



**CANDEAL**  
Solutions d'indices  
de référence

**CanDeal Services d'administration d'indices de référence**

# **Politique sur les plaintes, la contestation des prix, et la dénonciation**

**Version 2.0**  
**Décembre 2024**

---

**CanDeal Benchmark Administration Services Inc.**

50 Bay Street, Suite 1200, Toronto, Ontario, Canada M5J 3A5 | T: 1.833.257.9016 | [www.canddeal.com](http://www.canddeal.com)



## Contenu

1.	Considérations réglementaires de référence .....	3
2.	Objet.....	3
3.	Gestion des plaintes, des contestations des prix et des dénonciations.....	3
4.	Plaintes .....	3
4.1	Définition.....	3
4.2	Exemples.....	4
4.3	Procédure de traitement des plaintes .....	4
5.	Contestation des prix .....	5
5.1	Définition.....	5
5.2	Processus de traitement des contestations de prix.....	5
5.3	Traitement.....	5
6.	Dénonciation.....	6
7.	Tenue de dossiers .....	6
8.	Signalement .....	6



## 1. Considérations réglementaires de référence

CanDeal Services d'administration d'indices de référence (CSAIR) est l'administrateur désigné de l'indice de référence, réglementé au Canada par la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (**CVMO**) et l'Autorité des marchés financiers (**AMF**) au nom de tous les membres des Autorités canadiennes en valeurs mobilières.

CSAIR administre le taux CORRA à terme, qui est le taux de référence désigné par l'AMF et la CVMO. Les exigences réglementaires applicables à CSAIR et au taux CORRA à terme sont comprises dans le Règlement 25-102 sur les indices de référence et administrateurs d'indice de référence désignés (**Règlement 25-102**) et, en Ontario, dans la Règle 25-501 de la CVMO (Loi sur les contrats à terme sur marchandises) sur les indices de référence et administrateurs d'indices de référence désignés.

## 2. Objet

Le présent document a pour objet de décrire la politique et les procédures par lesquelles CSAIR s'assure de recevoir et de résoudre les plaintes, les contestations de prix et les dénonciations relatives à l'indice de référence prospectif de taux d'intérêt CORRA à terme, le taux CORRA à terme, en temps voulu, et d'enquêter de façon appropriée sur celles-ci, de façon équitable et en conformité avec la législation sur les valeurs mobilières relatives aux indices de référence, y compris le Règlement 25-102.

## 3. Gestion des plaintes, des contestations des prix et des dénonciations

CSAIR maintiendra la procédure de gestion des plaintes afin d'assurer un traitement équitable, rapide et efficace des plaintes. À ce titre, CSAIR a établi et mis en œuvre une procédure transparente de gestion des plaintes garantissant un traitement rapide et efficace.

## 4. Plaintes

### 4.1 Définition

Aux fins de la présente politique, une plainte est définie comme toute expression écrite d'insatisfaction, justifiée ou non, émanant d'une personne ou d'une entreprise, ou en son nom, concernant la méthode du taux CORRA à terme ou toute proposition de modification du taux CORRA à terme, ou si :

- le taux CORRA à terme représente de manière précise et fiable la partie du marché ou de l'économie qu'il est censé représenter;
- la détermination de la durée du taux CORRA à terme a été faite conformément à la méthode du taux CORRA à terme.



## 4.2 Exemples

- Questions relatives à l'interprétation ou à la transparence de la méthode concernant le taux CORRA à terme;
- Retards dans la publication ou l'information relative au taux CORRA à terme;
- Toute erreur dans les informations publiées par CSAIR concernant le taux CORRA à terme;
- Toute erreur de calcul;
- Toute question relative à l'intégrité du taux CORRA à terme.

Les plaintes doivent être déposées en utilisant le formulaire de plainte en ligne à l'adresse <https://canddeal.com/fr/benchmarks/administration>, et inclure autant de renseignements que possible, notamment :

- votre nom, votre titre, l'institution que vous représentez, votre adresse électronique et votre numéro de téléphone;
- la date ou la fourchette de dates du problème (le cas échéant),
- une description détaillée de la plainte.

## 4.3 Procédure de traitement des plaintes

### 1. Accusé de réception

- Dans les 24 heures suivant la réception du formulaire de plainte, CSAIR accusera réception de la plainte par écrit, en indiquant que la plainte fait l'objet d'une enquête et qu'une réponse sera fournie en temps utile, incluant les conclusions et toute action corrective.

### 2. Enquête

- L'enquête sur la plainte sera menée de manière rapide et équitable, l'objectif étant de mener une enquête préliminaire dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la plainte.
- La recherche de toute information ou explication nécessaire sera menée auprès de toute société ou fonction de soutien pertinente ainsi qu'auprès du plaignant, si nécessaire.
- L'instruction de la plainte sera menée par une ou plusieurs personnes sans lien avec celles qui pourraient être impliquées dans l'objet de la plainte.
- L'enquête déterminera si la plainte est valide et, dans l'affirmative, les mesures correctives à prendre.

### 3. Réponse

- Les résultats de l'enquête seront communiqués rapidement et en langage clair au plaignant. Si la plainte est partiellement ou totalement rejetée, les raisons en seront données avec un degré raisonnable de détail.
- Si le plaignant n'est pas satisfait de l'issue de l'enquête, il dispose de 5 jours ouvrables pour la contester.



- L'appel du plaignant sera examiné par un responsable de CSAIR autre que la personne qui a traité la plainte, et qui pourra décider de porter l'affaire devant le Conseil de CSAIR et/ou le Comité de surveillance.

## 5 Contestation des prix

### 5.1 Définition

Une contestation de prix est une objection écrite à l'exactitude d'un prix CORRA à terme publié ou des données utilisées pour le calcul d'un prix CORRA à terme publié et comprend une contestation découlant de l'absence de publication d'un prix CORRA à terme. Le prix calculé est censé refléter, à tout moment, le taux de swap CORRA au jour le jour pour les échéances à 1 mois et à 3 mois après ajustement pour tenir compte du nombre de jours et des contraintes du modèle.

### 5.2 Processus de traitement des contestations de prix

Une contestation de prix doit être soumise dans les 24 heures suivant la date du prix en question. Pour soumettre une contestation de prix, veuillez vous connecter et suivre le processus exposé dans le guide TMX qui vous a été remis et qui explique comment demander du soutien sur la plateforme. Donnez autant de renseignements que possible, notamment :

- votre nom, votre titre, l'institution que vous représentez;
- votre adresse électronique et votre numéro de téléphone;
- la date du prix en question;
- le niveau des prix CORRA à terme prévu, exprimé en pourcentage;
- la durée du taux CORRA à terme en question (1 mois ou 3 mois); et
- la raison de la contestation de prix.

### 5.3 Traitement

- Dès réception de la contestation de prix, celle-ci est transmise à CSAIR et à TMX.
- CSAIR et TMX mènent l'enquête et répondent à la contestation de prix de manière rapide et équitable.
- Lorsque l'enquête sur une contestation de prix a abouti à la confirmation du prix, CSAIR prépare et vous envoie, dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la réception de la contestation de prix, un rapport de contestation de prix qui confirme le prix et comprend, de manière raisonnablement détaillée, les justificatifs.
- Vous pouvez, dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la réception du rapport sur la contestation de prix, contester le rapport en envoyant à CSAIR une notification à cet effet ainsi qu'une description, raisonnablement détaillée, des motifs de votre contestation. CSAIR étudiera alors le litige et, une fois son enquête terminée, préparera et vous enverra un rapport qui décrit, de manière raisonnablement détaillée, la résolution de la contestation.



- Lorsque l'enquête sur la contestation du prix n'a pas abouti à une confirmation du prix, CSAIR examinera les données utilisées pour le calcul du prix et résoudra la contestation. L'enquête peut durer plus d'un jour ouvrable. Des mises à jour concernant le statut d'une contestation de prix non confirmée peuvent être demandées à CSAIR par courrier électronique à l'adresse [Benchmarks@CanDeal.com](mailto:Benchmarks@CanDeal.com). Une fois qu'une contestation de prix non validée a fait l'objet d'une enquête et qu'une solution a été trouvée, CSAIR enverra une réponse finale décrivant, de manière raisonnablement détaillée, la solution apportée.
- CSAIR suivra sa politique de correction et de republication conformément à sa [Politique de republication](#), s'agissant de prix confirmés comme étant incorrects suite à une contestation de prix.

## 6. Dénonciation

CSAIR soutient pleinement la dénonciation et s'engage à protéger les dénonciateurs, les renseignements importants qu'ils fournissent et, plus largement, l'intégrité de sa procédure de dénonciation. Par conséquent, toutes les personnes qui envisagent de faire part de leurs problèmes de bonne foi peuvent être assurées que leurs craintes seront prises au sérieux, que la confidentialité des rapports est maintenue dans toute la mesure du possible et que les renseignements ne sont partagés qu'en cas de besoin. De plus, si vous êtes un employé de CSAIR, vous serez protégé contre les représailles.

Les personnes peuvent soumettre des dénonciations confidentielles et anonymes en anglais ou en français en ligne ou par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique confidentielle :

- Portail de dénonciation de CSAIR : [EthicsPoint - CanDeal Group Inc](#)
- Sans frais : 1-833-416-6298

## 7. Tenue de dossiers

CSAIR conservera les dossiers et tous les documents relatifs à une plainte ou une contestation de prix, y compris les conversations téléphoniques (le cas échéant), les messages vocaux, les courriels et autres communications électroniques. Ces dossiers et documents seront conservés pendant une période de sept ans à compter de la date à laquelle ils ont été établis ou reçus, la date la plus tardive étant retenue, dans un endroit sûr et sous une forme durable, et d'une manière qui permette de les fournir rapidement, sur demande, au régulateur ou à l'autorité de régulation des marchés de valeurs mobilières.

## 8. Signalement

Le chef de la conformité de CSAIR rend compte au moins une fois par trimestre à son conseil d'administration et au comité de surveillance de toute plainte. Le signalement inclut une analyse des causes des plaintes déposées et de toutes les mesures jugées appropriées pour y remédier. Des



signalements complémentaires peuvent être faits auprès des autorités de réglementation des valeurs mobilières ou du comité de surveillance conformément à la politique de signalement des contraventions de CSAIR.

