseil.

- Entre l'obligation de <u>conseil</u> et les obligations de <u>convenance</u> et de <u>connaître</u> le <u>produit</u> ainsi que le <u>client</u>, il existe une interaction entre une règle <u>générale</u> et des règles <u>particulières</u>.

UNIVERSITÉ LAVAL

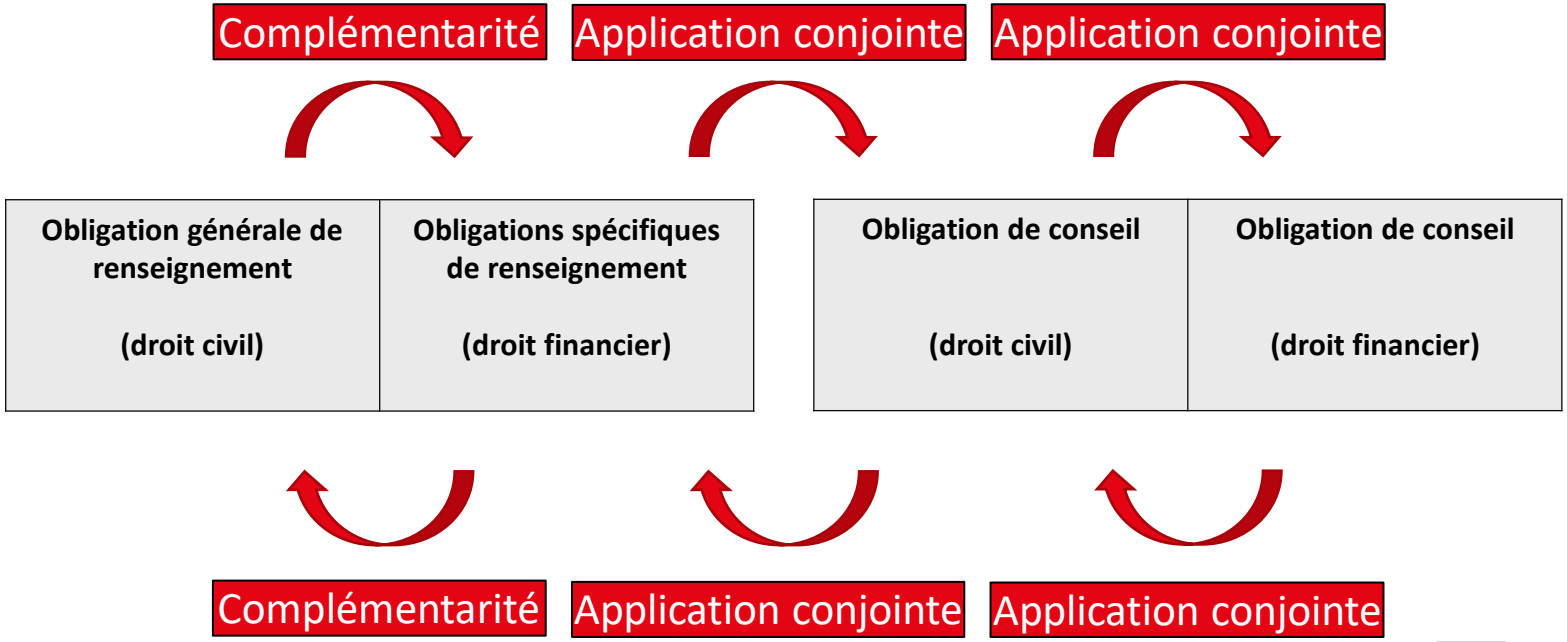
Interactions entre les obligations de renseignement et de conseil : une proposition de structuration

Comment qualifier l'interaction entre les obligations de renseignement et de conseil ?

- Obligation de conseil impose de fournir une information avec un avis.
- Obligation de renseignement impose de fournir une information à l'état brut.
- Application parallèle de ces obligations qui interagissent conjointement.
- Résultat est favorable à la protection de l'épargnant, car il accroît ses sources de protection.

UNIVERSITÉ LAVAL

Interactions entre les obligations de renseignement et de conseil : une proposition de structuration



UNIVERSITÉ LAVAL

Interactions entre les obligations de renseignement et de conseil : une proposition de structuration

Le résultat des différentes interactions entre les obligations de renseignement et de conseil est favorable à l'épargnant.

Cependant, ces interactions imposent une obligation informationnelle considérable qui doit pousser les représentants et les entreprises à être constamment sur leurs gardes.

UNIVERSITÉ LAVAL

Merci pour votre écoute

Laboratoire en droit des services financiers - Faculté de droit – Université Laval

UNIVERSITÉ LAVAL

Lien vers le mémoire qui a servi de référence à cette conférence (en particulier les chapitres 2 et 3) :

Félix GINOUX, *Dol et obligation de renseignement : histoire, articulation et interaction avec les appels d'offres publics*, mémoire de maîtrise, Faculté de droit, Université Laval, 2022, 163 pages. Versé sur le site Corpus Ulaval (accessible à l'adresse : http://hdl.handle.net/20.500.11794/73510).

Ce mémoire porte sur l'obligation de renseignement dans le cadre d'un appel d'offres public.

Discussions et questions

Thème 1

Encadrement intégré et spécialisé des intermédiaires financiers

PAUSE
De retour dans quelques minutes

THÈME 2

Assistance et indemnisation des épargnants

Présidence de panel

Patrick Mignault

Faculté de droit
Université de Sherbrooke

INVESTOR PROTECTION CLINIC
Osgoode Hall Law School

Symposium on Investor Protection – Université Laval – October 28, 2022

Presented by: Professor Poonam Puri
Director, Osgoode Investor Protection Clinic
ppuri@osgoode.yorku.ca

Confidential

Executive Summary

About the IPC

The **Osgoode Investor Protection Clinic** (IPC) was established in 2017 as the first pro-bono legal clinic in Canada that specializes in investor protection issues. The IPC provides free legal advice to people who believe their investments were mishandled and who cannot afford a lawyer. Case files are managed by student caseworkers under the oversight of the clinic directors and lawyers from leading business law firms in Ontario. Please see our latest annual report here.

Objectives of this Presentation

1

Provide an overview of the Clinic and its role in promoting investor protection

2

Discuss key issues facing vulnerable investors & look at cases

3

Discuss the role of Clinics in investor protection

INVESTOR PROTECTION CLINIC

OSGOODE

OSGOODE HALL LAW SCHOOL
YORK UNIVERSITY

Our Vision and Mission

Access to Justice	Provide free legal advice to retail investors who cannot afford a lawyer
Real-time Research	Collect data to understand investor issues and needs Provide regulators with data on issues affecting investors
Education and Outreach	Develop investor education initiatives and educational resources through community outreach

INVESTOR PROTECTION CLINIC

OSGOODE

OSGOODE HALL LAW SCHOOL
YORK UNIVERSITY

Our Process

1. Complaints Received	2020: 57 intake interviews 2021: 71 intake interviews
2. File Selection	Investment loss Ability to pay for legal services
3. Commencing Work	Caseworkers partner with Supervising Lawyers Draft complaints and negotiate settlements
4. File Review	Clinic co-directors review files

INVESTOR PROTECTION CLINIC

OSGOODE

OSGOODE HALL LAW SCHOOL
YORK UNIVERSITY

Types of Complaints

- Suitability of investments and fees
- Inadequate disclosure about a product or fees
- Instructions not followed by a financial services representative
- Inappropriate advice given (lack of discussion)
- Misrepresentation by a financial services representative
- Fraud
- Delays in buying, selling, or transferring funds

INVESTOR PROTECTION CLINIC

OSGOODE

OSGOODE HALL LAW SCHOOL
YORK UNIVERSITY

Confidential

Scope of Clinic Assistance

Students work under the supervision of the Clinic's Directors and the supervising lawyer(s) to help clients:

- Understand their options
- Prepare complaint/demand letters to firms
- Prepare and submit complaints to OBSI for mediation
- Prepare and submit complaints to the MFDA, OSC, IIROC, and the police for possible regulatory and/or criminal investigations
- Pursue civil claims in Small Claims Court
- Navigate settlement negotiations

INVESTOR PROTECTION CLINIC

OSGOODE

OSGOODE HALL LAW SCHOOL
YORK UNIVERSITY

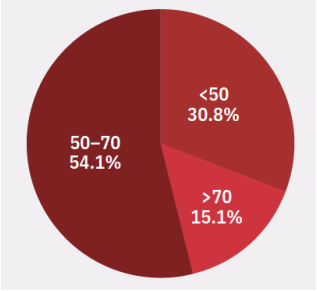
Confidential

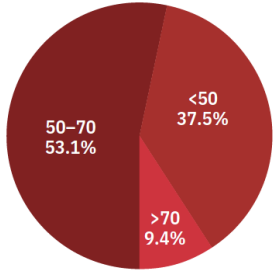
Client Data and Demographics

Demographics of All Clients to Date

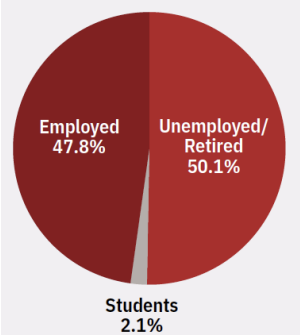
Demographics of 2021-2022 Clients

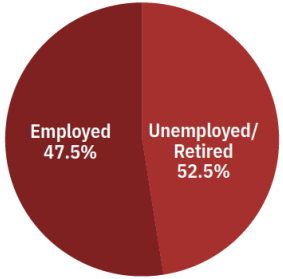
Age





Employment Status





INVESTOR PROTECTION CLINIC

OSGOODE

OSGOODE HALL LAW SCHOOL
YORK UNIVERSITY

Confidential

Representative Cases

- The client (aged 60+) was approached by an investment advisor at a family gathering
- The investment advisor was a registered broker
- The client was advised to take out a bank loan of $5,000 to invest. This was found to be an unsuitable investment.
- The bank sued the client in Small Claims Court for the payment of the loan and the Clinic assisted in the client in negotiating a settlement
- The Clinic then assisted the client in filing a complaint with the broker related to the recommendation of an unsuitable investment
- The broker made a settlement offer to the client

INVESTOR PROTECTION CLINIC

OSGOODE

OSGOODE HALL LAW SCHOOL
YORK UNIVERSITY

Confidential

Representative Cases

Mr. S

- The client (aged 60+) was approached by an investment advisor at a family gathering and provided with an unsuitable leveraged loan of $5,000 with a bank
- The investment advisor was a registered dealer of a financial services firm and was licensed through the MFDA
- The IPC assisted in the client's ongoing lawsuit against the bank in Small Claims Court related to repayment of the loan
- This eventually led to a settlement offer from the bank, which the IPC advised the client to accept
- The IPC then assisted the client in filing a complaint to his brokerage and investment advisor related to the recommendation of an unsuitable investment
- The brokerage made a settlement offer to the client

INVESTOR PROTECTION CLINIC

OSGOODE

OSGOODE HALL LAW SCHOOL
YORK UNIVERSITY

Confidential

Representative Cases

- The client (aged 70+) has low financial literacy and speaks very little English
- He inherited an investment account with a bank from his late wife
- The client met with an advisor at the bank and informed them that he is very financially conservative and has a low risk tolerance
- The advisor recommended a product and assured the client it had low to no downside risk
- The advisor failed to warn the client about market conditions at the time, resulting in a loss of approximately $4,750

INVESTOR PROTECTION CLINIC

OSGOODE

OSGOODE HALL LAW SCHOOL
YORK UNIVERSITY

Confidential

Representative Cases

Mr. R

- The client (aged 70+) has low financial literacy and speaks very little English
- He inherited an investment account with a Schedule 1 Bank from his late wife
- The client met with an advisor at the bank and informed them that he is very financially conservative and has a low risk tolerance
- The advisor recommended a product and assured the client it had low to no downside risk
- The avisor failed to warn the client about market conditions at the time, resulting in a loss of approximately $4,750.00
- The IPC assisted the client by preparing a complaint letter to the bank which has commenced an internal investigation and is expected to pursue a negotiated settlement

INVESTOR PROTECTION CLINIC

OSGOODE

OSGOODE HALL LAW SCHOOL
YORK UNIVERSITY

Confidential

Representative Cases

- The client was a single mother of three young children who had low income. She had invested small amounts with the advice of a friend who was a broker at an insurance company. Over the years, she had invested a total of $10,000.
- She asked the Clinic for help when she noticed that an amount of $2,900 had been withdrawn from her account without her authorization.
- Upon further investigation, the Clinic discovered that she had actually been defrauded over $9,000 over the course of several years. Her friend had falsified her signature and withdrawn amounts from her account.
- The Clinic assisted the client in filing a complaint with the police and cooperating with a police investigation.
- The Clinic also assisted the client in filing a complaint with the insurance company and obtaining reimbursement of the full amount of her loss and a refund of all transaction fees.

INVESTOR PROTECTION CLINIC

OSGOODE

OSGOODE HALL LAW SCHOOL
YORK UNIVERSITY

Confidential

Living Research Lab

- Collecting anonymized demographic data about clients
- Collecting data about types of complaints, ways that clients get recovery
- Advising regulators and sharing findings both confidentially and in public comment letters

INVESTOR PROTECTION CLINIC

OSGOODE

OSGOODE HALL LAW SCHOOL
YORK UNIVERSITY

Confidential

Key Challenges with Investor Protection Clinics

1 Funding

2 Capacity

3 Recovery

INVESTOR PROTECTION CLINIC

OSGOODE

OSGOODE HALL LAW SCHOOL
YORK UNIVERSITY

Confidential

Key Opportunities with Investor Protection Clinics

1 Increasing need in the community

2 Large, diverse student base

3 Success builds confidence

INVESTOR PROTECTION CLINIC

OSGOODE

OSGOODE HALL LAW SCHOOL
YORK UNIVERSITY

Confidential

The Role of Investor Protection Clinics

1 Fill the financial gap

2 Fill the informational gap

3 Collect data & educate investors

INVESTOR PROTECTION CLINIC

OSGOODE

OSGOODE HALL LAW SCHOOL
YORK UNIVERSITY

Confidential

Investor Protection Clinic
www.yorku.ca/osgoode/ipc/
ipc@osgoode.yorku.ca
416-736-5538

INVESTOR PROTECTION CLINIC
Osgoode Hall Law School

Thank you! Questions?

Discussions et questions

Thème 2

Cliniques juridiques

Les services d’information et d’assistance

Approche Beneva en assurance collective

Francis Desgagnés
Directeur principal Prestations santé et Service à la clientèle assurés

28 octobre 2022

beneva

Née du regroupement de La Capitale + SSQ assurance

beneva

Née du regroupement de

La Capitale + SSQ assurance

Beneva, c’est quoi?

3,5 M	5000	25 G$	6,5 G$
de membres et de clients	employés	actifs	de primes brutes

Notre raison d’être

**Les gens sont au cœur de nos actions!
Nous les accompagnons dans leurs projets de vie en leur apportant la tranquillité d’esprit et nous contribuons au bien-être de la collectivité.**

Nos valeurs

Une approche humaine ancrée dans les valeurs mutualistes, partagées par nos employés.

- Orientés client
- Engagement
- Collaboration
- Performance collective
- Intégrité

Nos grandes lignes d’affaires

ASSURANCE COLLECTIVE

ASSURANCE DE DOMMAGES

ASSURANCE INDIVIDUELLE

SERVICES FINANCIERS

Le service à la clientèle chez l’assureur

beneva

D’une bonne idée vers une autre…

Aujourd’hui
Nos centres d’appels assistent-ils vraiment les clients?

Hier
Les compagnies développent les centres d’appels pour améliorer leur service, leur disponibilité et assister leurs clients

Demain
Structurer la gestion de la connaissance pour mieux assister les clients

beneva

Service à la clientèle :

Où en sommes nous aujourd’hui?

Nous obtenons les résultats que nous mesurons...

beneva

Les éléments de mesure des SAC

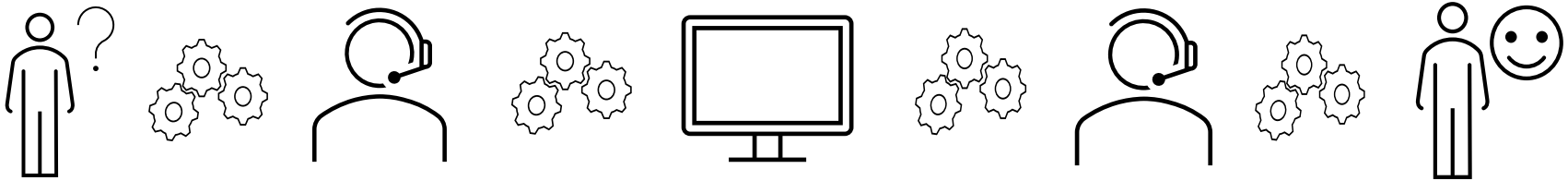
- Nombre d’appels à l’heure
- Durée moyenne des appels
- Taux d’adhésion à l’horaire
- Taux de disponibilités
- Coût par appels
- Autres mesures?

Pratiques limitantes à l’assistance

- Discours client et scripts d’appels
- Trop d’appels sans valeur ajoutée
- Embauche inadéquate
- Impartition à l’externe de ses responsabilités d’information
- SAC est perçu comme un centre de coût vs un centre de profit
- Pas ou peu d’autonomie de l’agent dans la décision de service
- Pas ou peu de latitude de l’agent dans sa gestion du temps
- Conditions de travail difficiles

Efforts demandés aux agents

1. Comprendre la question du client
2. Traduire le tout en langage de l’entreprise
3. Rechercher l'information dans les bases de données
4. Traduire la réponse en langage client
5. Et, on repart la boucle...



Pourquoi changer?

Parce que nous sommes :

Les gens qui protègent les gens

Conséconscience

GRAND DICTIONNAIRE TERMINOLOGIQUE

Partager

Domaine :
sociologie

Auteur :
Office québécois de la langue française

Dernière mise à jour : 2022

— anglais : future-mindedness

Définition

Caractéristique d'une personne qui tend à considérer les conséquences à moyen et à long terme de ses actions comme un élément prioritaire lors de la prise d'une décision.

Passez vers la gestion des connaissances

beneva

Nous sommes tous humains!

L’humain est naturellement **distrait**

L’humain est **sélectif**

L’humain est naturellement **saturé** d’information

Du discours à la connaissance

- Développer les bases de connaissances axées sur les parcours clients, et non selon les structures internes de l'entreprise
- Écrire en langage clair et simple avec un style adapté au web
- Utiliser la même base de connaissance pour l’ensemble du parcours employé (de la formation à la réponse client)
- Mettre de côté toutes phrases déjà construites
- Proscrire les indigestes foires aux questions (FAQ)

C’est quoi une bonne gestion de la connaissance en service à la clientèle

- Recevoir, traiter et diffuser l’information de manière proactive
- Assurer la mise à jour en continue de l’information dans la base de connaissances
- Limiter les dédoublements : l’information doit exister à un seul endroit, avec plusieurs portes d’accès
- Avoir un seul propriétaire d’un contenu
- Rendre l’information accessible rapidement : l’agent doit trouver l’information en moins de 3 clics

beneva

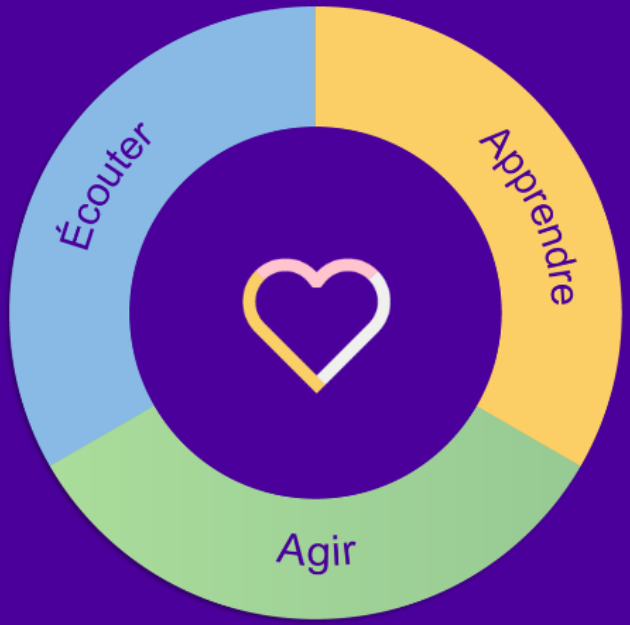
Développer sa base de connaissances pour soutenir le besoin du client

- Favoriser une structure en fonction des besoins du client
- Favoriser la recherche naturelle ou intuitive
- Mettre beaucoup d’effort sur l’architecture d’information et les métadonnées

beneva

Pour une assistance holistique aux clients

beneva



Être orienté client

- Écouter nos clients
- Apprendre de ceux qui parlent aux clients (agents)
- Agir, ensemble

Écouter nos clients

SELON UNE ÉTUDE DE **KPMG**

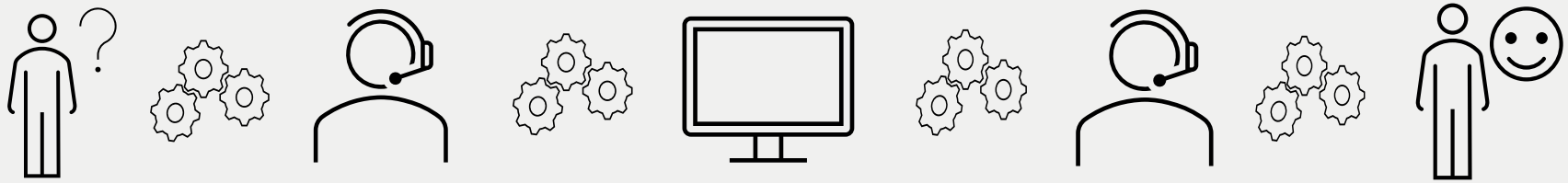
LES 4 BESOINS D'UN ADHÉRENT

FACE À SON ASSUREUR

1. Souvenez-vous de moi
2. Facilitez-moi la vie
3. Protégez-moi
4. Informez-moi

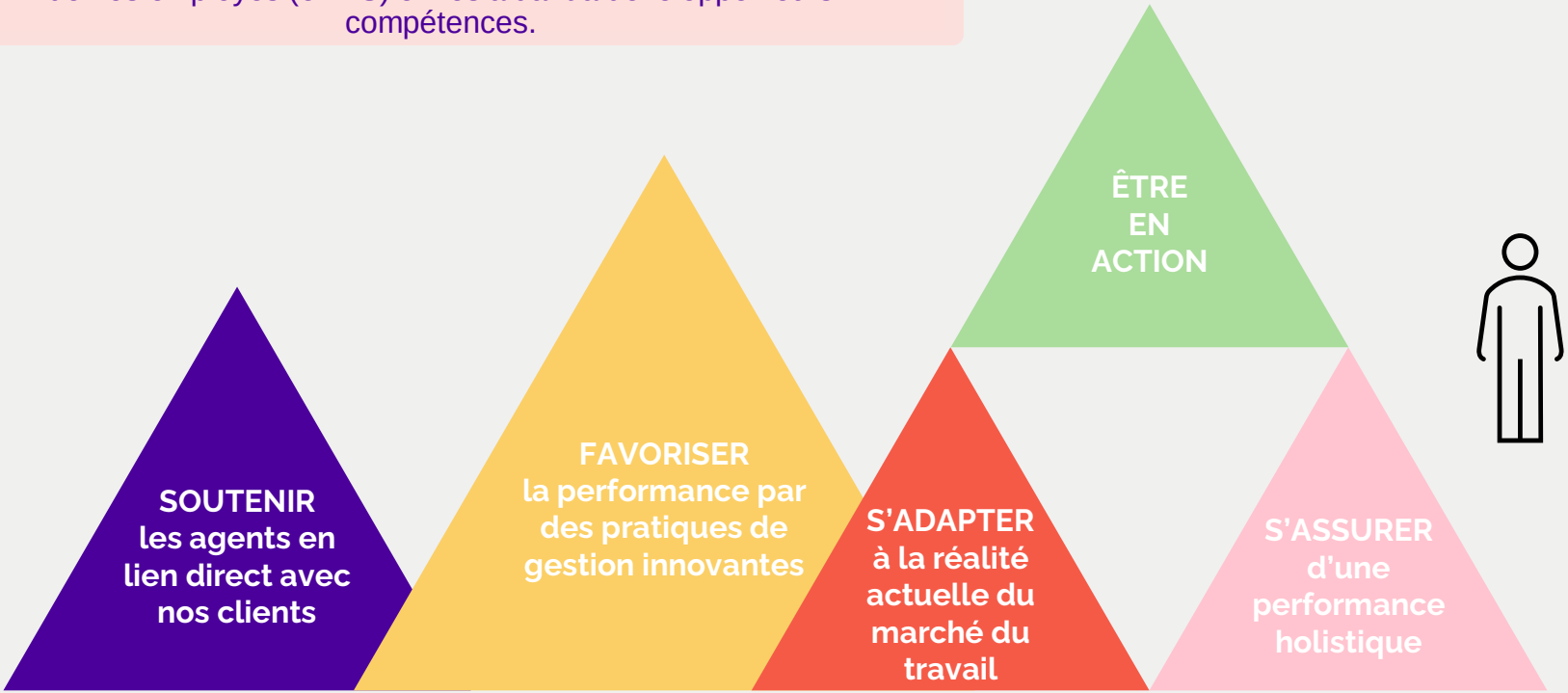
Apprendre

- Récolter les innovations et les dysfonctionnements directement de nos clients
- Mettre en place des processus d’améliorations
- Effectuer une boucle de rétroaction



Agir, ensemble

Accroître le bien-être, la confiance et l'épanouissement professionnel de nos employés (eNPS) en les aidant à développer leurs compétences.



Axes de gouvernance

- Favoriser le développement de l’autonomie des agents
- Développer la connaissance et l’expertise
- Être exigeant sur la qualité de service et l’uniformité
- Utiliser la technologie pour améliorer la performance et l’efficience
- Favoriser le plaisir au travail
- Focuser nos interventions sur la résolution au premier contact

Établir une stratégie globale

BIEN ACCUEILLIR, FORMER ET SUPPORTER

Répondre aux besoins et innover

FAIRE UNE BONNE SÉLECTION

Trouver la ressource qui sera heureuse

FAIRE GRANDIR

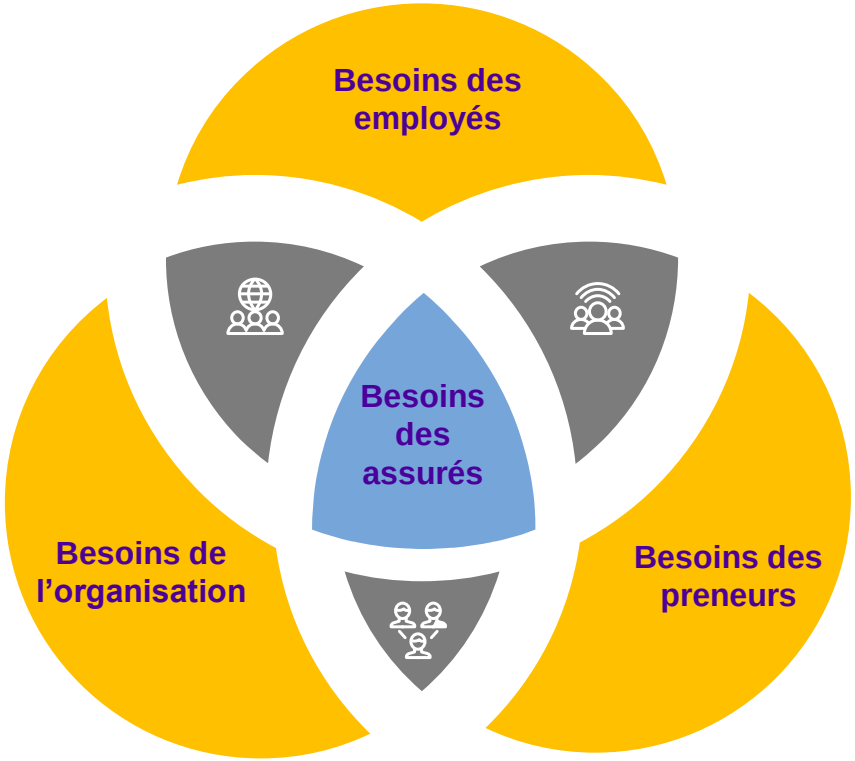
Encourager l'autonomie et le développement continuel

ÊTRE ATTRACTIF

Se démarquer et projeter une image positive

FAVORISER LA RÉTENTION

Éliminer les irritants et permettre de grandir



Flexibilité

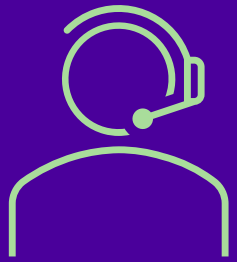
La main-d'œuvre d'aujourd'hui n'est plus celle d'autrefois. Les employés, jeunes et vieux, veulent quelque chose de différent.

- S'entendre sur l'atteinte des objectifs
- Éliminer les contraintes à la réalisation
- Mesurer ce qui est important

Les bénéfices

beneva

Bénéfices pour l’agent

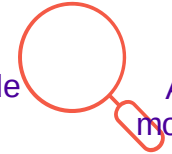


Augmenter la compréhension de l’information

Augmenter l’acquisition de compétence (de la formation à la pratique)

Diminuer l’effort mental

Diminuer le temps de recherche



Améliorer la mobilisation des agents

Bénéfices opérationnels

- ~~Productivité~~ **Performance** accrue
- Formation plus courte qui favorise l’autonomie des apprenants
- Accès plus facile aux connaissances
- Contenu pérenne, de meilleure qualité
- Diminution de l’équipe de support aux agents
- Baisse des départs

Bénéfices pour le client

Optimise l'assistance en fournissant une réponse plus adéquate

Améliore l'écoute de l’agent, moins distrait par la recherche d’information

Augmente le taux de résolution au premier contact

beneva

MD Le nom et le logo Beneva sont des marques de commerce déposées et utilisées sous licence. © 2022 Beneva. Tous droits réservés.

TRUDEL, JOHNSTON & LESPÉRANCE

Avocats

LES ACTIONS COLLECTIVES EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ CIVILE DANS LES SERVICES D'INVESTISSEMENT : UNE SOLUTION COLLECTIVE À DES PRÉJUDICES INDIVIDUELS

Me MATHIEU CHAREST-BEAUDRY

UNE REPRÉSENTATION SANS MANDAT

Article 571 *Code de procédure civile*

571. L'action collective est le **moyen de procédure** qui permet à **une personne d'agir en demande, sans mandat**, pour le compte de **tous les membres d'un groupe** dont elle fait partie et de le représenter.

(…)

DOUBLE OBJECTIF DE L'ACTION COLLECTIVE

1. L'indemnisation
   - L'accès à la justice permet la réparation du préjudice

2. La dissuasion
   - Acteurs redevables pour toute violation
   - Changements de pratiques d'une industrie

PRINCIPAUX OBSTACLES À L'ACCÈS À LA JUSTICE

AIC Limitée c. Fischer, 2013 CSC 69

- Financier – coût vs valeur du litige
- Ignorance d'une faute ou même d'un préjudice
- Ignorance des droits existants
- Plusieurs autres facteurs psychologiques ou sociaux (santé, âge, crainte de représailles, perte de confiance dans le système judiciaire, etc.)

PRINCIPAUX OBSTACLES À L'ACCÈS À LA JUSTICE

AIC Limitée c. Fischer, 2013 CSC 69

> [24] (…) Comme l'explique l'honorable Frank Iacobucci : [traduction] « . . . l'accès à la justice doit comporter un aspect procédural et un aspect substantiel. **Je conçois mal qu'on puisse mettre à la disposition de parties lésées une procédure leur permettant de faire valoir leurs prétentions sans veiller à ce qu'elle débouche sur une juste réparation au fond si celle-ci est justifiée** » (« What Is Access to Justice in the Context of Class Actions? », dans J. Kalajdzic, dir., Accessing Justice : Appraising Class Actions Ten Years After Dutton, Hollick & Rumley (2011), 17, p. 20). (…)

LES AVANTAGES DE L'ACTION COLLECTIVE

- Rétablissement de l'équilibre
  - Collectivisation des réclamations
  - Financement accessible (Fonds privés et Fonds d'aide aux actions collectives)
- Risques financiers du litige assumés par les avocats
- Rôle souvent proactif des avocats
  - Pallie l'ignorance des investisseurs
- Expérience dans les litiges complexes
- Une seule personne assume le rôle de représentant
- Contribue à l'avancement des droits des investisseurs

DÉROULEMENT DE L'ACTION COLLECTIVE

1. L'autorisation – mécanisme de filtrage
2. Le fond – début de l'instance jusqu'au procès
3. Le recouvrement – indemnisation des membres

DES DOSSIERS COMPLEXES ET VOLUMINEUX DÈS L'AUTORISATION

- *Catucci c. Valeant Pharmaceuticals International Inc.*, 2017 QCCS 3870
  - 218 pièces en demande
  - Plusieurs pièces en défense
  - 8 rapports d'experts
  - Contre-interrogatoire de la plupart des experts
  - Interrogatoire du demandeur
  - **12 000 pages** déposées au dossier de la Cour à l'étape de l'autorisation

- *Nseir c. Barrick Gold Corporation*, 2020 QCCS 1697 (Appel en délibéré)
  - 14 affidavits
  - 6 contre-interrogatoires (Toronto et Chili)
  - 6 jours d'audience sur la demande d'autorisation
  - **40 000 pages** déposées au dossier de la Cour à l'étape de l'autorisation

LA PREUVE COLLECTIVE DE LA FAUTE

- Facteur de rattachement des membres du groupe
- Faute doit être commune à l'ensemble des membres
- Vise des pratiques systémiques
- Enjeu des intermédiaires et des représentations orales

LA PREUVE COLLECTIVE DE LA CAUSALITÉ

- Le principal enjeu dans les recours fondés sur des défauts d'information
- Art. 225.12 LVM: présomption de causalité
- Recours civils – preuve par présomption

LA PREUVE COLLECTIVE DE LA CAUSALITÉ

Asselin c. Desjardins Cabinet de services financiers inc., 2017 QCCA 1673

> [109] (…) Par ailleurs, il faut voir aussi que, **lorsque l'obligation d'informer, c'est-à-dire d'informer adéquatement, est au cœur des obligations contractuelles d'une personne, comme c'est le cas de celle qui exerce l'activité de conseil, on peut inférer logiquement – et cela suffit au stade de l'autorisation – que le client s'est fié à l'information qu'il a reçue de son conseiller et qu'il a décidé en fonction de cette information.** Vu l'objet de la décision que le client devait prendre ici (choisir un produit financier sûr lui offrant des possibilités raisonnables de rendement), on peut assurément le présumer. **Peut-être même une telle inférence suffirait-elle sur le fond (art. 2849 C.c.Q.)**, mais il n'est pas nécessaire que je me prononce là-dessus : pour le moment, cela se dégage logiquement – et suffisamment – des allégations de la demande d'autorisation.

LA PREUVE COLLECTIVE DE LA CAUSALITÉ

Desjardins Cabinet de services financiers inc. c. Asselin, 2020 CSC 30

> [124] En bref, il est vrai que certains juges d'autorisation ont à l'occasion exprimé des réserves quant à des **recours collectifs fondés sur des représentations faites par un grand nombre d'employées et d'employés**. De là à dire qu'un recours collectif est impossible dans les circonstances, ou que la jurisprudence est constante et unanime, il y a un pas que je ne suis pas prêt à faire. Ce serait faire fi non seulement de la souplesse qui s'impose en raison de la fonction de justice sociale des recours collectifs, mais aussi de toute décision contraire rendue par des tribunaux québécois et canadiens, notamment des décisions qui rappellent que **la causalité peut être prouvée par présomption malgré des différences entre les membres** (Comité syndical national de retraite Bâtirente inc. c. Société financière Manuvie, 2011 QCCS 3446, par. 98 (CanLII); Chandler c. Volkswagen Aktiengesellschaft, 2018 QCCS 2270, par. 66 et 98 (CanLII)). (…)

PRINCIPAUX CAS D'APPLICATION

- Fraude

- Défauts d'information
  - Sur le marché secondaire
    - LVM ou recours civil
  - Divulgation des risques concernant divers produits financiers ou d'assurances
    - Contre l'émetteur du produit
    - Contre des intermédiaires de marché

CONTRE PLUSIEURS ACTEURS

- Émetteurs du produit
- Intermédiaires de marchés
- Vérificateurs comptables
- Gardiens de valeurs et fiduciaires
- Institutions bancaires
- Agences règlementaires
- Plateformes de courtage

Discussions et questions

Thème 2

Assistance et indemnisation des épargnants

Évolution des services d’assistance de l’Autorité des marches financiers

…dans un contexte de transformation numérique

→ ANTOINE BÉDARD

Directeur principal de l’assistance aux clientèles

AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS

“Ce qui fait l’homme, c’est sa grande faculté d’adaptation”

- Socrate

Un monde en plein changement

Services bancaires numériques

Cryptoactifs

AssureTech

Applications pour investir

Ludification

Finance ouverte

Véhicules automatisés et connectés

Fin-fluenceurs

Cybersécurité

RegTech

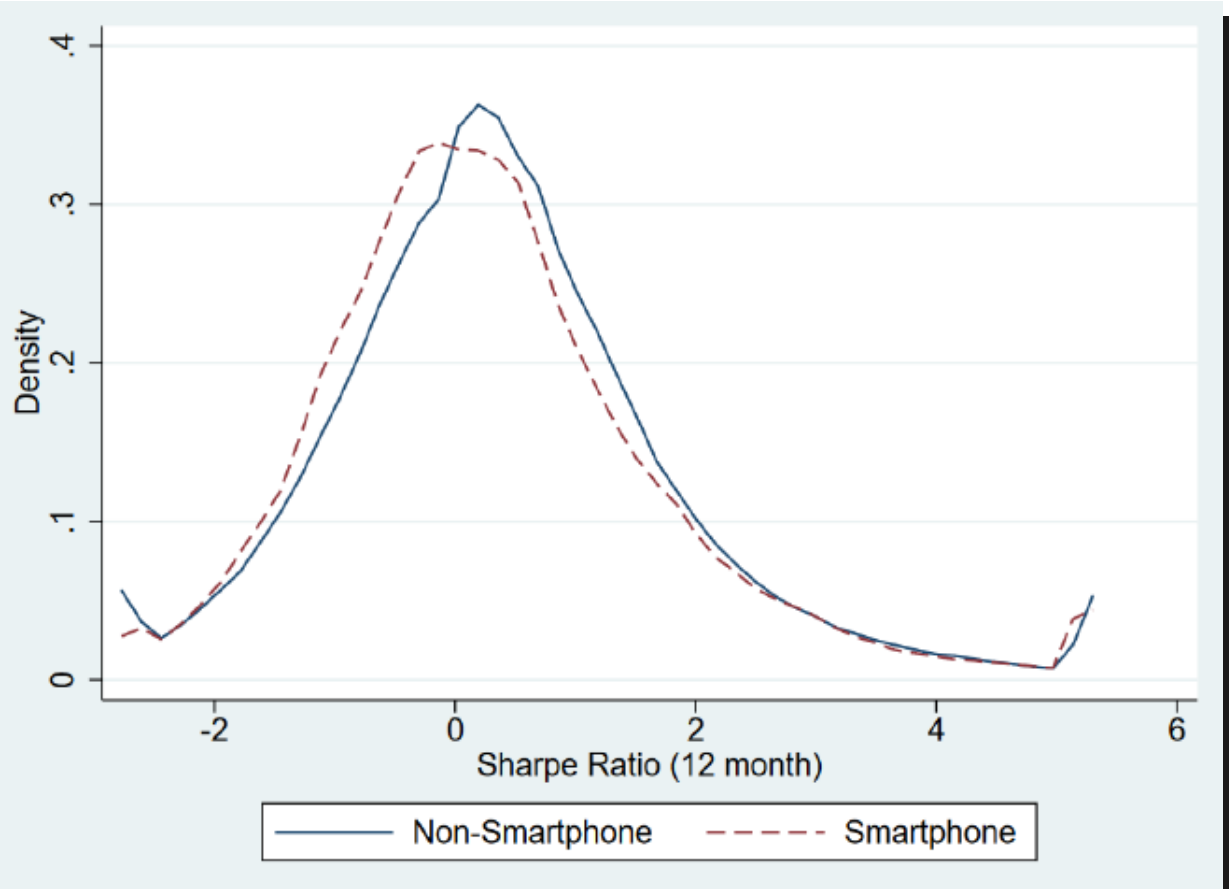
Finance décentralisée

Un intérêt grandissant pour l'investissement autonome

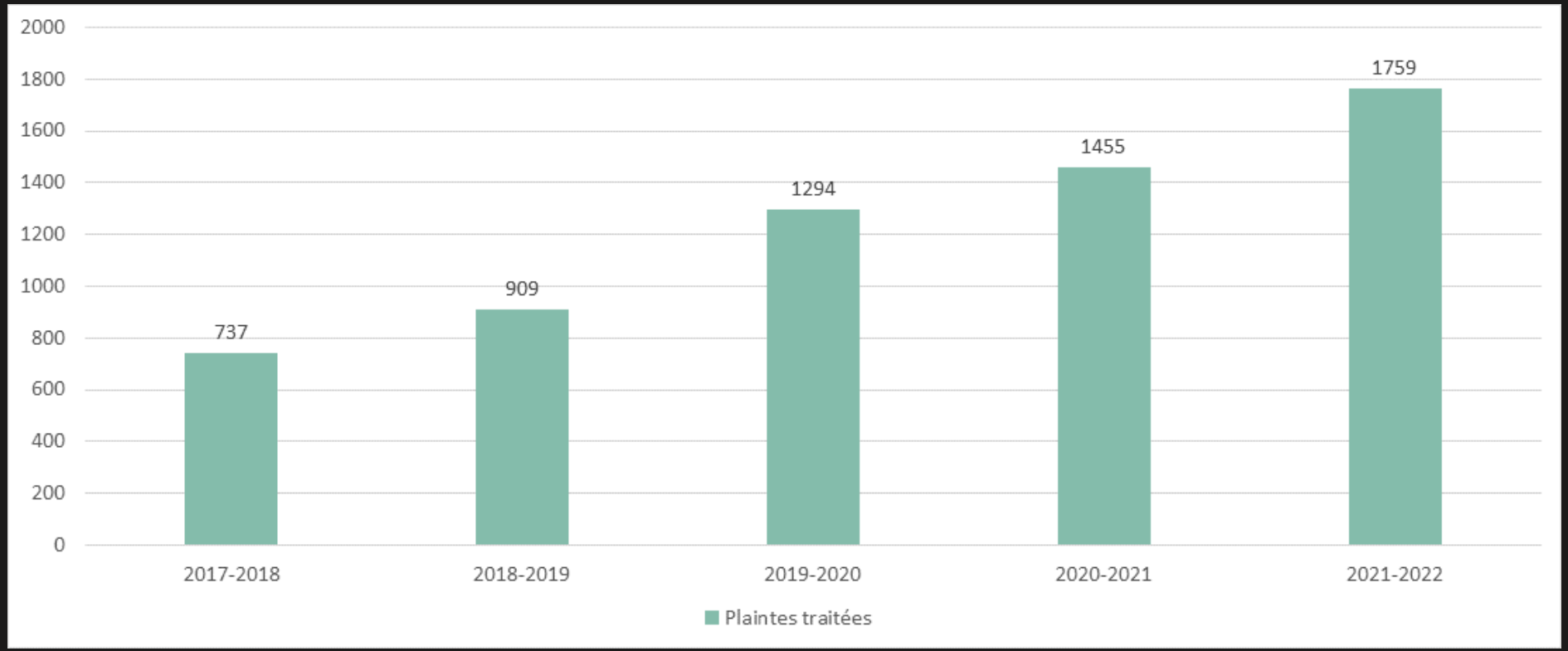
Selon un sondage réalisé à l’été 2021 au Québec, 42 % des consommateurs ont indiqué avoir déjà acquis des placements sans avoir recours à un conseiller.

*Indice AMF de littératie financière appliquée

La ludification, un phénomène grandissant



Plaintes en augmentation, mais aussi plus d'accessibilité



Un taux de résolution positif et en hausse

2018	2019	2020	2021	2022
68%	**68%**	**75%**	**79%**	**87%**

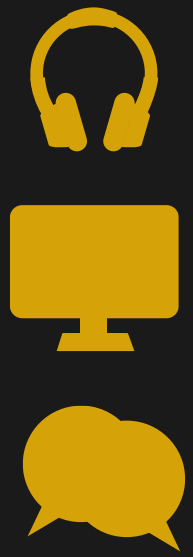
Une offre d’assistance en constante évolution

Un nouveau règlement sur le traitement des plaintes. Une definition élargie de la plainte.

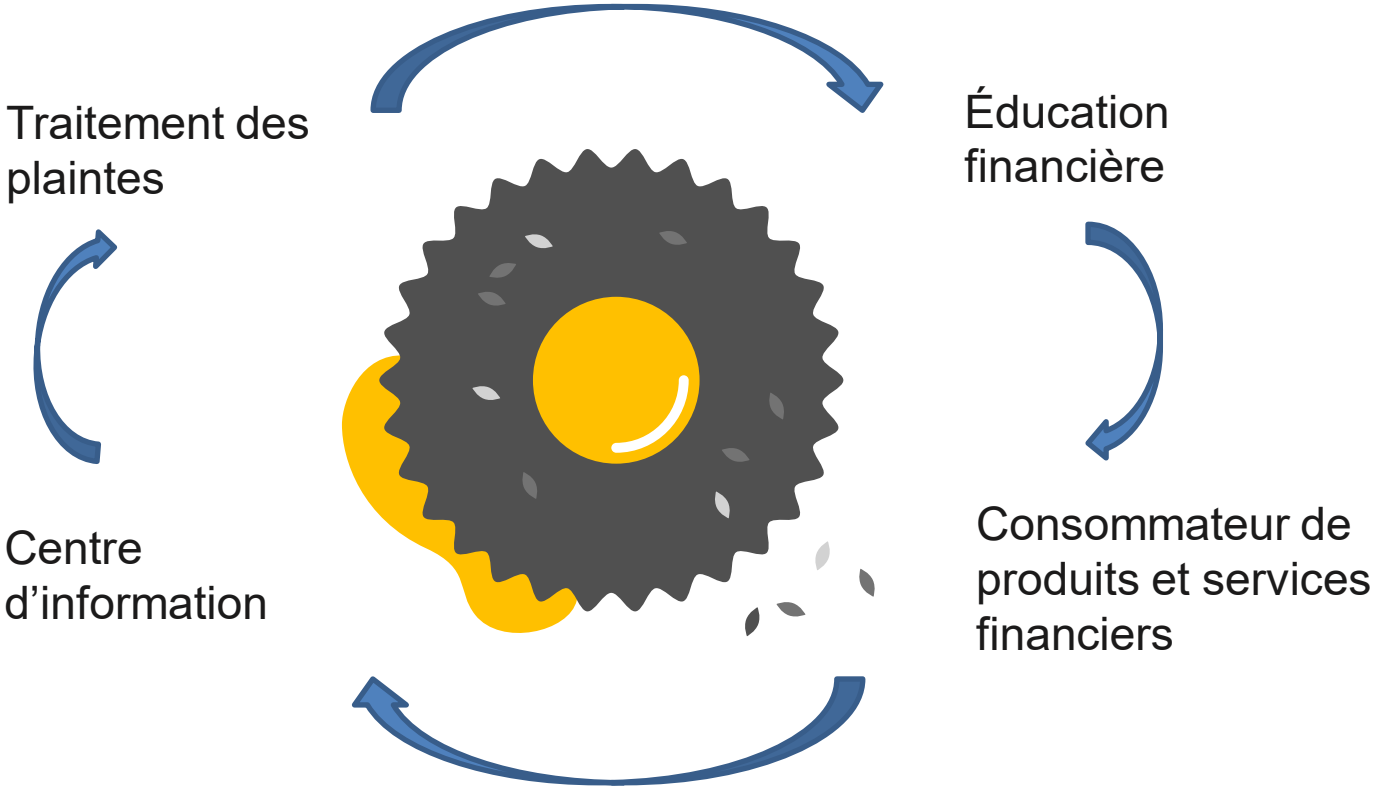
Un formulaire unique en ligne.

Un accompagnement facilitant le traitement de la plainte chez l’assujetti.

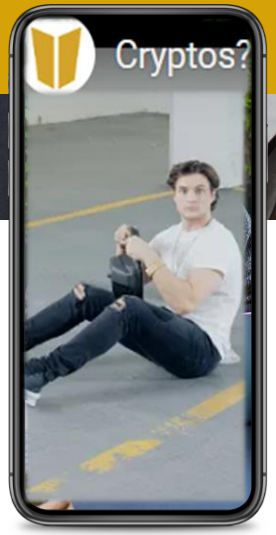
Des travaux visant la mise en place de processus alternatifs de règlements des différends.



Une offre d’assistance intégrée



Innover, une nécessité en éducation financière



Outiller les investisseurs autonomes.

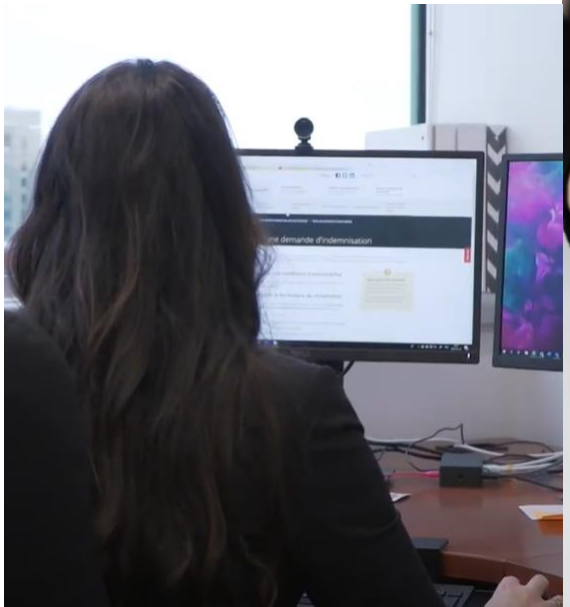
Viser l’acquisition de compétences dans l’action.

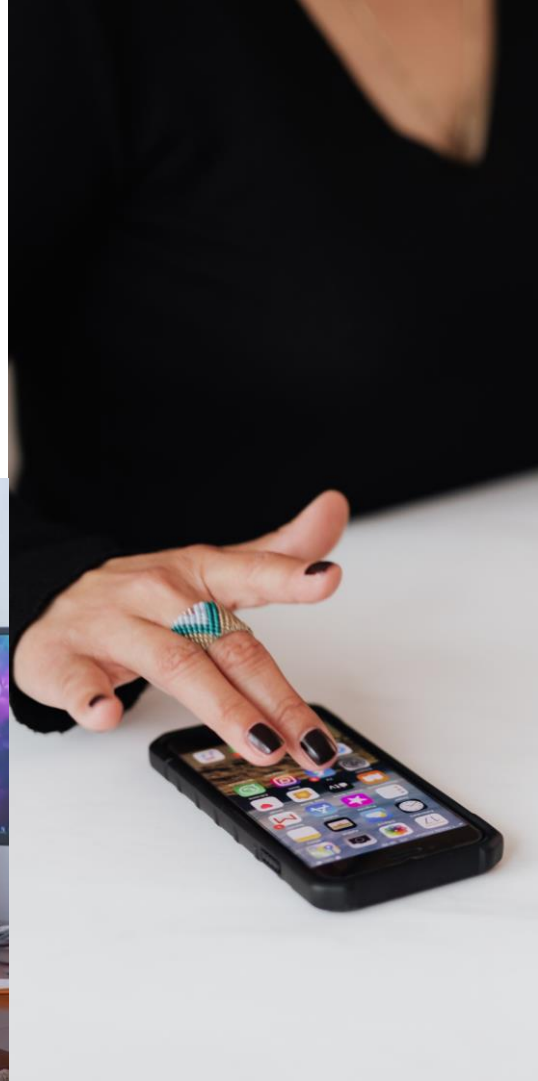
Joindre les consommateurs là où ils sont.

Le Laboratoire en droit des services financiers

Un outil supplémentaire pour l’assistance aux consommateurs.

Des portes d’entrées multiples, une accessibilité améliorée.





AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS

Mot de la fin

Cinthia Duclos
Professeure et directrice du Laboratoire en droit des services financiers

Faculté de droit
Université Laval

MERCI À NOS PARTENAIRES!

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

beneva

UNIVERSITÉ LAVAL

Faculté de droit

THOMSON REUTERS | ÉDITIONS YVON BLAIS

Faculté de droit

Université de Montréal

OCRCVM IIROC

Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

Investment Industry Regulatory Organization of Canada

UNIVERSITÉ LAVAL

Merci !

Dirigez-vous à l’Espace Jardin situé au rez-de-chaussée

Faculté de droit

UNIVERSITÉ LAVAL