

Re Edward Jones

AFFAIRE INTÉRESSANT :

Les Règles des courtiers membres du commerce des valeurs mobilières

et

Edward Jones

2016 OCRCVM 42

Formation d’instruction de l’Organisme canadien de réglementation
du commerce des valeurs mobilières (section de l’Ontario)

Audience tenue le 28 octobre 2016
Décision rendue le 28 octobre 2016
Motifs écrits publiés le 7 novembre 2016

Formation d’instruction

Martin L. Friedland, C.C., c.r. (président), Leo Ciccone et Mary Savona

Comparutions

Elissa Sinha, avocate de la mise en application, pour l’OCRCVM
Lawrence Ritchie, Lia Bruschetta et Vanessa Cotric, pour l’intimée

MOTIFS DE LA DÉCISION

INTRODUCTION

¶ 1 Le personnel de l’Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l’intimée, Edward Jones (Edward Jones ou l’intimée), ont conclu l’entente de règlement ci-jointe, datée du 25 octobre 2016.

¶ 2 L’entente de règlement a été présentée à la formation d’instruction pour qu’elle l’accepte le 28 octobre 2016. L’intimée et le personnel de l’OCRCVM (le personnel) recommandent conjointement que la formation d’instruction accepte l’entente de règlement. La formation peut accepter ou rejeter une entente de règlement. Elle ne peut pas la modifier et ne doit tenir compte que des faits énoncés dans l’entente.

¶ 3 Après avoir entendu les avocats de l’OCRCVM et de l’intimée et examiné les documents déposés, la formation d’instruction accepte l’entente de règlement. Voici les motifs de cette décision.

ENTENTE DE RÈGLEMENT

¶ 4 L’intimée est un courtier membre de l’OCRCVM. Il exploite des centaines de succursales de détail partout au Canada. Chaque succursale emploie habituellement un seul représentant inscrit (RI). La société a été fondée aux États-Unis en 1922 et est membre de l’OCRCVM et de l’association que ce dernier a remplacée, l’Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières, depuis plus de 20 ans.

¶ 5 Au paragraphe 39 de l'entente de règlement, qui est jointe aux présentes, l'intimée reconnaît les contraventions suivantes aux Règles des courtiers membres de l'OCRCVM :

« Au cours de la période allant de 2008 à mars 2013, l'intimée n'a pas respecté les normes minimales de surveillance des comptes de détail dans les [cinq affaires décrites ci-dessous], et n'a pas assuré une surveillance suffisante des comptes des clients et des activités de ses représentants inscrits, en contravention de l'article 1 de la Règle 38 et de la Règle 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM. »

¶ 6 Le personnel et l'intimée ont conclu une entente en vertu de laquelle l'intimée a accepté de payer une amende de 250 000 \$ et de verser à l'OCRCVM un montant de 50 000 \$ au titre des frais.

¶ 7 Les cinq affaires sont les suivantes : Dirani (*Re Waseem Dirani* 2014 OCRCVM 09); Sloan (*Re David Edward Sloan* 2014 OCRCVM 35); Opaleke (*Re Sunday Bamidele Opaleke* 2015 OCRCVM 10); Munro (*Re Andrew McDougall Munro*, entente de règlement acceptée par une formation d'instruction le 14 octobre 2016; motifs non encore disponibles); et Austin (*Re Jeremy Nicholas Drew Austin*, audience tenue le 16 mars 2016, décision en instance).

¶ 8 En raison des questions soulevées dans ces cinq affaires, le personnel de l'OCRCVM a examiné la surveillance par Edward Jones de toutes ces questions et a repéré les cas de surveillance insuffisante décrits ci-dessous, qui se sont produits de 2008 à 2013.

¶ 9 Edward Jones a entrepris de façon proactive un examen complet de ses procédures de surveillance avec l'aide d'un consultant externe. En outre, comme il est décrit plus en détail ci-dessous, durant et après la période en cause, l'intimée a amélioré ses systèmes, politiques, procédures et pratiques de surveillance et en a mis en œuvre de nouveaux, et ce, de façon proactive.

LES CINQ AFFAIRES

¶ 10 La conduite des cinq représentants inscrits est décrite de façon plutôt détaillée dans l'entente de règlement ci-jointe et d'une manière encore plus détaillée dans les décisions publiées de la formation d'instruction. Les renseignements complets sur la conduite de ces représentants ne sont pas exposés dans les présents motifs pour lesquels la formation a accepté l'entente de règlement.

¶ 11 En bref, les représentants inscrits ont adopté la conduite suivante : MM. Dirani, Sloan et Opaleke ont tous les trois reconnu avoir fait des recommandations ne convenant pas à des clients, en contravention de l'alinéa 1(q) de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM. M. Opaleke a aussi reconnu qu'il n'a pas fait preuve de la diligence voulue pour connaître constamment les faits essentiels relatifs à trois clients, en contravention de l'alinéa 1(a) de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM. Des ententes de règlement ont été conclues avec les trois anciens RI d'Edward Jones et ont été par la suite acceptées par des formations d'instruction de l'OCRCVM.

¶ 12 Dans une entente de règlement conclue avec M. Munro (pour laquelle les motifs de décision n'ont pas encore été publiés) et qui a été récemment acceptée par une formation d'instruction, M. Munro a reconnu que, pour la période de 2005 à 2012, il n'a pas fait preuve de la diligence voulue pour connaître constamment les faits essentiels relatifs à certains de ses clients, en contravention de l'alinéa 1(a) de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM, et qu'il n'a pas veillé à ce que les recommandations qu'il faisait à certains de ses clients leur convenaient durant la période de 2007 à 2012, en contravention de l'alinéa 1(q) de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM.

¶ 13 Enfin, dans l'affaire Austin, l'avis d'audience comporte un chef d'accusation selon lequel M. Austin n'a pas fait preuve de la diligence voulue pour veiller à ce que ses recommandations conviennent à quatre clients, en contravention de l'alinéa 1(q) de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM. L'audience, à laquelle M. Austin n'a pas comparu, a eu lieu le 16 mars 2016. Aucune conclusion n'a été formulée à ce jour, et une décision est en instance.

SURVEILLANCE EXERCÉE PAR EDWARD JONES

¶ 14 Dans les cinq affaires mentionnées ci-dessus, des allégations ont été formulées à l'encontre des représentants inscrits, et non d'Edward Jones. La présente affaire concerne la conduite d'Edward Jones relativement à la surveillance des représentants inscrits.

¶ 15 Conformément à sa méthode d'exploitation, Edward Jones surveille les activités dans les comptes de détail à l'aide d'un système de surveillance centralisé qui se trouve à son siège social de Mississauga, en Ontario. Une équipe spécialisée de directeurs de la surveillance sur le terrain (DST) est chargée de la surveillance quotidienne et mensuelle, et elle est aidée dans cette tâche par plusieurs autres équipes de conformité.

¶ 16 Dans chacune des cinq affaires, Edward Jones et ses DST comptaient sur les RI concernés pour qu'ils soumettent et tiennent à jour des renseignements exacts sur la nature et l'objectif véritables de l'activité dans les comptes de leurs clients. L'entente de règlement précise ce qui suit (au paragraphe 25) : « M. Sloan a reconnu avoir trompé ses clients et le personnel d'Edward Jones chargé de la surveillance, et il appert que MM. Dirani, Opaleke, Munro et Austin pourraient aussi avoir soumis à Edward Jones des renseignements relatifs au profil de clients qui étaient inexacts. Edward Jones n'a pas procédé à des évaluations ni à des vérifications suffisantes du caractère raisonnable et de la convenance de la tolérance au risque et des objectifs de placement qui lui ont été soumis. »

¶ 17 Dans le cadre de son processus d'examen habituel, un DST passe en revue les renseignements relatifs au profil du client lorsque le compte est ouvert ou mis à jour. En ce qui concerne les cinq affaires mentionnées ci-dessus, l'entente de règlement précise ce qui suit (au paragraphe 27) : « certains des renseignements relatifs au profil des clients en cause ont été examinés et approuvés sans aucune vérification ou sans vérifications suffisantes. ». Le paragraphe 27 de l'entente de règlement fait mention de cinq cas précis où les DST n'ont pas suffisamment vérifié les renseignements.

¶ 18 En outre, certaines des opérations effectuées pour les clients dans les cinq affaires « n'ont fait l'objet d'aucune vérification, ou n'ont pas fait l'objet de vérifications suffisantes, par les DST quant à leur convenance » (paragraphe 29). Edward Jones considérait que les vérifications étaient satisfaisantes lorsque les renseignements relatifs au profil du client avaient été mis à jour et n'a pas procédé à d'autres vérifications pour déterminer si l'évaluation de la convenance était adéquate. Le paragraphe 29 décrit des cas où certaines des cinq personnes n'ont pas effectué de vérifications suffisantes pour savoir si la structure de frais concordait avec l'horizon et les objectifs de placement des clients, si les opérations recommandées étaient en nombre excessif et si les titres recommandés convenaient aux clients.

¶ 19 De plus, Edward Jones reconnaît au paragraphe 31 de l'entente de règlement qu'elle « ne s'est pas acquittée efficacement de sa responsabilité de déceler ou de mettre en question les mises à jour et les opérations dans les comptes qui semblaient suspectes ou potentiellement inappropriées pour les clients ». L'intimée reconnaît également (au paragraphe 32), « qu'il n'a pas suffisamment surveillé le rendement des DST, y compris leurs vérifications et leurs réponses, afin d'établir s'ils avaient, d'une façon efficace et substantiellement adéquate, réglé les problèmes décelés ou exigé d'autres vérifications et, au besoin, la transmission du problème à un échelon supérieur ».

AMÉLIORATIONS APPORTÉES PAR EDWARD JONES À SES ACTIVITÉS DE CONFORMITÉ

¶ 20 Edward Jones a réagi rapidement aux allégations concernant sa surveillance inadéquate des RI. Au cours de la période en cause, l'intimée a amélioré de façon continue et proactive ses procédures de collecte de renseignements relatifs au profil des clients et pris des mesures pour s'assurer que la tolérance au risque et les objectifs consignés par les RI étaient conformes à la situation des clients et convenaient à ces derniers.

¶ 21 De plus, Edward Jones a amélioré ses procédures et outils d'examen des opérations en ajoutant plusieurs nouveaux outils et systèmes améliorés afin de mieux aider les DST à déceler les tendances et les problèmes isolés.

¶ 22 En outre, Edward Jones a renforcé sa structure de surveillance en apportant des améliorations à ses

procédures de transmission aux échelons supérieurs et à ses politiques de surveillance, et augmenté le nombre global d'employés chargés de la conformité.

¶ 23 Le paragraphe 34 de l'entente de règlement précise ce qui suit: « Edward Jones a investi depuis 2013, ou investira très prochainement, plus de quatre millions de dollars dans des mises à niveau de technologies, de systèmes et de processus ainsi que dans l'amélioration de son Service de la conformité et de son Service de la surveillance sur le terrain au Canada (une partie des investissements concernent des systèmes utilisés à la fois au Canada et aux États-Unis) ».

¶ 24 Le paragraphe 35 décrit neuf améliorations précises qui ont été apportées aux systèmes de conformité et de surveillance d'Edward Jones. Ces améliorations sont les suivantes :

- a. ajout d'éléments touchant l'examen des renseignements relatifs au profil des clients dans les plateformes d'examen électroniques d'Edward Jones afin de renforcer la capacité des DST à examiner les modifications apportées à ces renseignements compte tenu de l'historique des opérations, et de renforcer la capacité du personnel de la conformité d'Edward Jones à déceler des tendances d'activité non conforme dans des comptes sur de longues périodes;
- b. programmes améliorés de formation des représentants inscrits et des DST, y compris une meilleure formation pour que les DST puissent effectuer des vérifications suffisantes auprès des représentants inscrits relativement à des opérations suspectes et à des signaux d'alarme;
- c. communication directe avec des clients pour vérifier les réponses des représentants inscrits aux questions posées dans le cadre des vérifications, au besoin;
- d. ajout de programmes supplémentaires concernant l'importance d'établir et de mettre à jour les renseignements relatifs au profil du client;
- e. ajout de nouveaux systèmes permettant d'améliorer les examens quotidiens et mensuels des opérations;
- f. augmentation du personnel au sein du Service de la conformité et du Service de la surveillance sur le terrain, avec l'ajout de deux nouveaux postes spécialisés au sein du Service de la surveillance sur le terrain;
- g. amélioration de la communication entre les représentants inscrits et les DST;
- h. amélioration des procédures de transmission aux échelons supérieurs lorsque des problèmes sont décelés;
- i. amélioration de la formation et de la supervision des DST.

LA NORME D'EXAMEN DE L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

¶ 25 Une formation d'instruction peut accepter ou rejeter une entente de règlement. Elle ne peut pas la modifier. La norme d'examen d'une entente de règlement a été bien exposée dans une affaire de la section du Pacifique, *Re Johnson* (2012 OCRCVM 19), où la formation a dit :

Le critère applicable à la décision d'accepter ou de rejeter une entente est bien connu. Simplement, la formation doit accepter l'entente à moins qu'elle estime que la sanction prévue se situe clairement à l'extérieur d'une fourchette raisonnable d'adéquation.

¶ 26 On trouve de nombreuses formulations similaires. Se reporter par exemple aux affaires *Re Taggart* (2013 OCRCVM 24); *Re Scotia Capitaux* (2013 OCRCVM 38); *Re Jiwa et Hoffar* (2012 OCRCVM 9); *Re Rotstein et Zackheim* (2012 OCRCVM 27); *Re Portfolio Strategies Securities Inc.* (2012 OCRCVM 36), et *Re Ast* (2012 OCRCVM 38), qui se fondent toutes sur l'affaire *Re Milewski* ([1999] I.D.A.C.D. no. 17), dans laquelle la formation a déclaré ce qui suit :

Le conseil de section qui considère une entente de règlement n'aura pas tendance à modifier une sanction dont il juge qu'elle se situe dans une fourchette raisonnable, compte tenu de la procédure de

règlement et du fait que les parties se sont entendues. Il ne rejettera pas une entente à moins qu'il estime qu'une sanction se situe clairement à l'extérieur d'une fourchette raisonnable d'adéquation. En d'autres termes, le conseil de section prendra en compte les avantages de la procédure de règlement dans la perspective de l'intérêt public dans son examen des règlements proposés.

¶ 27 Récemment, dans l'affaire *Re Donnelly* (2016 OCRCVM 23), la formation d'instruction a formulé à juste titre les observations suivantes pour motiver son acceptation de l'entente de règlement (aux paragraphes 7 et 8) :

Il est ordinairement dans l'intérêt public que les litiges soient réglés dans la mesure du possible plutôt que décidés dans des audiences contestées. Cela tient souvent à ce qu'une solution plus rapide est préférable. Les règlements sont habituellement moins onéreux que les litiges contestés et le système de règlement des litiges est moins congestionné lorsque les affaires sont sorties du système par la voie de règlements. Enfin, lorsque les deux parties s'entendent, le résultat est souvent plus acceptable pour les parties et pour la société que dans une audience contestée où la partie qui a gain de cause emporte tout.

Pour ces motifs, la formation qui examine une entente de règlement tend à se prononcer en faveur de son acceptation. Elle reconnaît que les règlements sont souvent chaudement disputés avec beaucoup de compromis et de concessions mutuelles entre les parties dans le but d'arriver à une position acceptable aux deux parties. En outre, la formation reconnaît qu'elle n'est pas au courant de tous les faits et de toutes les motivations et considérations de chacune des parties pour arriver à une solution du litige qu'elles jugent acceptable.

¶ 28 Dans la présente affaire, les deux parties étaient représentées par avocat, et il y a eu de longues négociations. Les avocats des deux parties nous ont dit qu'il y a eu de [traduction] « longues et difficiles négociations ».

LES RAISONS POUR LESQUELLES LA FORMATION ACCEPTE L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

¶ 29 Nous n'estimons pas que les sanctions se situent « clairement à l'extérieur d'une fourchette raisonnable d'adéquation ». Nous avons même conclu que les sanctions convenues sont tout à fait appropriées en l'espèce. Edward Jones n'a pas complètement omis de surveiller les RI; elle aurait simplement pu et dû les surveiller davantage.

¶ 30 Edward Jones a entièrement collaboré avec l'OCRCVM, fournissant des réponses écrites détaillées aux questionnaires reçus du personnel et produisant des documents abondants.

¶ 31 Edward Jones n'a pas que collaboré avec l'OCRCVM. Nous avons été impressionnés par la volonté de la société d'améliorer de façon proactive ses procédures. Edward Jones a engagé un consultant en conformité indépendant afin qu'il examine ses systèmes de conformité et de surveillance et évalue l'efficacité des changements apportés par la société au cours de la période des faits reprochés. Et elle a pris des mesures pour donner suite aux recommandations du consultant. Edward Jones a investi plus de quatre millions de dollars dans la mise à niveau des technologies, des systèmes et des processus de son Service de la conformité et de son Service de la surveillance sur le terrain au Canada. De nouveaux employés ont été ajoutés à son personnel de la conformité. Par conséquent, Edward Jones dispose maintenant d'un meilleur système de surveillance.

¶ 32 Selon les Lignes directrices sur les sanctions de l'OCRCVM, « les procédures disciplinaires de l'OCRCVM ont pour objet principal de maintenir des normes élevées de conduite dans le secteur des valeurs mobilières et de protéger l'intégrité du marché ». Les Lignes directrices prévoient aussi ce qui suit :

Dans la procédure d'ordre réglementaire, les sanctions visent à protéger l'intérêt public en empêchant une conduite future qui pourrait porter atteinte aux marchés financiers. À cette fin, les sanctions doivent être suffisamment lourdes pour empêcher et décourager l'intimée d'avoir une conduite fautive à l'avenir (la dissuasion spécifique) et pour dissuader les autres d'avoir une conduite fautive similaire (la dissuasion générale).

L'amende de 250 000 \$ représente une somme substantielle et enverra un message clair aux surveillants et aux membres, qui doivent considérer la fonction de surveillance avec le plus grand sérieux. L'établissement et le maintien d'un système de surveillance efficace est l'un des principaux éléments d'une réglementation efficace dans le secteur des valeurs mobilières.

¶ 33 Les avocats ont cité un certain nombre d'affaires relatives à des activités de surveillance inadéquate, dans lesquelles un large éventail de sanctions a été imposé. Aucune affaire en particulier n'était comparable à l'espèce. Dans l'affaire *Re RBC Dominion valeurs mobilières* (2014 OCRCVM 25, paragraphe 40), qui concerne également des activités de surveillance inadéquate, la formation d'instruction a déclaré ce qui suit : « L'avocate a passé en revue certaines affaires comparables. On y trouve une gamme étendue de sanctions. Certaines sont plus élevées, d'autres moins... Chaque affaire doit être jugée selon les faits qui lui sont particuliers ».

¶ 34 L'entente de règlement précise également ce qui suit au paragraphe 38 : « La plupart des clients touchés ont accepté une indemnisation pour leurs pertes ou sont en voie de le faire ».

¶ 35 En tant que courtier, Edward Jones n'a pas d'antécédents disciplinaires au Canada, et il n'y a aucun élément de tromperie de sa part. L'intimée a pris des mesures appropriées pour congédier MM. Sloan, Dirani et Opaleke après que leur conduite fautive a été découverte. M. Austin s'est joint à un autre courtier, et M. Munro a fait l'objet d'une meilleure surveillance.

¶ 36 Pour les motifs ci-dessus, nous acceptons l'entente de règlement.

FAIT à Toronto le 7 novembre 2016.

Martin L. Friedland

Leo Ciccone,

Mary Savona

ENTENTE DE RÈGLEMENT

PARTIE I – INTRODUCTION

1. L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) délivrera un avis de demande pour annoncer qu'une formation d'instruction (la formation d'instruction) tiendra une audience de règlement en vue de considérer si, en vertu de l'article 8215 des Règles consolidées de l'OCRCVM, elle devrait accepter l'entente de règlement (l'entente de règlement) conclue entre le personnel de l'OCRCVM (le personnel) et Edward Jones (Edward Jones et l'intimée).

PARTIE II – RECOMMANDATION CONJOINTE DE RÈGLEMENT

2. Le personnel et l'intimée recommandent conjointement que la formation d'instruction accepte l'entente de règlement selon les modalités exposées ci-dessous.

PARTIE III – FAITS CONVENUS

3. Pour les besoins de l'entente de règlement, l'intimée convient des faits exposés dans la partie III.

A. Aperçu

4. Edward Jones est un courtier membre de l'OCRCVM. Edward Jones exploite des centaines de succursales de détail au Canada. Chaque succursale emploie généralement un seul représentant inscrit.
5. Edward Jones surveille l'activité des comptes de détail au moyen d'un système de surveillance centralisé à son siège social à Mississauga, en Ontario. Une équipe spécialisée de directeurs de la surveillance sur le terrain (DST) est chargée de la surveillance quotidienne et mensuelle, et elle est aidée dans cette tâche

par plusieurs autres équipes de conformité.

6. En 2014, l'OCRCVM a conclu des ententes de règlement avec trois anciens représentants inscrits d'Edward Jones : David Sloan (M. Sloan), Wasseem Dirani (M. Dirani) et Sunday Opaleke (M. Opaleke). Chacun de ces représentants a reconnu avoir fait des recommandations qui ne convenaient pas à des clients, en contravention de l'alinéa 1(q) de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM. M. Opaleke a aussi reconnu ne pas avoir fait preuve de la diligence voulue pour connaître constamment les faits essentiels relatifs à trois clients, en contravention de l'alinéa 1(a) de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM.
7. Le 13 janvier 2016, l'OCRCVM a délivré un avis d'audience contre Jeremy Austin (M. Austin), ancien représentant inscrit d'Edward Jones, lui reprochant de ne pas avoir fait preuve de la diligence voulue pour veiller à ce que les recommandations faites à quatre clients leur convenaient, en contravention de l'alinéa 1(q) de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM. L'audience, à laquelle M. Austin ne s'est pas présenté, a eu lieu le 16 mars 2016, et la décision n'a pas encore été rendue.
8. Le 14 octobre 2016, une formation d'instruction de l'OCRCVM a accepté une entente de règlement avec Andrew Munro (M. Munro), représentant inscrit d'Edward Jones. M. Munro a reconnu ne pas avoir fait preuve de la diligence voulue pour connaître constamment les faits essentiels relatifs à certains de ses clients au cours de la période allant de 2005 à 2012, en contravention de l'alinéa 1(a) de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM, et de ne pas avoir veillé à ce que les recommandations qu'il avait faites à certains de ses clients leur convenaient au cours de la période allant de 2007 à 2012, en contravention de l'alinéa 1(q) de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM.
9. En raison des questions semblables soulevées dans les affaires de MM. Austin, Sloan, Dirani, Opaleke et Munro, le personnel a examiné la surveillance exercée par Edward Jones relativement à toutes ces affaires et décelé des cas d'insuffisance de la surveillance entre 2008 et 2013, qui sont présentés ci-dessous.
10. Edward Jones a procédé de façon proactive à une revue complète de ses procédures de surveillance avec l'aide d'un consultant externe. De plus, comme nous le précisons ci-dessous, durant et après la période en cause, Edward Jones a amélioré de façon proactive ses systèmes, ses politiques, ses procédures et ses pratiques en matière de surveillance, et en a mis en place de nouveaux.

B. Conduite en cause

David Sloan

11. M. Sloan a été un représentant inscrit d'Edward Jones à Amherstburg, en Ontario, de juin 2007 jusqu'à son congédiement en février 2013. Les faits suivants ont été reconnus par M. Sloan dans l'entente de règlement acceptée par une formation d'instruction de l'OCRCVM le 22 juillet 2014 :
 - a) À divers moments en 2009 et 2010 ou vers cette période, M. Sloan a consigné comme tolérance au risque « risque élevé, 100 % » et comme objectif de placement « revenu agressif, 100 % » dans le cas de 13 clients, tous nés entre 1919 et 1945. M. Sloan a reconnu dans une entrevue avec le personnel que, dans la plupart des cas, il savait que ces renseignements sur ces clients étaient incorrects, « n'avaient pas de sens » et ne correspondaient pas au véritable profil des clients, mais qu'il les avait consignés pour qu'ils concordent avec les placements qu'il comptait effectuer pour ces clients.
 - b) De plus, au cours de la période allant de janvier à décembre 2010, M. Sloan a recommandé à 20 clients (dont les 13 ci-dessus) d'acheter des parts d'une famille d'organismes de placement collectif (OPC) particulière, dans le cadre d'un programme de placement échelonné, assorties d'une commission de vente à l'acquisition de 5 %, même si cette commission était négociable dans une fourchette allant de 0 à 5 % et que les parts pouvaient aussi être achetées selon le mode de frais d'acquisition reportés (FAR).

12. Les renseignements relatifs au profil de 13 clients (sur les quelque 300 clients servis par M. Sloan) ont été examinés et approuvés par les DST. Un seul des achats visés par le paragraphe 11(b) a fait l'objet de vérifications, car il ne correspondait pas aux objectifs et à la tolérance au risque du client. M. Sloan a avisé le DST que les renseignements indiqués pour le client n'étaient plus appropriés et les a mis à jour pour qu'ils concordent avec le portefeuille. Il n'y a pas eu un suivi suffisant pour établir si les objectifs du client avaient vraiment changé ou pour évaluer le caractère raisonnable et la convenance des changements.
13. La famille d'OPC choisie par M. Sloan pour le programme de placement échelonné ne convenait généralement pas aux clients, selon les renseignements relatifs à leur profil de client; toutefois, M. Sloan a admis que les placements ne leur convenaient pas étant donné le mode de frais en vertu duquel ils ont été achetés.

Wasseem Dirani

14. M. Dirani a été un représentant inscrit d'Edward Jones à Burlington, en Ontario, de juin 2003 jusqu'à son congédiement en mars 2013. Les faits suivants ont été reconnus par M. Dirani dans l'entente de règlement acceptée par une formation d'instruction de l'OCRCVM le 10 février 2014 :
 - a) En mars 2006 ou aux environs de ce mois, M. Dirani a ouvert un compte sur marge pour une cliente âgée alors d'environ 63 ans et retraitée, et qui était une investisseuse non avertie. La profession indiquée était « invalidité », et son revenu annuel inscrit était de 25 080 \$.
 - b) En juillet 2008 ou aux environs de ce mois, la cliente a déposé 80 000 \$ dans son compte, ce qui représentait le produit d'un prêt garanti par une hypothèque sur son logement. Son actif liquide net se montait alors à 150 000 \$. Après ce dépôt, la cliente a doublé le montant de ses retraits mensuels automatiques, le faisant passer de 960 \$ à 1 860 \$.
 - c) En février 2009, M. Dirani a recommandé que la cliente achète une obligation de 15 000 \$ financée par un emprunt sur marge. L'utilisation de la marge n'a pas fait l'objet de vérifications.
 - d) En mai 2009, la cliente a commencé à supporter des frais de rachat au titre des FAR lorsqu'elle effectuait ses retraits mensuels. En juin 2012, l'avoir net dans son compte avait baissé pour s'établir à environ 19 000 \$, et elle avait subi une perte globale dans son compte d'environ 27 000 \$. La perte était attribuable à la baisse de valeur de certains titres, à des frais de rachat et à des frais d'intérêt sur la marge.
 - e) Entre le 9 avril 2012 et le 4 juin 2012, la cliente a écrit à M. Dirani à son adresse de courriel personnelle, exprimant des inquiétudes au sujet de son compte auprès de lui. M. Dirani n'était pas autorisé par Edward Jones à utiliser son adresse de courriel personnelle pour la correspondance professionnelle avec ses clients, et Edward Jones n'avait pas accès à cette adresse personnelle ni ne pouvait la surveiller. Bien que M. Dirani ait répondu aux courriels de la cliente tout au long de cette période à partir de son adresse de courriel personnelle, il n'a pas déclaré à Edward Jones qu'elle avait déposé une plainte écrite.
 - f) M. Dirani a reconnu auprès du personnel qu'il avait effectué une opération personnelle non déclarée avec un autre client à l'insu ou sans le consentement d'Edward Jones.
15. Les achats effectués en juillet 2008 ont fait l'objet d'examen et de vérifications, car il y avait une non-concordance entre les renseignements relatifs au profil de la cliente et ses placements. M. Dirani avisé le DST que les renseignements indiqués pour la cliente n'étaient plus appropriés et les a mis à jour pour qu'ils concordent avec le portefeuille. Il n'y a pas eu un suivi suffisant pour établir si les objectifs de la cliente avaient vraiment changé ou pour évaluer le caractère raisonnable et la convenance des changements. De plus, Edward Jones n'a pas fait suffisamment de vérifications pour établir si des parts d'OPC souscrites selon le mode FAR convenaient à la cliente étant donné sa décision de doubler le montant de ses retraits mensuels.

Sunday Opaleke

16. M. Opaleke a été un représentant inscrit d'Edward Jones à Winnipeg, au Manitoba, de 1998 jusqu'à son congédiement le 17 avril 2012. Les faits suivants ont été reconnus par M. Opaleke dans l'entente de règlement acceptée par une formation d'instruction de l'OCRCVM le 3 février 2015 :
- a) En janvier 2009, une cliente a déposé environ 144 000 \$ par l'entremise de M. Opaleke, ce qui représentait le produit net de la vente de sa résidence. En février 2009, M. Opaleke a mis à jour les renseignements relatifs au profil de la cliente.
 - b) Les titres recommandés par M. Opaleke à la cliente étaient presque tous des actions privilégiées et des fonds d'actions à risque moyen. En moyenne, environ 5 % de ses avoirs se composaient de titres à revenu fixe à risque faible. Dans l'entente de règlement, M. Opaleke a reconnu que la composition du portefeuille était trop agressive pour la cliente.
17. Les renseignements relatifs au profil de la cliente ont été mis à jour en février 2009 à la suite de vérifications effectuées par le DST en raison de divergences entre les renseignements relatifs au profil de la cliente et ses placements. M. Opaleke a mentionné au DST que les renseignements indiqués pour la cliente n'étaient plus appropriés et les a mis à jour pour qu'ils concordent avec le portefeuille. Il n'y a pas eu un suivi suffisant pour établir si les objectifs de la cliente avaient vraiment changé ou pour évaluer le caractère raisonnable et la convenance des changements.

Jeremy Austin

18. M. Austin a été un représentant inscrit d'Edward Jones à London, en Ontario, de janvier 2009 jusqu'à ce qu'il démissionne en avril 2012 pour se joindre à un autre courtier membre. Les faits suivants comptent parmi ceux allégués par l'OCRCVM contre M. Austin dans l'avis d'audience daté du 13 janvier 2016 :
- a) Au cours d'une période de trois ans, M. Austin a mis à jour à 32 reprises les renseignements relatifs au profil de quatre clients liés, généralement en accroissant leurs niveaux de connaissance et d'expérience en matière de placement et leur tolérance au risque. Les clients étaient des investisseurs non avertis ayant des connaissances et une expérience limitées en matière de placement et une tolérance au risque moyenne. À la suite de ces mises à jour, la tolérance au risque indiquée pour ces clients était « risque élevé, 100 % ».
 - b) M. Austin a recommandé et acheté des titres spéculatifs et à risque élevé pour ces clients. Le nombre d'opérations était excessif.
 - c) Les clients ont subi des pertes sur opérations d'environ 400 000 \$.
19. Les mises à jour des renseignements relatifs au profil des quatre clients liés ont été examinées et approuvées par les DST. De plus, bon nombre des achats de titres spéculatifs et à risque élevé ont fait l'objet d'examen et de vérifications de la part des DST, car ils ne concordaient pas avec les objectifs et les tolérances au risque indiqués pour les clients. Toutefois, après que M. Austin a mis à jour les objectifs et les tolérances au risque, il n'y a pas eu un suivi suffisant pour évaluer le caractère raisonnable et la convenance des changements.
20. Le DST chargé de surveiller M. Austin au cours de la période allant de janvier 2010 à avril 2012 a exprimé des préoccupations au sujet des opérations sur des titres spéculatifs et à risque élevé que M. Austin avait effectuées pour ces clients. Malgré ces préoccupations, ces opérations se sont poursuivies.

Andrew Munro

21. M. Munro est un représentant inscrit d'Edward Jones à Barrie, en Ontario, depuis août 2001. Les faits suivants ont été reconnus par M. Munro dans l'entente de règlement acceptée par une formation d'instruction de l'OCRCVM le 14 octobre 2016 :
- a) M. Munro a manqué à son obligation de connaître certains de ses clients, nés en 1936, en 1920 et

en 1926, en mettant à jour les renseignements relatifs à leur profil d'une façon qui ne concordait pas avec leurs profil et tolérance au risque véritables.

- b) M. Munro a aussi fait des recommandations qui ne convenaient pas à ces clients. Il a vendu certaines de leurs parts d'OPC et leur a fait supporter des frais au titre des FAR pour acheter des contrats de fonds distincts comportant de nouveaux barèmes de FAR, puis a vendu ces contrats de fonds distincts pour acheter de nouvelles parts d'OPC comportant aussi de nouveaux barèmes de FAR, leur faisant ainsi supporter des frais de rachat substantiels et leur imposant de nouveaux barèmes de FAR.
- c) De plus, bon nombre de ces opérations ne convenant pas aux clients ont été examinées par Edward Jones. Bien qu'Edward Jones ait annulé les commissions payables à l'égard de certaines des opérations, les clients ont supporté des frais de rachat et ont été assujettis à de nouveaux barèmes de FAR.

22. Les mises à jour des renseignements relatifs au profil des clients soumises par M. Munro ont été examinées et approuvées par les DST, mais il n'y a pas eu un suivi suffisant pour évaluer le caractère raisonnable et la convenance des changements.

23. En raison de ses agissements, M. Munro est soumis depuis le 31 octobre 2014 à un programme officiel de surveillance renforcée à Edward Jones, que celui-ci a imposé de façon proactive.

C. Autres faits

24. Edward Jones facilite l'utilisation d'une marge pour les clients qui le demandent, lorsqu'il estime que cela peut aider les clients à répondre à leurs besoins d'emprunt à court terme. Cependant, l'utilisation d'une marge pour effectuer des opérations à effet de levier (plutôt que des emprunts à court terme) est découragée par Edward Jones.

25. Dans chacun des cas ci-dessus, Edward Jones et ses DST se sont fiés aux représentants inscrits concernés pour ce qui est de soumettre et de tenir à jour des renseignements exacts sur la nature et l'objectif véritables de l'activité dans les comptes de leurs clients. M. Sloan a reconnu avoir trompé ses clients et le personnel d'Edward Jones chargé de la surveillance, et il appert que MM. Dirani, Opaleke, Munro et Austin pourraient aussi avoir soumis à Edward Jones des renseignements relatifs au profil de clients qui étaient inexacts. Edward Jones n'a pas procédé à des évaluations ni à des vérifications suffisantes du caractère raisonnable et de la convenance de la tolérance au risque et des objectifs de placement qui lui ont été soumis.

D. Surveillance

(i) Procédures concernant la connaissance du client

26. Au cours de la période des faits reprochés (de 2008 à mars 2013), un client n'était pas tenu par la réglementation d'attester les renseignements relatifs à son profil par une signature. Cependant, Edward Jones envoyait des lettres de vérification à ses clients qui résumaient les renseignements relatifs à leur profil en dossier, indiquaient tout changement apporté et demandaient aux clients d'apporter s'il y a lieu des corrections en utilisant une enveloppe de retour affranchie. Depuis mars 2013, Edward Jones exige que les clients signent pour attester les renseignements relatifs à leur profil, conformément aux exigences de la première phase du MRCC qui sont alors entrées en vigueur.

27. Dans le cadre de son processus d'examen ordinaire, un DST examine les renseignements relatifs au profil du client lorsque le compte est ouvert ou mis à jour. Dans les cas exceptionnels décrits ci-dessus, certains des renseignements relatifs au profil des clients en cause ont été examinés et approuvés sans aucune vérification ou sans vérifications suffisantes. En particulier, dans ces cas précis, Edward Jones n'a pas suffisamment vérifié ce qui suit :

- a) en ce qui concerne M. Austin, les mises à jour des renseignements relatifs au profil des clients

qui étaient fréquentes et qui ont fortement augmenté la tolérance au risque indiquée pour les clients sur une courte période;

- b) en ce qui concerne M. Sloan, les renseignements relatifs au profil de 13 clients faisant état d'une tolérance au risque « risque élevé, 100 % » et d'un objectif de placement « revenu agressif, 100 % »;
- c) en ce qui concerne MM. Austin et Opaleke, les mises à jour des renseignements relatifs au profil des clients qui ont accru le degré de connaissance et la tolérance au risque indiqués peu après l'ouverture des comptes;
- d) en ce qui concerne MM. Austin, Sloan, Dirani et Opaleke, les mises à jour des renseignements relatifs au profil des clients qui ont été effectuées après les vérifications d'opérations; il n'y a pas eu de vérification suffisante des raisons pour lesquelles la tolérance au risque et les objectifs de placement n'ont pas été mis à jour avant que les opérations soient effectuées;
- e) en ce qui concerne MM. Austin, Munro, Sloan, Dirani et Opaleke, les renseignements relatifs au profil des clients qui permettaient un risque supérieur à celui qui paraissait convenir aux clients compte tenu de leur situation personnelle, notamment de leur âge, de leur revenu, de leur expérience et de leurs connaissances en matière de placement et de leur valeur nette.

28. Au cours de la période des faits reprochés, Edward Jones a amélioré de façon constante et proactive ses procédures de collecte des renseignements relatifs au profil des clients et a pris des mesures pour veiller à ce que la tolérance au risque et les objectifs de placement consignés par les représentants inscrits concordent avec la situation des clients et conviennent à ceux-ci.

(ii) *Convenance des recommandations*

29. Certaines des opérations effectuées pour les clients de MM. Austin, Sloan, Dirani, Opaleke et Munro n'ont fait l'objet d'aucune vérification, ou n'ont pas fait l'objet de vérifications suffisantes, par les DST quant à leur convenance. Edward Jones considérait que les vérifications étaient satisfaisantes lorsque les renseignements relatifs au profil du client avaient été mis à jour. Dans ces cas précis, les vérifications de la surveillance n'ont pas permis de répondre aux questions suivantes :

- a) en ce qui concerne MM. Sloan, Munro et Dirani, si et comment la structure de frais concordait avec l'horizon et les objectifs de placement des clients;
- b) en ce qui concerne M. Munro, si les opérations recommandées étaient en nombre excessif;
- c) en ce qui concerne MM. Austin, Munro et Opaleke, si les titres recommandés convenaient aux clients.

30. Comme nous le précisons ci-dessous, Edward Jones a amélioré ses procédures et ses outils d'examen des opérations, en ajoutant plusieurs nouveaux outils et systèmes améliorés afin de mieux aider les DST à déceler les tendances et les problèmes isolés.

(iii) *Caractère adéquat de la structure de surveillance*

31. Dans les cas ci-dessus, Edward Jones ne s'est pas acquitté efficacement de sa responsabilité de déceler ou de mettre en question les mises à jour et les opérations dans les comptes qui semblaient suspectes ou potentiellement inappropriées pour les clients.

32. Dans ces cas précis, Edward Jones reconnaît qu'il n'a pas suffisamment surveillé le rendement des DST, y compris leurs vérifications et leurs réponses, afin d'établir s'ils avaient, d'une façon efficace et substantiellement adéquate, réglé les problèmes décelés ou exigé d'autres vérifications et, au besoin, la transmission du problème à un échelon supérieur.

33. Edward Jones a renforcé sa structure de surveillance en apportant des améliorations à ses procédures de transmission aux échelons supérieurs et à ses politiques de surveillance, et augmenté ses effectifs

généraux.

E. Facteurs atténuants

(i) Améliorations sur le plan de la conformité

34. Edward Jones a investi depuis 2013, ou investira très prochainement, plus de quatre millions de dollars dans des mises à niveau de technologies, de systèmes et de processus ainsi que dans l'amélioration de son Service de la conformité et de son Service de la surveillance sur le terrain au Canada (une partie des investissements concernent des systèmes utilisés à la fois au Canada et aux États-Unis).
35. Edward Jones a apporté un certain nombre d'améliorations à ses systèmes de conformité et de surveillance, dont les suivantes :
- a) ajout d'éléments touchant l'examen des renseignements relatifs au profil des clients dans ses plateformes d'examen électroniques afin de renforcer la capacité des DST à examiner les modifications apportées à ces renseignements compte tenu de l'historique des opérations et de renforcer la capacité du personnel de la conformité d'Edward Jones à déceler des tendances d'activité non conforme dans des comptes sur de longues périodes;
 - b) programmes améliorés de formation des représentants inscrits et des DST, y compris une meilleure formation pour que les DST puissent effectuer des vérifications suffisantes auprès des représentants inscrits relativement à des opérations suspectes et à des signaux d'alarme;
 - c) communication directe avec des clients pour vérifier les réponses des représentants inscrits aux questions posées dans le cadre des vérifications, au besoin;
 - d) ajout de programmes supplémentaires concernant l'importance d'établir et de mettre à jour les renseignements relatifs au profil du client;
 - e) ajout de nouveaux systèmes pour améliorer les examens quotidiens et mensuels des opérations;
 - f) augmentation du personnel au sein du Service de la conformité et du Service de la surveillance sur le terrain, avec l'ajout de deux nouveaux postes spécialisés au sein du Service de la surveillance sur le terrain;
 - g) amélioration de la communication entre les représentants inscrits et les DST;
 - h) amélioration des procédures de transmission aux échelons supérieurs lorsque des problèmes sont décelés;
 - i) amélioration de la formation et de la supervision des DST.

(ii) Autres facteurs

36. Edward Jones a coopéré pleinement avec le personnel au cours de l'enquête, conformément à ses obligations réglementaires, notamment en fournissant des réponses écrites détaillées aux interrogatoires écrits reçus du personnel et en produisant des documents volumineux.
37. En 2015, l'avocat d'Edward Jones a engagé un consultant en conformité indépendant en vue d'un examen de ses systèmes de conformité et de surveillance et d'une évaluation de l'efficacité des changements apportés par le courtier au cours de la période des faits reprochés. Edward Jones a pris des mesures pour donner suite aux recommandations du consultant.
38. Edward Jones n'a pas d'antécédents disciplinaires, et il n'y a aucun élément de tromperie de sa part. Edward Jones a pris des mesures appropriées pour congédier MM. Sloan, Dirani et Opaleke après que leur conduite fautive a été découverte. M. Austin s'est joint à un autre courtier, où il a continué à avoir une conduite fautive, avant que sa conduite fautive à Edward Jones soit découverte. La plupart des clients touchés ont accepté une indemnisation pour leurs pertes ou sont en voie de le faire.

PARTIE IV – CONTRAVENTION

39. Du fait de la conduite décrite ci-dessus, l'intimée a commis la contravention suivante aux règles de l'OCRCVM :
- a) Au cours de la période allant de 2008 à mars 2013, l'intimée n'a pas respecté les normes minimales de surveillance des comptes de détail dans les cas décrits ci-dessus, et n'a pas assuré une surveillance suffisante des comptes des clients et des activités de ses représentants inscrits, en contravention de l'article 1 de la Règle 38 et de la Règle 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM.

PARTIE V – MODALITÉS DE RÈGLEMENT

40. L'intimée accepte les sanctions et les frais suivants :
- a) Edward Jones paiera une amende de 250 000 \$;
- b) Edward Jones paiera une somme de 50 000 \$ au titre des frais.
41. Si la formation d'instruction accepte l'entente de règlement, l'intimée s'engage à payer les sommes mentionnées ci-dessus dans un délai de 30 jours suivant cette acceptation, à moins que le personnel et l'intimée ne conviennent d'un autre délai.

PARTIE VI – ENGAGEMENT DU PERSONNEL

42. Si la formation d'instruction accepte l'entente de règlement, le personnel n'engagera pas d'autre mesure contre l'intimée à l'égard des faits exposés dans la partie III et de la contravention énoncée à la partie IV, sous réserve des dispositions du paragraphe 43 ci-dessous.
43. Si la formation d'instruction accepte l'entente de règlement et que l'intimée ne se conforme pas aux modalités de celle-ci, le personnel peut engager une procédure en vertu de la Règle 8200 contre l'intimée. Cette procédure pourra se fonder en partie sur les faits exposés dans la partie III.

PARTIE VII – PROCÉDURE D'ACCEPTATION DU RÈGLEMENT

44. L'entente de règlement est conditionnelle à son acceptation par la formation d'instruction.
45. L'entente de règlement doit être présentée à une formation d'instruction dans le cadre d'une audience de règlement tenue conformément à la procédure exposée aux articles 8215 et 8428, ainsi qu'à toute autre procédure dont les parties peuvent convenir.
46. Le personnel et l'intimée conviennent que l'entente de règlement constituera la totalité des faits convenus présentés à l'audience de règlement, à moins que les parties ne conviennent que des faits additionnels devraient y être présentés. Si l'intimée ne comparaît pas à l'audience de règlement, le personnel pourra communiquer des faits pertinents additionnels, sur demande de la formation d'instruction.
47. Si la formation d'instruction accepte l'entente de règlement, l'intimée convient de renoncer aux droits qu'il peut avoir, en vertu des règles de l'OCRCVM et de toute loi applicable, à une autre audience, à un appel ou à une révision.
48. Si la formation d'instruction rejette l'entente de règlement, le personnel et l'intimée peuvent conclure une autre entente de règlement, ou le personnel peut demander la tenue d'une audience disciplinaire sur le fondement des mêmes allégations ou d'allégations connexes.
49. Les modalités de l'entente de règlement sont confidentielles jusqu'à leur acceptation par la formation d'instruction.
50. L'entente de règlement sera mise à la disposition du public lorsqu'elle aura été acceptée par la formation d'instruction, et l'OCRCVM en publiera le texte intégral sur son site Internet. L'OCRCVM publiera

aussi un sommaire des faits, de la contravention et des sanctions convenus dans l'entente de règlement.

51. Si l'entente de règlement est acceptée, l'intimée convient qu'il ne fera pas personnellement et que personne ne fera non plus en son nom de déclaration publique incompatible avec celle-ci.
52. L'entente de règlement prendra effet et deviendra obligatoire pour l'intimée et le personnel à la date de son acceptation par la formation d'instruction.

PARTIE VIII – SIGNATURE DE L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

53. L'entente de règlement peut être signée en plusieurs exemplaires, tous les exemplaires constituant ensemble une entente liant les parties.
54. La télécopie ou la copie électronique d'une signature sera traitée comme une signature originale.

FAIT le 25 octobre 2016.

« Témoin »

Témoin

« Edward Jones »

Edward Jones

« Kathryn Andrews »

Témoin

« Elissa Sinha »

Elissa Sinha

Avocate principale de la mise en application, au nom du personnel de la mise en application de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

L'entente de règlement est acceptée le 28 octobre 2016 par la formation d'instruction suivante :

« Martin Friedland »

Président de la formation

« Mary Savona »

Membre de la formation

« Leo Ciccone »

Membre de la formation

Droit d'auteur © 2016 Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières. Tous droits réservés.