

Re Steinhoff

AFFAIRE INTÉRESSANT :

**LES RÈGLES DES COURTIERS MEMBRES DE L'ORGANISME CANADIEN
DE RÉGLEMENTATION DU COMMERCE DES VALEURS MOBILIÈRES**

**LES STATUTS DE L'ASSOCIATION CANADIENNE
DES COURTIERS EN VALEURS MOBILIÈRES**

ET

CAROLANN STEINHOFF

2010 OCRCVM 8

Formation d'instruction
de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
(conseil de section du Pacifique)

Audience tenue les 12, 13, 16 au 19, 23 au 26 novembre et 2 au 4 décembre 2009
Décision rendue le 5 mars 2010
(173 paragraphes)

Formation d'instruction

Leon Getz, c.r., Chris Lay et Don Teatro

Comparutions

Paul B. Smith, pour l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières
Robert W. Cooper et Joelle Walker pour Carolann Steinhoff

DÉCISION

Introduction – l'avis d'audience

¶ 1 L'audience a été tenue à la suite d'un avis d'audience daté du 30 juin 2009 (l'avis d'audience), en vue de déterminer si Carolann Steinhoff, pendant qu'elle était inscrite chez Wellington West Capital Inc. (Wellington) et qu'elle travaillait à la succursale de Victoria (Colombie-Britannique) de Wellington a commis certaines contraventions à l'article 1 du Statut 29 de l'ACCOVAM et à l'article 1 de la Règle 29 des courtiers membres de l'OCRCVM. Les contraventions alléguées sont exposées dans les trois chefs suivants :

Chef 1

À compter de janvier 2004 environ jusqu'au 17 mars 2007 environ, l'intimée, pendant qu'elle était représentante inscrite et, dans la dernière partie de cette période, codirectrice de succursale et dirigeante chez Wellington à Victoria (Colombie-Britannique),

- 1.1 soit a eu une conduite ou une pratique commerciale inconvenante ou préjudiciable aux intérêts du public, en contravention de l'article 1 du Statut 29 de l'ACCOVAM;
- 1.2 soit a fait défaut d'observer des normes élevées d'éthique et de conduite professionnelle dans l'exercice de son activité, en contravention de l'article 1 du Statut 29 de l'ACCOVAM,

dans la mesure où elle a encouragé, donné l'instruction de suivre ou toléré une pratique selon laquelle ses adjoints inscrits et non inscrits :

- (a) ou bien photocopiaient ou découpaient les signatures de clients sur des formulaires plus anciens ou d'une autre nature et les collaient ou les copiaient ensuite sur des formulaires nouveaux ou sur des lettres d'instructions comportant des instructions différentes;
- (b) ou bien blanchissaient les instructions et les dates mais non les signatures sur d'anciens formulaires ou d'anciennes lettres d'instructions et inséraient des instructions et des dates révisées sans faire signer par le client le document révisé

et les envoyaient par télécopieur au siège social de Wellington comme des documents signés régulièrement.

Chef 2

Le 13 mars 2007 et à nouveau le 14 mars 2007, l'intimée, pendant qu'elle était représentante inscrite, codirectrice de succursale et dirigeante chez Wellington à Victoria (Colombie-Britannique) :

- 2.1 soit a eu une conduite ou une pratique commerciale inconvenante ou préjudiciable aux intérêts du public, en contravention de l'article 1 du Statut 29 de l'ACCOVAM;
- 2.2 soit a fait défaut d'observer des normes élevées d'éthique et de conduite professionnelle dans l'exercice de son activité, en contravention de l'article 1 du Statut 29 de l'ACCOVAM,

dans la mesure où elle a donné l'instruction directement à deux adjoints différents de créer un faux cautionnement de client et de le transmettre par télécopieur au siège social de Wellington comme un document signé régulièrement :

- (a) ou bien en changeant la date sur un cautionnement remontant à environ trois ans et en y insérant une nouvelle date sans le faire signer par le client, puis en le photocopiant et en le transmettant par télécopieur;
- (b) ou bien en découpant la signature du client dans un autre document déjà en dossier et en la collant sur un nouveau cautionnement, puis en le photocopiant et en le transmettant par télécopieur.

Chef 3

En mars 2007 ou vers cette période, et par la suite en décembre 2007, en avril, mai et octobre 2008 environ, l'intimée, pendant qu'elle était représentante inscrite, dirigeante, et dans le premier mois de cette période, codirectrice de succursale chez Wellington à Victoria (Colombie-Britannique) :

- 3.1 a eu une conduite ou une pratique commerciale inconvenante ou préjudiciable aux intérêts du public, en contravention de l'article 1 du Statut 29 de l'ACCOVAM et de l'article 1 de la Règle 29 des courtiers membres de l'OCRCVM,

dans la mesure où elle a tenté de faire obstacle à l'enquête interne de Wellington et (ou) à l'enquête du personnel sur la conduite alléguée dans les chefs 1 et 2 ou d'entraver ces enquêtes en tentant de tromper Wellington et (ou) les enquêteurs du personnel :

- (a) en donnant des réponses fausses ou incomplètes à Wellington et au personnel au sujet de ses actions et d'autres circonstances relatives aux allégations des chefs 1 et 2;

- (b) en donnant des réponses fausses ou incomplètes à Wellington et au personnel au sujet de son intention lorsqu'elle a envoyé les courriels des 13 et 14 mars 2007 visés dans le chef 2;
- (c) en altérant un reçu de livraison d'un service de messagerie et en le présentant au personnel comme une preuve corroborant les déclarations antérieures qu'elle avait faites à Wellington et au personnel au sujet de ses agissements relatifs aux allégations des chefs 1 et 2;
- (d) en conseillant à BR, l'une de ses adjointes non inscrites, de faire des déclarations évasives ou trompeuses à Wellington et au personnel qui étaient favorables à l'intimée et conformes aux déclarations que l'intimée avait faites à Wellington et au personnel au sujet de ses agissements relatifs aux allégations des chefs 1 et 2, ou en l'encourageant à le faire ou exerçant sur elle une influence dans ce sens.

¶ 2 L'avis d'audience comporte quelque 90 paragraphes de détails sur les allégations principales. Celles-ci ont été modifiées par lettre du 24 août 2009.

¶ 3 En gros, les trois chefs de l'avis d'audience sont disposés selon l'ordre chronologique. Le chef 1 se rapporte à la période allant de janvier 2004 au 17 mars 2007. Il est allégué, en bref, que les adjoints de M^{me} Steinhoff, au cours de cette période, employaient largement un procédé pour donner effet aux instructions de clients, désigné comme le « couper-coller », consistant fondamentalement dans la création de documents faux et que M^{me} Steinhoff a encouragé, donné l'instruction d'adopter ou toléré l'utilisation de ce procédé. Le chef 2 porte sur les événements des 13 et 14 mars 2007 et tourne autour de certains courriels envoyés par M^{me} Steinhoff qui donnaient à ses adjoints l'instruction de créer un cautionnement faux. Le chef 3 concerne la période allant de mars 2007 à octobre 2008. Au cours de cette période, l'employeur de M^{me} Steinhoff, Wellington, a mené une enquête interne sur certains éléments couverts par les deux premiers chefs et cette enquête a mené, à son tour, à une enquête similaire de l'OCRCVM. Il est allégué que M^{me} Steinhoff a fait diverses choses visant à faire obstacle à ces enquêtes. Ainsi qu'il deviendra apparent, croyons-nous, les trois chefs sont rattachés par un réseau passablement complexe de faits interreliés.

La charge de la preuve et la norme de preuve

¶ 4 Il n'est pas contesté que l'OCRCVM, pour avoir gain de cause dans sa poursuite contre M^{me} Steinhoff, doit nous persuader, au moyen d'une preuve « claire et convaincante » qu'il est plus probable qu'elle a fait ce que l'avis d'audience allègue qu'elle a fait. Voir l'arrêt *F.H. c. McDougall*, [2008] RCS 53. On ne peut s'appuyer sur une preuve [TRADUCTION] « fragile ou suspecte » : voir l'affaire *Re Shanahan*, [2006] I.D.A.C.D. No. 5, au paragraphe [12].

Les personnages

¶ 5 Commençons par une brève présentation des principaux personnages qui figurent dans les motifs qui suivent.

M^{me} Carolann Steinhoff et ses adjoints

(a) M^{me} Steinhoff

¶ 6 M^{me} Steinhoff est titulaire d'un B.Sc. de l'Université Concordia de Montréal et d'un certificat d'enseignement des sciences au secondaire de l'Université de la Colombie-Britannique. Elle a suivi, sans obtenir le diplôme, un programme de maîtrise en biologie à l'Université de Victoria. De 1978 à 1986, elle a travaillé comme représentante pharmaceutique pour une société pharmaceutique chef de file.

¶ 7 M^{me} Steinhoff travaille dans la profession depuis 1988. Elle a commencé chez ScotiaMcLeod Inc. où elle a été administratrice, première vice-présidente et conseillère en placement; puis, de 1999 à 2004, elle a travaillé chez United Capital Securities Inc., où elle était conseillère en placement principale. En janvier 2004, elle s'est jointe à Wellington comme associée, première vice-présidente et conseillère en placement. Elle est actuellement première vice-présidente et conseillère en placement chez Queensbury Securities Inc.

¶ 8 M^{me} Steinhoff est planificatrice financière certifiée depuis 2004. Elle a réussi de nombreux cours offerts par l'Institut canadien des valeurs mobilières, notamment le Cours sur le commerce des valeurs mobilières au Canada, le Cours sur le marché des options au Canada, le Cours sur le marché à terme au Canada, l'Examen d'aptitude pour associés, administrateurs et dirigeants, des cours pour l'Examen d'aptitude à l'intention des gestionnaires de placement au Canada, des directeurs de succursale et des responsables des contrats d'options. En outre, elle a aussi réussi, notamment, un cours sur les techniques de gestion de placement.

¶ 9 M^{me} Steinhoff a été active dans les affaires communautaires à Victoria. Sa participation à divers conseils d'administration d'organismes de bienfaisance et à l'activité philanthropique a mené en 2005 à sa désignation pour un prix comme Femme de mérite par le YWCA du Victoria métropolitain.

¶ 10 M^{me} Steinhoff a connu un très grand succès dans la deuxième carrière qu'elle a choisie comme conseillère en placement. Elle a témoigné qu'au moment de son départ de Scotia McLeod Inc., en 1999, elle était le représentant le plus productif dans l'Ouest du Canada et le troisième dans tout le pays, avec un carnet de clients d'environ 225 millions de dollars. Elle a estimé qu'en 2006 et 2007, chez Wellington, son carnet de clients était de l'ordre de 125 à 130 millions de dollars, représentant les comptes d'environ 250 clients.

¶ 11 On n'obtient pas de tels résultats sans intelligence, sans une certaine dose de détermination et de motivation. M^{me} Steinhoff nous a donné l'impression de posséder toutes ces qualités : habile, très expérimentée, acharnée au travail, pleine d'énergie et, jusqu'à un certain point, ambitieuse. Toutefois, dans son témoignage, M^{me} Steinhoff nous a semblé manifester un sens très développé de sa place et de son rang qui, à certains moments, frise l'*hubris*. Elle semble avoir été un patron loyal et généreux à l'endroit de ses adjoints, mais elle était aussi exigeante, parfois impatiente, à l'occasion dure et, avons-nous eu l'impression, coléreuse. La combinaison de la taille de sa clientèle, de son énergie et de son caractère exigeant et impatient était une source fréquente de tension pour son entourage. Ce n'est pas par hasard, à notre avis, que la relation de M^{me} Steinhoff avec chacun de ses anciens adjoints ne s'est pas terminée en très bons termes.

¶ 12 Nous devons préciser ici, qu'en plus d'écouter M^{me} Steinhoff témoigner devant nous, nous avons également eu l'occasion de regarder et d'écouter des extraits enregistrés sur bande vidéo de ses entrevues avec les enquêteurs de l'OCRCVM. En tant que témoin pour son propre compte, M^{me} Steinhoff ne s'est pas rendu service à elle-même, à notre avis. Malgré une courtoisie de tous les instants, elle nous a souvent semblé, surtout sur les questions « délicates » pour ainsi dire, plus intéressée à formuler un argument, à se justifier ou à deviner le point qu'elle soupçonnait d'être caché derrière une question qu'à donner une réponse directe. Sur certaines de ces questions, son témoignage semblait souvent n'avoir guère de rapport aux questions qu'on lui avait posées, était parfois incohérent et confus, à l'occasion inintelligible et, comme nous l'expliquerons ci-dessous, à certains égards contradictoire et, à notre avis, non convaincant. Nous sommes venus à la conclusion que, sur certaines de ces questions « délicates », son témoignage manque simplement de crédibilité.

(b) *Les adjoints*

(i) *Kim Christiansen*

¶ 13 M^{me} Christiansen a une assez longue feuille de route dans la profession. Elle est inscrite sans interruption depuis une vingtaine d'années. De 1986 à 1990, elle a travaillé chez divers courtiers. En 1990, elle s'est jointe à Scotia McLeod, Inc., où elle a été employée comme administratrice de succursale pendant quelques années. M^{me} Steinhoff travaillait aussi chez Scotia McLeod au cours de cette période, mais elles n'ont pas travaillé ensemble. Elles ont toutes deux quitté ce courtier par la suite. En décembre 2000, M^{me} Christiansen a rejoint M^{me} Steinhoff comme adjointe aux ventes chez United Capital et lorsque M^{me} Steinhoff est passée chez Wellington en 2004, M^{me} Christiansen l'a suivie. Elle a continué à travailler pour M^{me} Steinhoff jusqu'en septembre 2006, au moment où elle s'est jointe à un autre courtier. De tous les adjoints de M^{me} Steinhoff qui figurent dans la présente affaire, M^{me} Christiansen est celle qui a travaillé pour elle durant la période continue la plus longue, quelque six ans.

¶ 14 Pendant la plus grande partie de cette période, M^{me} Steinhoff et M^{me} Christiansen ont eu une relation qui était bonne et se sont aidées l'une l'autre, mais il semble qu'à un certain point vers la fin du printemps 2006,

leur relation a commencé à se dégrader. Selon son témoignage, M^{me} Steinhoff a commencé à remarquer une détérioration de la qualité du travail de M^{me} Christiansen et à soupçonner que M^{me} Christiansen avait un « problème de jeu ». Il semble que ce soupçon était justifié. En août 2006, M^{me} Christiansen a dit à Janice Goldsborough, agente des ressources humaines de Wellington travaillant à Winnipeg, que M^{me} Steinhoff était un [TRADUCTION] « tyran » usant de l'« intimidation » et un « patron cauchemardesque ». Elles ne se sont pas quittées en très bon termes. Il faut ajouter, toutefois, que M^{me} Christiansen semble avoir manqué de franchise dans sa relation avec M^{me} Steinhoff. Au moment même où elle se plaignait aux autres de la tyrannie et de l'intimidation de M^{me} Steinhoff, elle protestait de sa loyauté et de son admiration pour elle.

(ii) *Jane Trites*

¶ 15 Jane Trites est une personne inscrite depuis une quinzaine d'années. Elle a travaillé au départ pour un courtier exécutant établi dans l'Est du Canada; mais a déménagé en Colombie-Britannique en 2006 pour se rapprocher de sa famille. En juin 2006, elle a été engagée par M^{me} Steinhoff. M^{me} Trites a témoigné que, selon ce qu'elle avait compris au départ au sujet de son poste, elle était engagée pour combler un poste d'associée – c'est-à-dire une personne qui aiderait à développer la clientèle de M^{me} Steinhoff et qui fournirait des services, sur le fondement des idées de placement de M^{me} Steinhoff, aux clients qu'elle attirerait. Elle a dit, toutefois, qu'en fait, son travail s'est révélé plus de nature plus administrative, du type de celui que fait ordinairement l'adjoint aux ventes.

¶ 16 En octobre 2006, M^{me} Trites a été nommée administratrice adjointe de la succursale de Victoria et, dans ce rôle, elle servait de point de contact pour les communications provenant du siège social de Wellington à Winnipeg.

¶ 17 M^{me} Trites était déçue de ne pas avoir la possibilité de jouer le rôle que, dit-elle, on lui avait laissé entrevoir; elle a donc commencé à explorer d'autres possibilités d'emploi ailleurs. À un moment quelconque, toutefois, elle a été approchée par M. Schneider qui lui proposait de se joindre à son équipe et elle a accepté, commençant à travailler avec M. Schneider le 6 décembre 2006. Cette décision ne les a pas fait aimer ni l'une ni l'autre par M^{me} Steinhoff. Au début, M^{me} Trites et M. Schneider travaillaient dans le même grand bureau que M^{me} Steinhoff et son équipe, mais, plus tard, quelque temps après la fin mars 2007, ils ont déménagé sur un étage différent dans le même immeuble. M^{me} Trites a continué à travailler pour M. Schneider jusqu'en juin 2008, au moment où elle a quitté Wellington pour travailler chez un autre courtier.

(iii) *Trish Terrell*

¶ 18 M^{me} Terrell a obtenu un diplôme de premier cycle en administration des affaires à l'Université de Victoria en août 2006. En octobre de la même année, sans expérience dans la profession, elle a été engagée pour travailler pour M^{me} Steinhoff chez Wellington. Au départ, son travail consistait à préparer des examens de portefeuille en vue de rencontres entre M^{me} Steinhoff et ses clients. Au début décembre 2006, toutefois, à la suite du départ de Jane Trites qui s'en allait travailler pour M. Schneider, M^{me} Terrell a commencé à effectuer des tâches plus administratives, comme la préparation des documents nécessaires pour effectuer diverses opérations et activités dans les comptes de client, comme les changements d'adresse, l'émission de chèques et les opérations du genre, et la transmission par télécopie des copies des documents nécessaires au siège social de Wellington à Winnipeg. M^{me} Terrell a témoigné qu'elle avait été formée au sujet des exigences pertinentes et des procédés par M^{me} Trites, avec qui elle avait développé une relation de travail cordiale, et par M^{me} Reside, dont nous parlerons plus loin.

¶ 19 M^{me} Terrell a donné sa démission chez Wellington le 14 mars 2007, apparemment parce qu'elle était devenue de plus en plus malheureuse de son environnement de travail en général et de sa relation avec M^{me} Steinhoff en particulier. Il semble que, comme dans le cas de M^{me} Trites, la relation de M^{me} Terrell avec M^{me} Steinhoff était devenue, disons-le carrément, tendue.

(iv) *Tjerk De Gruijter*

¶ 20 M. De Gruijter a obtenu un diplôme de premier cycle de la Faculty of Business de l'Université de Victoria en 2007. En vue de l'obtention de son diplôme, il avait fait des stages coopératifs en 2005 et 2006 chez

CIBC Wood Gundy et, de janvier à avril ou mai 2007, auprès de M^{me} Steinhoff chez Wellington. Après l'obtention de son diplôme à l'été 2007, il a commencé à travailler comme adjoint de M^{me} Steinhoff d'abord à temps partiel, puis, en septembre 2007, à temps plein. Le 18 janvier 2008, M. De Gruijter a remis à M^{me} Steinhoff une lettre de démission. Il y faisait quelques accusations qui, si elles sont fondées, sont très graves. Nous ne sommes pas saisis de ces allégations. Ces accusations ont manifestement outré M^{me} Steinhoff et ils ont eu un affrontement quelque peu violent et apparemment orageux. M^{me} Steinhoff a refusé d'accepter la lettre de démission de M. De Gruijter et a déclaré qu'il était congédié. Il a vidé les lieux.

¶ 21 Dans les cas où le témoignage de M. De Gruijter accusait directement M^{me} Steinhoff et n'était appuyé par aucun autre témoignage crédible, nous l'avons traité avec beaucoup de réserve, pour deux raisons connexes. Premièrement, son hostilité à l'endroit de celle-ci était ouverte. Il a témoigné que lorsque l'avocat de M^{me} Steinhoff l'a approché pour participer à une conférence téléphonique avec eux, il a refusé en disant : « Je pense que Carolann devrait écoper pour ce qu'elle a fait et je ne vous donnerai pas la moindre munition pour éviter que ça arrive^{1, 1a} ». Deuxièmement, M. De Gruijter a été rencontré en entrevue par les enquêteurs de l'OCRCVM le 21 novembre 2007. À l'époque, il était encore employé par M^{me} Steinhoff et il avait quelque espoir de devenir son associé dans l'activité de courtage. Il a plus ou moins concédé que, dans ses réponses aux questions posées par les enquêteurs, il avait délibérément choisi de « se couvrir ». D'un côté, il ne voulait pas mentir aux enquêteurs; de l'autre, il ne voulait pas incriminer M^{me} Steinhoff et compromettre ses perspectives professionnelles. De sorte qu'il a choisi, avec opportunisme et à son déshonneur, pour reprendre ses propres termes, une « voie moyenne » – laquelle évidemment n'existe pas – entre la vérité et le mensonge.

(v) *Bonnie Reside*

¶ 22 M^{me} Reside a d'abord travaillé comme adjointe de M^{me} Steinhoff de 1989 à 1994, lorsque celle-ci était employée chez Scotia McLeod. En 1994, elle a quitté pour avoir des enfants et les élever. Elle a rejoint M^{me} Steinhoff chez Wellington en septembre 2006, remplaçant M^{me} Christiansen, et a continué à être son adjointe après le passage de M^{me} Steinhoff chez Queensbury.

(b) *David Schneider et Melissa Huston*

(i) *David Schneider*

¶ 23 David Schneider compte quelque 25 ans d'expérience dans la profession. En 1994, il est devenu le directeur de la succursale au centre-ville de Victoria de Nesbitt Thompson et au moment de la fusion de ce courtier avec Burns Fry, il est devenu directeur de succursale pour le courtier issu de la fusion, poste qu'il a occupé jusqu'en 2003, au moment où il est passé chez Wellington. Lorsque M^{me} Steinhoff s'est jointe à Wellington en 2004, M. Schneider a été nommé directeur de la succursale de Victoria et a conservé ce poste jusqu'en avril 2006, au moment où lui et M^{me} Steinhoff ont été nommés codirecteurs de la succursale. Cet arrangement a été maintenu jusqu'en avril 2007; à ce moment-là, la disposition des bureaux de la succursale de Victoria a été réorganisée et M. Schneider et celle qui était devenue son adjointe, Jane Trites, ont déménagé dans des locaux situés à un étage différent dans le même immeuble que M^{me} Steinhoff.

¶ 24 Les relations entre M. Schneider et M^{me} Steinhoff n'ont peut-être jamais été particulièrement cordiales, mais il est évident qu'à partir d'un certain moment, elles ont commencé à se dégrader nettement. À partir de la fin 2005 ou du début 2006, ils n'ont guère communiqué l'un avec l'autre, fait qui est devenu manifeste aux autres personnes du bureau et qui a affecté le climat général de travail. M. Schneider décrit leur relation comme

¹ Transcription des témoignages, le 19 novembre 2009, page 41, lignes 1 à 4. M. De Gruijter a ajouté : « Je pense que les allégations de l'OCRCVM reposent sur des faits et . . . la raison pour laquelle Carolann a engagé un avocat, c'est pour discréditer soit mon témoignage, soit mon intégrité personnelle. Toute personne rationnelle, prudente n'accepterait pas cette invitation ». *Ibid.*, lignes 6 à 11. Voir aussi Transcription des témoignages, le 19 novembre 2009, page 70, ligne 24 à page 71, ligne 15.

^{1a.} N. du T. : Compte tenu du fait que toute l'affaire a été instruite en anglais, il a été décidé d'omettre la mention [TRADUCTION] devant toutes les citations extraites des témoignages ou des pièces relatives à la procédure pour éviter de surcharger inutilement le texte.

« calmement tendue » et a dit qu'à certains moments il trouvait qu'elle était un tyran. Leur antipathie l'un pour l'autre semble avoir été évidente et ni l'un ni l'autre ne s'en cachait. À un certain moment, un collègue de travail a même suggéré dans un courriel adressé à la fois à M. Schneider et à M^{me} Steinhoff qu'une fête de bureau pour Noël en 2006 soit annulée à cause du malaise ressenti par certains employés « à l'idée de participer à une fête étant donné la relation tendue entre vous deux ». Curieusement, la discorde entre eux semble avoir été l'une, au moins, des raisons de la décision de les nommer codirecteurs de succursale; elle a aussi mené à la décision, en avril 2007, de les séparer physiquement.

(ii) *Melissa Huston*

¶ 25 M^{me} Huston est diplômée de l'Université de Victoria, où elle a obtenu un baccalauréat en juin 2006. Après l'obtention de son diplôme, elle a commencé à chercher un emploi de bureau et en novembre 2006, elle a été engagée par Wellington comme réceptionniste au bureau de Victoria. Elle a occupé ce poste jusqu'à la fin mars 2007, au moment où elle est devenue adjointe de M^{me} Steinhoff, en remplacement de M^{me} Terrell, qui avait quitté deux semaines plus tôt.

CHEF 1

Le couper-coller

¶ 26 Le « couper-coller » sert à désigner deux procédés différents, mais reliés, qui auraient été employés pour altérer des documents existants en vue de donner un effet rapide et commode aux instructions d'un client². Le premier consistait à photocopier ou à découper des signatures de client dans des formulaires anciens ou d'une autre nature, puis à coller ou à copier la signature du client sur un nouveau formulaire ou sur une lettre d'instructions ou d'autorisation (lettre d'autorisation) comportant des instructions différentes en vue d'effectuer les opérations désirées par le client. Le deuxième consistait à blanchir les instructions et les dates, mais non les signatures, sur d'anciens formulaires ou d'anciennes lettres d'autorisation et à insérer des instructions et des dates révisées sans faire signer le document révisé par le client. Dans les deux cas, selon ce que nous comprenons, les documents ainsi créés correspondaient aux instructions verbales réellement données par le client. On avait recours à cette pratique pour la commodité des clients, pour donner suite aux instructions des clients sans le retard ou l'inconvénient lié à une visite des clients au bureau pour signer les documents. Selon les procédures administratives de Wellington, les copies des lettres d'autorisation « authentiques » devaient être transmises par télécopieur au siège social à Winnipeg, puis l'original des documents signés devait être transmis par messagerie et une copie devait être conservée à la succursale.

¶ 27 Nous acceptons que les adjoints de M^{me} Steinhoff ont effectivement employé le couper-coller, et assez largement. Chacun de ses anciens adjoints qui ont témoigné a reconnu avoir employé le procédé, tout comme M^{me} Reside, qui travaille actuellement pour elle. La pratique semble avoir été transmise, par la voie d'une démonstration ou d'un exposé, des anciens adjoints aux nouveaux. M^{me} Huston, qui était réceptionniste au bureau de Victoria pendant une partie de la période où sont survenus les faits reprochés, ne l'a pas employée elle-même, mais a dit qu'elle avait vu d'autres le faire. On a présenté en preuve un nombre appréciable de lettres d'autorisation manifestement altérées par l'emploi de l'un ou l'autre des deux procédés de couper-coller. Il ne servirait à rien d'examiner une ou plusieurs lettres d'autorisation altérées³. Nous faisons observer simplement ici que le procédé exige parfois beaucoup de soin, de précision et de finesse. Lorsqu'on copie un bloc-signature d'un original et qu'on le colle sur un nouveau document, par exemple, il faut veiller à ce qu'aucune caractéristique distinctive de la signature originale – comme le fait qu'elle franchit une ligne de signature – ne soit reproduite sur le nouveau document, ce qui, évidemment, aurait pour effet, pour ainsi dire de « vendre la mèche ».

² La description qui suit est adaptée à partir du paragraphe 11 des détails exposés dans l'avis d'audience.

³ On trouve, aux paragraphes 17 à 22 de l'avis d'audience, des détails concernant le point auquel l'emploi du procédé du couper-coller était « courant ». La preuve a établi en grande partie ces détails et justifie de dire que l'emploi du procédé était courant.

¶ 28 L'essentiel des allégations du chef 1 est que M^{me} Steinhoff aurait « encouragé, donné l'instruction de suivre ou toléré une pratique » consistant pour ses adjoints à créer de fausses lettres d'autorisation⁴ par l'emploi du couper-coller. À l'appui de cette thèse, l'OCRCVM a allégué dans les Détails un certain nombre d'exemples précis de circonstances qui démontreraient que M^{me} Steinhoff a « communiqué à ses adjoints, directement et indirectement, de diverses façons⁵, que [le couper-coller] constituait une pratique acceptable » pour les membres de son équipe. Il est dit clairement que ces exemples ne sont donnés qu'à titre d'illustration. Il est également allégué dans les Détails que, selon ce que comprenaient les adjoints de M^{me} Steinhoff, le copier-coller était une pratique administrative acceptable pour les membres de son équipe, qu'ils ne cherchaient pas à cacher à l'intimée le fait qu'ils l'employaient et qu'elle la tolérait.

¶ 29 Dans sa réponse formelle, M^{me} Steinhoff a expressément nié avoir fait ou fait défaut de faire les choses qui sont alléguées à son encontre au paragraphe 12 des Détails. De façon plus générale, au paragraphe 29 de sa réponse, elle a exposé sa position générale sur le chef 1 de la façon suivante :

29. Jusqu'en mars 2007, M^{me} Steinhoff n'était pas au courant que les adjoints aient pu employer le « couper/copier et coller » à l'égard de lettres d'instructions ou d'autres documents, ou du degré auquel cela pouvait avoir été fait. . . toutes les tâches administratives relatives aux comptes de client étaient accomplies par les adjoints et n'étaient pas revues ou examinées par M^{me} Steinhoff. M^{me} Steinhoff avait confiance que les adjoints, et en particulier, [Kim Christiansen], adjointe inscrite possédant une expérience considérable dans la profession, accomplissaient toutes les activités d'ordre administratif conformément aux politiques ou aux pratiques de Wellington. M^{me} Steinhoff n'avait pas de raison de penser que les adjoints ne le faisaient pas.

¶ 30 À l'appui de sa position générale qu'elle n'était pas au courant que ses adjoints employaient le couper-coller, M^{me} Steinhoff a témoigné qu'elle laisse toutes les affaires d'ordre administratif aux adjoints. Elle était focalisée sur la « gestion de placements. Je suis focalisée sur mes clients, les marchés. » Elle a ajouté que, au cours des années, elle avait essayé d'habituer ses clients à traiter, pour les questions d'ordre administratif, avec ses adjoints, plutôt que directement avec elle, et c'est ce qui arrive la plupart du temps. À l'occasion, au cours d'une conversation téléphonique ou d'une rencontre avec un client, une décision était prise qui appelait, pour sa mise en œuvre, une forme d'action d'ordre administratif, comme la préparation d'une lettre d'autorisation. Dans ce cas, selon M^{me} Steinhoff, elle faisait généralement un imprimé du compte du client, y inscrivait à la main la décision à mettre en œuvre, et laissait la feuille sur le bureau de celui ou celle qui se trouvait à être son principal adjoint à ce moment-là. Il revenait à cette personne de décider qui ferait effectivement le travail nécessaire.

⁴ Selon nous, le chef 1 se rapporte principalement aux lettres d'autorisation, et non aux cautionnements qui font l'objet du chef 2, même s'ils sont mentionnés aux alinéas 12 (f) et (g) des Détails. À notre avis, les questions touchant les cautionnements sont clairement pertinentes par rapport au chef 1.

⁵ Détails, paragraphe 12. Les exemples donnés à titre d'illustration sont les suivants :

- (a) peu de temps après l'arrivée de KC chez United Capital, l'intimée lui a dit expressément de prendre un document dans un dossier et de photocopier une ancienne signature;
- (b) peu de temps après l'arrivée de TT chez Wellington, après que TT eut expliqué à l'intimée qu'un client était mécontent d'avoir à signer une lettre d'instructions, l'intimée a demandé à TT pourquoi elle n'était pas simplement allée dans le dossier pour utiliser et copier une ancienne signature;
- (c) lorsque l'intimée a remarqué que TT montrait à TDG le couper/copier et coller, l'intimée a félicité TT pour son bon travail ou parce qu'il apprenait rapidement;
- (d) lorsque l'intimée a vu KC et d'autres adjoints effectuer le couper/copier et coller, l'intimée ne leur a pas dit que c'était inacceptable;
- (e) dans son compte conjoint avec son mari, l'intimée a signé le nom de son mari sur une lettre d'instructions en présence de KC;
- (f) le 13 mars 2007, l'intimée a dit à l'un de ses adjoints de changer la date sur un cautionnement qui remontait à 3 ans, d'y insérer une date courante et de présenter le cautionnement comme un document nouveau et authentique;
- (g) le 14 mars 2007, l'intimée a demandé à deux de ses adjoints d'apprendre à un autre comment effectuer le couper/copier et coller.

Selon son témoignage, M^{me} Steinhoff n'intervenait pas dans ce travail et ne le revoyait pas. Sa préoccupation, c'était que les instructions du client soient exécutées et elle en effectuait le suivi, chaque jour, sur un écran d'ordinateur dans son bureau, sans avoir à consulter les documents nécessaires.

¶ 31 Il n'y a pas de raison de mettre en question la description que donne M^{me} Steinhoff de la façon dont le travail était réparti entre elle et ses adjoints. Elle a été corroborée, pour l'essentiel, par d'autres témoins⁶ et nous l'acceptons comme exacte. Cela dit, toutefois, du fait que M^{me} Steinhoff ne se mêlait pas du travail de ses adjoints, il ne s'ensuit pas qu'elle n'a pas « encouragé, donné l'instruction de suivre^{6a} ou toléré » la pratique par eux du couper-coller. Quoi qu'il en soit, nous aurions pensé que, si elle était effectivement focalisée sur ses clients, ses responsabilités embrasseraient sûrement *tout* le travail qui est effectué pour eux. De plus, à titre de codirectrice de succursale, elle avait l'obligation de surveiller le fonctionnement de la succursale et de veiller à ce que le travail effectué pour les clients respecte pleinement les exigences légales et réglementaires.

¶ 32 Le paragraphe 12 des Détails expose un certain nombre de faits allégués dont on peut, plaide l'OCRCVM, raisonnablement déduire que M^{me} Steinhoff a encouragé, donné l'instruction de suivre ou toléré cette pratique et nous allons maintenant examiner ces faits allégués.

¶ 33 Le premier de ces faits concerne un incident qui serait survenu pendant que M^{me} Steinhoff et M^{me} Christiansen travaillaient chez United Capital : M^{me} Steinhoff aurait expressément dit à M^{me} Christiansen de prendre un document dans un dossier et de photocopier une ancienne signature. M^{me} Christiansen en a parlé aux enquêteurs de l'OCRCVM et a également témoigné à ce propos devant nous.

¶ 34 Selon M^{me} Christiansen, les circonstances étaient les suivantes. Elle avait dit à M^{me} Steinhoff qu'il y avait un document qui devait être signé. M^{me} Steinhoff, a-t-elle dit aux enquêteurs, a répondu « Vous n'avez qu'à couper-coller » et lui a ensuite démontré comment faire. M^{me} Christiansen n'a donné aux enquêteurs pratiquement aucun détail sur ce qui s'était passé⁷. Son témoignage en interrogatoire principal était également vague⁸. En contre-interrogatoire, par contre, M^{me} Christiansen a prétendu se rappeler certains détails comme le fait que M^{me} Steinhoff s'était servie de ciseaux, non d'un couteau, pour découper la signature dans le document existant, puis de ruban adhésif, et non de colle, pour la coller sur le nouveau document et qu'elle l'avait ensuite photocopiée⁹. Ces détails ont été fournis, pour l'essentiel, en réponse aux possibilités proposées par l'avocat de M^{me} Steinhoff. M^{me} Steinhoff elle-même a catégoriquement nié que l'incident soit survenu de la façon décrite ou même soit simplement survenu.

¶ 35 M^{me} Christiansen nous a paru prompte – un peu trop prompte – à accepter tout détail suggéré pouvant donner de la plausibilité à son compte rendu quelque peu schématique aux enquêteurs. De plus, comme elle est la seule des adjoints de M^{me} Steinhoff à être elle-même l'objet d'une enquête sur cette affaire, nous ne pouvons écarter la possibilité que son témoignage ait pu être influencé par le sentiment d'une possibilité de s'avantager en impliquant d'autres personnes. Et troisièmement, sur le fondement de l'impression que nous avons de M^{me} Steinhoff et de ses attitudes, il nous semble y avoir quelque chose de nettement improbable autour de l'idée même qu'elle ait démontré comment « couper-coller ». Ces considérations nous ont menés à la position que le témoignage de M^{me} Christiansen sur la question n'est pas clair et convaincant au degré voulu.

¶ 36 L'alinéa 12(b) des Détails¹⁰ rappelle un incident mentionné pour la première fois par M^{me} Terrell dans une entrevue téléphonique avec M^{me} Walters-Sagher, directrice de la conformité chez Wellington, le 15 mars 2007 dans le cadre de l'examen interne effectué par celle-ci au sujet des allégations d'utilisation du couper-

⁶ Dont M. Schneider. Voir Transcription des témoignages, le 26 novembre 2009, page 10, lignes 6 à 15 et voir, de façon générale, Transcription des témoignages, le 26 novembre 2009, pages 13 à 17.

^{6a} La formation précise dans la version anglaise que le mot « *instruct* » doit s'entendre au sens de « donner l'instruction de suivre », plutôt que de « démontrer » ou d'« expliquer ».

⁷ Transcription des témoignages, le 23 novembre 2009, page 122, ligne 2 à page 126, ligne 4.

⁸ Transcription des témoignages, le 23 novembre 2009, page 9, lignes 1 à 11.

⁹ Transcription des témoignages, le 23 novembre 2009, page 117, ligne 8 à page 118, ligne 14.

¹⁰ *Supra*, note 5.

coller. M^{me} Terrell a exposé qu'elle avait parlé à M^{me} Steinhoff d'un client très contrarié parce qu'on lui demandait de signer une lettre d'autorisation pour effectuer un changement d'adresse. Selon les notes de M^{me} Walters-Sagher, M^{me} Steinhoff aurait répondu : « Pourquoi n'iriez-vous pas dans le dossier découper une signature, pour la coller, puis transmettre le document par télécopieur? »

¶ 37 Plus tard dans la journée du 15 mars 2007, M^{me} Terrell a envoyé un courriel à M. Sean Shore. Il est, croyons-nous comprendre, chef de la conformité chez Wellington. M^{me} Terrell a rappelé encore une fois cet incident. Elle a écrit :

Comme je l'ai mentionné, je ne suis pas en mesure de citer ce qu'elle [M^{me} Steinhoff] a dit au sujet de ce qui est arrivé. Je me rappelle qu'elle a demandé quel formulaire j'avais envoyé au client et j'ai répondu qu'il s'agissait d'une lettre d'instructions. Je ne me rappelle pas si elle a sous-entendu que je devais aller au dossier, ou si j'ai dit qu'il n'y avait pas signatures à copier dans le dossier. C'est vraiment flou et je ne veux pas me servir de cet exemple s'il n'est pas concret.

¶ 38 Dans son témoignage présenté directement devant nous, M^{me} Terrell a témoigné seulement que M^{me} Steinhoff avait demandé « Pourquoi n'iriez-vous pas dans le dossier », mais non qu'elle avait ajouté les mots « découper une signature, pour la coller, puis transmettre le document par télécopieur? » Elle a dit, toutefois, qu'elle savait que l'observation au sujet d'aller dans le dossier renvoyait au copier-coller d'une signature à partir d'un document existant. Quand on lui a demandé comment elle le savait, M^{me} Terrell a répondu : « Je savais. Point », apparemment, selon la façon dont nous avons compris son témoignage, sur le fondement qu'elle savait que M^{me} Steinhoff était au courant que ses adjoints utilisaient le couper-coller. Dans son témoignage en contre-interrogatoire, M^{me} Terrell a convenu que M^{me} Steinhoff n'avait pas parlé d'aller dans le dossier *et* de copier et coller une signature.

¶ 39 Compte tenu des contradictions apparentes dans le témoignage de M^{me} Terrell sur ce point et de son souvenir, qu'elle avoue être « flou », de l'incident, nous ne pensons pas qu'on puisse s'appuyer sur celui-ci pour établir que M^{me} Steinhoff aurait dit ce qu'on a allégué qu'elle aurait dit à l'alinéa 12(b) des Détails.

¶ 40 L'alinéa 12 (c) des Détails concerne une occasion où M^{me} Steinhoff, ayant remarqué que M^{me} Terrell montrait à M. De Gruijter le couper/copier et coller, l'aurait félicitée pour son bon travail. M^{me} Terrell et M. De Gruijter ont tous deux témoigné sur ce point.

¶ 41 Le témoignage direct de M^{me} Terrell sur ce point est loin d'être clair. Elle a dit une fois qu'elle montrait à M. De Gruijter comment couper-coller et une autre fois qu'elle lui parlait simplement de ce procédé¹¹. En contre-interrogatoire, elle a dit qu'elle ne lui donnait probablement pas une démonstration du procédé¹² et aussi qu'elle ne se rappelait pas si elle lui montrait le procédé ou si elle lui en parlait¹³. Elle a dit que M^{me} Steinhoff avait vu (ou, faut-il penser si elle expliquait plutôt qu'elle ne donnait une démonstration, entendu) ce qui se passait et avait dit un mot d'appréciation, du genre « bon travail » ou « vous apprenez rapidement ». En contre-interrogatoire, elle a dit que M^{me} Steinhoff l'avait observée lui montrant ou l'avait entendue lui expliquant le procédé, selon le cas, pendant environ cinq secondes, à une distance, selon M^{me} Terrell, de quelque 3 mètres, et l'avait félicitée. M^{me} Terrell ne savait pas vraiment si M^{me} Steinhoff l'avait entendue; elle le supposait simplement, parce qu'elle « parle assez fort ». Nous devons dire que ce témoignage nous paraît, dans la meilleure des hypothèses, « fragile ».

¶ 42 Cette difficulté dans le témoignage de M^{me} Terrell sur ce point n'est pas résolue par le témoignage de M. De Gruijter au sujet du même événement. Selon le témoignage direct de celui-ci, M^{me} Steinhoff avait félicité M^{me} Terrell dans son propre bureau, non en dehors de celui-ci; elle l'avait fait au cours d'une conversation entre elles sur la façon dont M^{me} Terrell avait obtenu un résultat et M^{me} Terrell avait expliqué qu'elle avait utilisé le

¹¹ Transcription des témoignages, le 17 novembre 2009, page 29, ligne 21 à page 30, ligne 11.

¹² Transcription des témoignages, le 17 novembre 2009, page 29, ligne 21 à page 30, ligne 11.

¹³ Transcription des témoignages, le 17 novembre 2009, page 94, ligne 18 à page

couper-coller. Dans sa version, M. De Gruijter n'était pas mêlé du tout à l'affaire, mais avait simplement entendu la conversation. M. De Gruijter n'avait pas de souvenir de l'incident décrit par M^{me} Terrell.

¶ 43 Nous n'estimons pas qu'il existe au sujet de cet incident une preuve claire et convaincante sur laquelle nous serions justifiés de nous appuyer.

¶ 44 Au soutien de sa prétention que M^{me} Steinhoff était au courant de l'utilisation du couper-coller et le tolérait, l'OCRCVM invoque également quelques opérations effectuées en avril 2006 dans les comptes de M^{me} Steinhoff et de son mari, faisant appel à l'utilisation du procédé par M^{me} Christiansen.

¶ 45 Deux groupes d'opérations sont en cause, le premier, vers le 10 avril 2006 et le second, du 26 au 28 avril, pendant que M^{me} Steinhoff et son mari étaient en voyage à l'étranger. Nous ne traiterons que du premier groupe. M^{me} Steinhoff avait besoin d'une certaine somme en dollars US pour payer une facture se rapportant, d'après ce que nous comprenons, à certains travaux de rénovation chez elle. La somme en cause, de l'ordre de 41 000 \$, n'était pas insignifiante. M^{me} Steinhoff a évidemment donné des instructions à M^{me} Christiansen de faire le nécessaire pour faire émettre un chèque à l'ordre de celui à qui la somme était due. À cette fin, M^{me} Christiansen a créé une lettre d'autorisation fausse, censément signée par M^{me} Steinhoff au moyen du couper-coller. Après cela, elle a envoyé à M^{me} Steinhoff un courriel expliquant qu'elle avait transmis par télécopieur une lettre d'autorisation au siège social de Wellington. M^{me} Steinhoff n'avait naturellement pas signé de lettre d'autorisation et on ne lui avait pas non plus demandé d'en signer une.

¶ 46 M^{me} Steinhoff a prétendu que, comme on ne lui avait pas demandé de signer une lettre d'autorisation à l'égard de cette opération et comme elle n'intervenait pas dans cet aspect du travail de ses adjoints, elle ne pouvait savoir à l'époque et ne savait pas en fait qu'une lettre d'autorisation était nécessaire. Elle a aussi nié avoir su qu'elle n'avait pas signé de lettre d'autorisation¹⁴ et a prétendu, fondamentalement, que le renseignement que lui avait transmis M^{me} Christiansen n'avait pas éveillé sa curiosité ou son intérêt.

¶ 47 La prétention de M^{me} Steinhoff qu'elle ne savait pas qu'elle n'avait pas signé de lettre d'autorisation à l'égard de cette opération malgré le fait qu'on lui avait dit qu'une lettre d'autorisation avait été utilisée, n'est tout simplement pas croyable et nous ne la croyons pas. Elle n'a pas prétendu ne pas savoir qu'une lettre d'autorisation – toute lettre d'autorisation – doit être signée par le client. Dans ce cas-ci, c'est elle qui était la cliente et on lui a dit qu'une lettre d'autorisation avait été utilisée¹⁵. Malgré cela, elle n'a pas posé de questions, n'a pas exprimé la moindre préoccupation, n'a soulevé aucune objection – en fait, elle a acquiescé ou, pour reprendre les termes de l'avis d'audience, l'a tolérée – à la création d'un document qui portait une signature « fabriquée », la sienne propre. De plus, des éléments de preuve indiquent que M^{me} Steinhoff elle-même avait été témoin de signatures de clients sur les lettres d'autorisation dans des circonstances similaires. Son indifférence apparente au fait qu'elle n'avait pas signé la lettre d'autorisation ne peut s'expliquer que sur le fondement que l'activité ne sortait aucunement de l'ordinaire et qu'elle s'accommodait parfaitement de ce que M^{me} Christiansen fasse le nécessaire pour que le siège social de Wellington soit convaincu que les documents voulus existaient, y compris, au besoin, créer des documents faux avec des fausses signatures au moyen du copier-coller.

¶ 48 À notre avis, la preuve établit clairement qu'en deux cas au moins, M^{me} Steinhoff a « donné l'instruction » à ses adjoints d'employer le couper-coller. Ces deux cas font l'objet du chef 2 et se rapportent au premier courriel et au courriel à la binette. Nous les examinons en détail au sujet de ce chef. Il n'est pas nécessaire d'effectuer l'examen deux fois.

¶ 49 Compte tenu de l'ensemble de la preuve sur ce sujet, nous en sommes venus à la conclusion que l'OCRCVM s'est acquitté de son fardeau de preuve sur le chef 1 de l'avis d'audience et que M^{me} Steinhoff a

¹⁴ Transcription des témoignages, le 25 novembre 2009, page 116, lignes 21 et 22.

¹⁵ Certains éléments de preuve indiquent qu'en fait, selon les politiques applicables de Wellington, il se peut qu'une lettre d'autorisation n'ait pas été nécessaire dans les circonstances. À notre avis, même si c'était le cas, cela n'est pas pertinent par rapport au chef 1.

bien, comme il est allégué dans ce chef, « encouragé, donné l'instruction de suivre ou toléré » l'utilisation du couper-coller pour créer des documents faux.

¶ 50 À notre avis, il est incontestable que cela constituait une conduite ou une pratique commerciale inconvenante ou préjudiciable aux intérêts du public et une contravention à l'article 1 du Statut 29.

CHEF 2

(a) Les deux courriels

¶ 51 Le chef 2 repose essentiellement sur deux courriels que M^{me} Steinhoff reconnaît avoir envoyés, le premier, le 13 mars 2007, à Trish Terrell (le premier courriel) et le second, le 14 mars 2007, à Tjerk De Gruijter, avec copies à M^{me} Terrell et à M^{me} Reside (le courriel à la binette).

¶ 52 Les deux courriels se rapportent au fait que le Service de la conformité de Wellington exigeait qu'une entreprise cliente, P. Inc., qui avait déjà deux comptes comptant garantis par son dirigeant, le D^r P, fournisse un nouveau cautionnement à l'occasion de l'ouverture d'un compte sur marge.

¶ 53 Le premier courriel est ainsi conçu :

Allez simplement dans le dossier, prenez le cautionnement et changez la date sur celui-ci, puis envoyez-le leur par télécopieur. Merci

¶ 54 Dans le courriel à la binette, M^{me} Steinhoff a écrit :

Vous n'avez qu'à prendre un nouveau formulaire, à découper sa signature sur quelque chose que nous avons déjà, à la coller sur le formulaire et à transmettre par télécopieur. Envoyez-lui un formulaire par la poste et lorsqu'il vous l'aura retourné, envoyez-le au siège social.

Trish ou Bonnie : s.v.p. montrer à Tjerk comment découper et coller les signatures. Merci :-)¹⁶.

¶ 55 Il est important de dire que ni l'un ni l'autre des deux courriels n'a abouti à la création d'un document faux et qu'aucun document faux n'a été transmis par télécopieur ou de toute autre manière au siège social de Wellington à Winnipeg et présenté comme authentique. Les messages des courriels, quelle que soit la façon dont on les qualifie, n'ont donné lieu à aucune action de la part de ceux à qui ils étaient adressés.

¶ 56 L'OCRCVM prétend que, malgré cela, M^{me} Steinhoff, en rédigeant et en envoyant ces deux courriels, a eu une conduite commerciale qui était inconvenante ou préjudiciable aux intérêts du public, ou a fait défaut d'observer des normes élevées d'éthique et de conduite professionnelle dans l'exercice de son activité, en contravention, dans les deux cas, de l'article 1 du Statut 29 de l'ACCOVAM.

¶ 57 Au sujet des deux courriels, la position de M^{me} Steinhoff est, essentiellement, qu'ils ne sont pas ce qu'ils ont l'air d'être.

¶ 58 Quelques éléments de contexte seront utiles.

(b) Le contexte

(i) La stratégie Fortis

¶ 59 Il semble que, peu de temps avant le 13 mars 2007, une société, Fortis Inc., avait annoncé son intention de procéder au placement de reçus de souscription. Chaque reçu de souscription, qui pourrait être échangé dans un délai prévu pour une action ordinaire de Fortis, était offert à un prix un peu inférieur au cours des actions sous-jacentes. Dans les circonstances, M^{me} Steinhoff, qui avait réussi à se faire attribuer un lot de reçus de souscription à répartir entre ses clients, a recommandé à certains d'entre eux d'adopter une stratégie consistant à vendre à découvert les actions ordinaires de Fortis au cours plus élevé et à acheter les reçus de souscription au

¹⁶ C'est le symbole de la « binette ».

prix inférieur de sorte que, lorsque viendrait le temps de régler les ventes à découvert, on pourrait livrer les actions moins chères obtenues au moyen du reçu de souscription, dégageant ainsi un profit.

¶ 60 L'un des clients à qui M^{me} Steinhoff a recommandé cette stratégie était P. Inc., la société de placement personnelle du D^r P, médecin spécialiste de Victoria. Il semble qu'en avril 2004, P. Inc. avait ouvert deux comptes comptant, l'un en dollars canadiens et l'autre en dollars U.S. À l'occasion de l'ouverture de ces comptes, le D^r P avait signé un cautionnement personnel des obligations de P. Inc. à l'endroit de Wellington. Le cautionnement a été produit en preuve. On peut dire que ses termes sont passablement larges. Le D^r P garantit « inconditionnellement » le paiement à Wellington « de toutes les dettes et tous les engagements que le client [c'est-à-dire P. Inc.] a contractés, a ou pourra à l'avenir contracter ou avoir » découlant des rapports entre Wellington et P. Inc. « de quelque type que ce soit ».

¶ 61 Pour se prévaloir de la stratégie Fortis de M^{me} Steinhoff, P. Inc. avait besoin d'ouvrir un compte sur marge. Cela exigeait, notamment, que soient remplis un formulaire d'ouverture de compte et un cautionnement personnel par le D^r P des obligations de P. Inc. à l'endroit de Wellington relativement au compte. Comme la clôture du placement de Fortis était imminente, il y avait quelque urgence à faire tout cela le plus tôt possible. Il semble que le D^r P a rempli le formulaire de demande d'ouverture de compte le 12 mars 2007, mais que, pour quelque raison – peut-être parce que M^{me} Steinhoff, étant au courant de l'existence du cautionnement original, ne croyait pas que cela fût nécessaire – n'a pas signé au même moment un nouveau cautionnement.

(ii) *Ouverture du compte sur marge de P. Inc., le 13 mars 2007*

¶ 62 La pression pour achever l'ouverture du nouveau compte sur marge de P. Inc. a commencé à monter dans la matinée du 13 mars 2007. À 11 h 27 ce jour-là, Trish Terrell a envoyé un courriel à Jenna Brown du Service des documents à Winnipeg, au sujet du compte, dans lequel elle disait « Je viens de vous envoyer ce compte par télécopieur. Carolann a demandé qu'il soit ouvert le plus tôt possible. » D'après la façon dont nous avons compris son témoignage, il était parfois possible, dans les cas d'urgence, de faire ouvrir un nouveau compte en envoyant par télécopieur à Winnipeg des copies des originaux des documents signés, les originaux étant transmis plus ou moins immédiatement par courrier interne. Il y avait une livraison quotidienne du courrier interne.

¶ 63 Quoiqu'il en soit, quelques minutes plus tard, M^{me} Brown a répondu :

J'ai besoin que le client signe un cautionnement mis à jour. Le Service de la conformité n'approuvera pas le compte sans le cautionnement. (Au départ, le compte avait été ouvert comme compte au comptant.)

¶ 64 M^{me} Terrell a transmis le courriel de M^{me} Brown à M^{me} Steinhoff et à M. de Gruijter, en leur demandant si l'un ou l'autre avait un cautionnement signé du D^r P.

¶ 65 M^{me} Steinhoff a répondu en quelques minutes. Elle a envoyé le premier courriel.

¶ 66 Presque immédiatement, M^{me} Terrell a transmis le premier courriel à Jane Trites qui, comme nous l'avons noté, avait auparavant travaillé comme adjointe de M^{me} Steinhoff, mais était passée, en décembre 2006, à l'« équipe » de M. Schneider. M^{me} Terrell lui demandait : « Pensez-vous que je devrais????? » Elle a fait cela, dit-elle, parce que, lorsqu'elle avait commencé à travailler chez Wellington, c'est Jane Trites qui l'avait formée et elle voulait connaître l'avis de M^{me} Trites sur ce qu'on lui demandait de faire. M^{me} Trites a répondu qu'elle ne se sentirait « pas à l'aise » de faire cela et a demandé quelle date figurait sur le cautionnement original. M^{me} Terrell a répondu que l'original était daté de 2005 (elle se trompait) et a ajouté « et nous n'avons pas l'original – c'est probablement le siège social qui l'a. »

¶ 67 Soit dit en passant, notons que M^{me} Trites a témoigné que, depuis plus d'un an qu'elle travaillait pour M^{me} Steinhoff, elle avait elle-même participé à la création de documents faux de divers types. Cette partie du témoignage se rapporte pour une bonne part à des éléments allégués dans le chef 1, de sorte que nous ne l'examinons pas de façon détaillée ici. Elle a expliqué son changement d'avis apparent du 13 mars 2007 en disant qu'elle trouvait qu'il y avait une distinction importante entre, d'une part, les documents qu'elle avait

falsifiés, où il ne s'agissait que de consigner les instructions du client et, d'autre part, prendre dans le dossier d'un client un document juridique qui avait servi pour un compte, et le changer.

¶ 68 Leur échange de courriels a été suivi d'une conversation entre M^{me} Terrell et M^{me} Trites. M^{me} Trites a dit qu'elle était d'avis que M^{me} Terrell devrait transmettre le premier courriel au Service de la conformité à Winnipeg et que, puisque M. Schneider était codirecteur de la succursale à l'époque et qu'« il a besoin d'être informé de l'instruction qu'on vous donne », elle devrait aussi en envoyer une copie à M. Schneider.

¶ 69 Peu de temps après cette confirmation, M^{me} Terrell a transmis le courriel à Lesley Walters-Sagher, directrice de la conformité à Winnipeg, en disant : « Suite à la demande de Carolann ci-dessous, je ne me sens pas à l'aise de faire ça. Est-ce que c'est quelque chose que je devrais faire? Carolann veut que le compte soit ouvert aujourd'hui. Indiquez-moi, s'il vous plaît, ce que je dois faire. » M^{me} Walters-Sagher a répondu : « N'altérez jamais un document d'un client, à moins, bien sûr, qu'un client prenne l'initiative de ces changements et ne paraphé les changements avant la réception du document dans nos dossiers chez WWCI. Un nouveau formulaire serait nécessaire dans ce cas-ci. » En réponse, peu après 11 h, M^{me} Terrell a demandé à M^{me} Walters-Sagher par courriel s'il y avait quelque moyen d'« ouvrir ce compte sans un nouveau cautionnement? »

¶ 70 Il ne semble pas y avoir eu de réponse directe à la question de M^{me} Terrell. Toutefois, sa participation directe à l'affaire a pratiquement cessé à partir de ce point, son rôle étant transféré, semble-t-il, à M. De Gruijter.

¶ 71 Le compte sur marge de P. Inc. n'avait pas été ouvert à la fin de la journée du 13 mars.

(ii) *Ouverture du compte sur marge de P. Inc., le 14 mars 2007*

¶ 72 La pression pour faire ouvrir le compte a continué le lendemain matin, avec plusieurs demandes faites par M^{me} Baker, la personne s'occupant du placement de Fortis à Winnipeg, à M. De Gruijter pour faire ouvrir le compte le plus tôt possible et, il semble évident, une frustration de plus en plus grande chez lui au sujet de la difficulté éprouvée à y arriver. En réponse à une demande par courriel de M^{me} Steinhoff vers 8 h 30 au sujet de ce qu'il ferait pendant la journée, M. De Gruijter a expliqué, quelques minutes plus tard, que, notamment, il essayait ou allait essayer de communiquer avec le D^r P pour lui faire signer et parapher « ce formulaire ». Nous avons compris qu'il faisait ainsi référence au cautionnement.

¶ 73 La frustration de M. De Gruijter s'exprime dans un courriel envoyé à M^{me} Baker vers 11 h, dans lequel il disait : « J'essaie de faire ouvrir le compte le plus tôt possible. La Conformité nous fait des difficultés au sujet de [X] et [Y]. Ils parlent d'ouvrir le compte [de P. Inc.] maintenant, mais je ne sais pas s'ils le feront. Je ne sais pas comment m'y prendre pour ce compte... »

¶ 74 À peu près au même moment, M. De Gruijter a envoyé un courriel à M^{me} Steinhoff, lui disant : [Le D^r P] ne m'est pas revenu. Je ne peux donc rien lui faire signer... Ça ne fonctionne pas... Shannon Baker veut que tout soit fait maintenant. Je ne sais quoi lui dire, sinon d'attendre ».

¶ 75 Une heure plus tard, M^{me} Steinhoff a envoyé le courriel à la binette.

(c) *Examen du premier courriel*

¶ 76 Il est peut-être utile ici de rappeler le texte du premier courriel envoyé, rappelons-le, le 13 mars :

Allez simplement dans le dossier, prenez le cautionnement et changez la date sur celui-ci, puis envoyez-le leur par télécopieur. Merci

¶ 77 On ne trouve dans le premier courriel aucune formulation qui soit vague, incertaine, ambiguë ou floue. Aucun des termes, qu'il soit pris isolément ou dans le contexte global du courriel, n'exige d'interprétation. Il s'agit d'une instruction explicite, catégorique, inconditionnelle et précise d'accomplir certains actes clairement indiqués. Rien n'est laissé en doute. Du point de vue de la formulation, à tout le moins, le courriel se passe de commentaires, il est d'une clarté éclatante. Puisque M^{me} Steinhoff reconnaît l'avoir composé et envoyé, il semblerait satisfaire au fardeau de preuve de l'OCRCVM, d'établir au moyen d'une preuve « claire et

convaincante » que M^{me} Steinhoff a fait ce que le chef 2 allègue qu'elle a fait. On peut en effet difficilement imaginer une preuve plus claire ou plus convaincante. Cet élément de preuve n'a rien de « fragile ou suspect ».

¶ 78 Mais, comme nous l'avons noté, M^{me} Steinhoff dit que le premier courriel ne veut pas dire ce qu'il paraît vouloir dire à première vue, il faut le comprendre en contexte et ce contexte change tout. Selon ce que nous avons compris de M^{me} Steinhoff, le contexte se compose de deux éléments, l'un général et l'autre spécifique. S'agissant du premier élément, elle et ses adjoints étaient à ce moment-là de plus en plus frustrés des exigences administratives de Wellington pour donner effet aux plus simples demandes des clients et beaucoup des employés à la succursale de Victoria estimaient que le Service des documents au siège social était lent, peu réactif et inégal. Ce sentiment de frustration a été établi assez bien dans la preuve et nous acceptons son existence. Le deuxième élément, spécifique, était l'insistance du Service de la conformité, de l'avis de M^{me} Steinhoff apparemment non nécessaire et, dans les circonstances pour employer son terme, « superflue¹⁷ », pour obtenir un nouveau cautionnement signé par le D^r P compte tenu du besoin urgent d'ouvrir un compte sur marge pour P. Inc. de sorte que la société puisse se prévaloir de la stratégie Fortis. Nous avons déjà décrit cet élément de contexte. Il y avait aussi un troisième élément, décrit par elle peut-être de la façon la plus succincte dans une communication comme le « climat empoisonné dans ce bureau ».

¶ 79 M^{me} Steinhoff a, de façon constante, invoqué le « contexte » et expliqué ses éléments, plus ou moins à partir du début. Elle y a fait allusion dans sa première réponse le 14 mars 2007 à une demande de renseignements initiale de M^{me} Walters-Sagher au commencement de l'ouverture de l'examen interne auquel celle-ci procédait et, par la suite, dans ses entrevues avec les enquêteurs de l'OCRCVM ainsi que dans son témoignage devant nous à l'audience.

¶ 80 En principe, assurément, M^{me} Steinhoff a raison lorsqu'elle soutient, comme nous comprenons qu'elle le fait, que le contexte non verbal peut avoir une incidence décisive sur la signification des mots. Cela est évident et nous l'acceptons.

¶ 89 L'explication que donne M^{me} Steinhoff de l'incidence du contexte sur la signification et le but du premier courriel, par contre et avec égards, présente des contradictions, est difficile à suivre et, jusqu'à un certain point, incohérente. En fait, il y a plusieurs explications différentes. Elle a prétendu que le premier courriel avait été envoyé comme une « blague » ou « pour rire », et non comme une instruction qu'il fallait exécuter. Elle prétend aussi que c'était une question visant à obtenir des renseignements et non une instruction.

¶ 90 Nous y reviendrons. Auparavant, toutefois, nous relevons, pour ce que ça vaut, que Trish Terrell, la destinataire du premier courriel et M. Schneider, à qui celle-ci a envoyé une copie de son courriel à M^{me} Walters-Sagher auquel était joint le premier courriel, ont témoigné tous deux l'avoir compris littéralement, c'est-à-dire, comme voulant dire ce qu'il semble vouloir dire et comme étant ce qu'il semble être. Le témoignage direct de M^{me} Terrell était qu'elle l'a compris comme une instruction donnée par M^{me} Steinhoff et qu'elle n'a à aucun moment pensé que M^{me} Steinhoff blaguait ou que l'instruction n'était pas censée être exécutée. Selon le témoignage de M. Schneider, lorsqu'il a vu le courriel, il a immédiatement supposé que c'était une instruction véritable. Bien que M^{me} Trites n'ait pas donné de témoignage oral sur la façon dont elle avait compris le premier courriel, le conseil qu'elle a donné à M^{me} Terrell, de l'envoyer au Service de la conformité, donne à penser qu'elle aussi l'a pris au pied de la lettre.

¶ 91 Il est vrai que M^{me} Terrell a convenu, en contre-interrogatoire, qu'elle savait que le siège social de Wellington n'accepterait pas un cautionnement sans une signature originale, et que ce qu'elle comprenait que M^{me} Steinhoff lui donnait l'instruction de faire « ne fonctionnerait pas ». M^{me} Terrell a expliqué ne pas avoir discuté, dans les circonstances, du premier courriel avec M^{me} Steinhoff parce que leur relation s'était dégradée à ce moment-là au point qu'elle se sentait incapable de discuter de la question avec elle et qu'au 13 mars, elle avait plus ou moins décidé de donner sa démission chez Wellington, ce qu'elle a fait le lendemain. Il est également vrai que M. Schneider n'a pas essayé d'en discuter avec M^{me} Steinhoff. Il semble clair qu'à ce

¹⁷ Transcription des témoignages, le 24 novembre 2009, page 82, lignes 6 à 11.

moment-là, ils s'adressaient à peine la parole et que l'hostilité entre eux était évidente pour tous ceux qui les entouraient¹⁸. D'ailleurs, quelques jours plus tard, M. Schneider a exprimé en privé à un dirigeant de Wellington son avis que M^{me} Steinhoff devrait être congédiée immédiatement.

¶ 92 On n'a pas explicitement prétendu pour le compte de M^{me} Steinhoff que le défaut de M^{me} Terrell et de M. Schneider de lui poser des questions au sujet de ce qu'elle voulait dire ou de son intention quand elle a envoyé le premier courriel ou que la tension, c'est le moins qu'on puisse dire, dans leur relation (et dans celle de M^{me} Trites) avec elle, enlève à leur témoignage qu'ils ont pris le courriel au pied de la lettre toute importance ou du moins une bonne partie de son importance. Toutefois, cela a été nettement sous-entendu. Nous voyons qu'ils peuvent, de quelque manière générale, avoir été motivés, ou au moins influencés, par leur opinion peu flatteuse de M^{me} Steinhoff.¹⁹ Nous ne pensons pas, toutefois, que c'est une raison de considérer leur témoignage sur ce point particulier de l'affaire comme faux. En revanche, il n'est décisif sur aucune des questions que nous devons trancher.

¶ 93 Passons maintenant aux explications de M^{me} Steinhoff dont nous avons dit qu'elles présentent des contradictions et sont difficiles à suivre au sujet de la façon dont le contexte change la signification des mots qu'elle a choisi d'employer.

¶ 94 M^{me} Steinhoff a d'abord expliqué le premier courriel (et le courriel à la binette) comme une blague ou une plaisanterie le 16 mars 2007 en réponse à une demande de renseignements de M^{me} Walters-Sagher. Elle a écrit :

Chère Lesley,

Comme vous n'avez reçu aucun document de quelque membre de mon équipe que ce soit qui ait été de quelque façon changé, altéré ou modifié, vous devez sûrement être arrivée par vous-même à la conclusion maintenant que la tentative de me calomnier de Trish Terrell au moyen des courriels qu'elle vous a envoyés n'est qu'une dernière charge menée par une fouille-merde mesquine, immature et méchante.

Les allusions au changement de documents sont une blague interne que nous avons au bureau, et elles vous ont été rapportées tout à fait hors contexte. J'ai tenté d'apporter une détente comique avec ces commentaires faits pour rire (la binette sur le courriel), étant donné l'exaspération que ressentaient mes adjoints en traitant avec la Conformité pour faire ouvrir des comptes et faire tourner la boîte. Vous n'avez pas assisté aux échanges verbaux entre les parties citées dans ces courriels, qui placeraient ces commentaires dans le contexte voulu.

...

¶ 95 Peu de temps après avoir envoyé ce courriel, M^{me} Steinhoff en a envoyé un autre, à ses adjoints et à M^{me} Huston, avec copie à M^{me} Walters-Sagher, dans lequel elle disait notamment :

Malheureusement une question a été soulevée du fait que Trish, au moment de son départ, a envoyé des courriels à la Conformité concernant nos blagues internes sur notre façon de réagir à ce qui semble être ses exigences lourdes en matière de documents.

¶ 96 Le 26 mars 2007, M^{me} Walters-Sagher a dit à M^{me} Steinhoff que trois des membres du personnel, actuels ou anciens, avec qui elle avait eu une entrevue (mais qu'elle n'identifiait pas) « n'ont pas confirmé avoir compris vos courriels comme faits pour rire ».

¹⁸ Voir le paragraphe [24] ci-dessus.

¹⁹ M^{me} Steinhoff a décrit M^{me} Terrell comme « une fouille-merde mesquine, immature et méchante » (paragraphe [60], ci-dessous) et comme « une de mes anciennes collaboratrices mécontentes » (paragraphe [77], ci-dessous); s'agissant de M. Schneider, elle a témoigné qu'elle en était venue à avoir des doutes au sujet de son honnêteté et qu'elle n'avait pas confiance en lui : Transcription des témoignages, le 24 novembre, page 29, lignes 17 et 18.

¶ 97 M^{me} Steinhoff a été rencontrée en entrevue par les enquêteurs de l'OCRCVM à trois reprises, le 2 avril 2008, le 15 mai 2008 et le 29 octobre 2008. La question du premier courriel et du courriel à la binette a été traitée dans la première et la deuxième entrevues.

¶ 98 Lors de la première entrevue, on a demandé à M^{me} Steinhoff pourquoi elle avait envoyé le premier courriel. Elle a répondu que c'était « fondamentalement dit juste pour rire » et a ajouté : « Il est absolument impossible de transmettre un cautionnement au siège social par télécopieur. Comme j'ai dit..., ils n'ouvrent pas de nouveaux comptes à moins qu'ils aient les signatures apposées sur l'original pour tous les documents au siège social. » Elle a poursuivi en disant qu'elle et ses adjoints savaient qu'« on ne peut faire ouvrir un nouveau compte à moins que chaque exemplaire original des documents soit au siège social, y compris le cautionnement » et ajouté « nous en avons ras le bol de la Conformité ... c'est pourquoi je vous ai dit qu'il fallait connaître le contexte ici. » Et elle a répété que le premier courriel « avait été envoyé juste pour rire ».

¶ 99 La « blague » ou ce qui prêtait à rire, d'après ce que nous comprenons, consiste en ceci : étant donné que tous savaient que la tactique ne fonctionnerait pas parce qu'un cautionnement sur lequel la date aurait été changée ne serait jamais accepté par le Service de la conformité, personne ne pouvait comprendre le courriel comme envoyé sérieusement ou le prendre au pied de la lettre. Mais, comme nous l'avons déjà noté, aucun de ceux qui l'ont vu à l'époque ne l'a interprété de cette façon. Les qualités de facétie ou de plaisanterie qu'il pouvait avoir sont enfouies profondément dans la formulation.

¶ 100 M^{me} Steinhoff a aussi dit à sa première entrevue qu'après avoir envoyé le premier courriel, elle est sortie de son bureau vers les membre de son personnel et leur a « demandé si on pouvait simplement changer la date sur le cautionnement ... J'ai dit : Est-ce possible? Accepteront-ils cela puisque rien d'autre n'a changé dans le document? » Elle a continué : « J'ai tout de suite écarté l'idée que je pourrais être sérieuse et j'ai dit : « Je ne fais que plaisanter, ne faites rien à ce sujet. Envoyez-le par service de messagerie le 14 mars. » Elle a dit que son personnel avait examiné la question, parlé avec le Service de la conformité et lui avait dit que ça ne pouvait se faire et qu'il faudrait un nouveau cautionnement.

¶ 101 Plusieurs éléments sont remarquables au sujet de ce témoignage. M^{me} Steinhoff est la seule personne de toutes celles qui ont témoigné et qui étaient au bureau les 13 et 14 mars à se rappeler être sortie de son bureau et avoir dit ce qu'elle prétend avoir dit; et de toute façon, son témoignage n'est pas très clair sur le point si c'est arrivé le 13 ou le 14 mars. De plus, cela semble contredire l'explication comme « blague » de plusieurs façons. Premièrement, cela donne à penser qu'elle n'était pas tout à fait certaine si la blague était bien évidente, sans autre explication, même pour ceux qui connaissaient le « contexte ». Deuxièmement, cela semble proposer une nouvelle théorie, et une théorie incompatible, qui n'avait pas été proposée jusque là pour autant que nous sachions, à savoir que le premier courriel constituait réellement une demande de renseignements. Mais cette théorie aussi laisse quelque peu perplexe, puisque, au dire de M^{me} Steinhoff, tout le monde, notamment elle-même, savait que ça ne fonctionnerait pas. De plus, lorsqu'elle avait envoyé le premier courriel, elle avait déjà vu l'avis de Jenna Brown²⁰ disant : « J'ai besoin que le client signe un cautionnement mis à jour. Le Service de la conformité n'approuvera pas le compte sans le cautionnement. » (non souligné dans l'original). Dans ces circonstances, une demande de renseignements aurait semblé inutile. La réponse était déjà connue.

¶ 102 Dans son témoignage en interrogatoire principal devant nous, M^{me} Steinhoff a semblé abandonner pour une bonne part la théorie de la « blague » ou de la « plaisanterie » au sujet du premier courriel, en employant ces mots pour renvoyer plutôt à l'atmosphère générale de désillusion et de frustration à l'endroit du siège social qui existait, prétend-elle, à la succursale de Victoria. Elle a dit²¹ :

Il existait ... une frustration intense à l'endroit du Service des documents chez Wellington West.

Il y avait beaucoup de commentaires qui circulaient au bureau au sujet du Service des documents

²⁰ Ci-dessus, paragraphe [63].

²¹ Transcription des témoignages, le 24 novembre 2009, page 119, lignes 4 à 8 et 17 à 23.

et du Service de la conformité. C'est en fait ce que je veux dire quand je parle de commentaires pour rire qui circulaient dans le bureau.

Il se faisait beaucoup de commentaires. On nous retournait des choses par le courrier interne parce qu'une case n'avait pas été cochée. N'importe quoi. Il y avait beaucoup de commentaires et de plaisanteries concernant tout le Service des documents. C'est ce que je voulais dire. Je veux dire, ces commentaires se faisaient tout le temps.

¶ 103 C'est presque la seule mention que M^{me} Steinhoff a faite dans son témoignage en interrogatoire principal du sujet de la « plaisanterie » et elle semble s'écarter quelque peu du sens dans lequel elle avait employé cette formulation en expliquant aux enquêteurs de l'OCRCVM pourquoi elle avait envoyé le premier courriel. En réponse à une question de son avocat sur ce qu'elle voulait dire par ce courriel, elle a adopté plutôt l'explication de la « demande de renseignements »²² :

R Ce que je voulais dire, c'était que nous avions déjà un cautionnement en dossier pour ce compte. J'avais besoin de faire ouvrir le compte. *La chose qui m'est venue à l'esprit est de changer la date, rayer l'ancienne date, y mettre la nouvelle date en quelque part et voir si cela sera acceptable pour le siège social en vue de faire ouvrir le compte*, puisque le client avait déjà signé un cautionnement.

Q Pour voir si vous pourriez faire ouvrir le compte. Quelle était votre idée sur le point de savoir si un nouveau cautionnement allait être nécessaire ou non?

R *Eh bien, j'ai pensé que je pourrais commencer par essayer cela et voir si ça serait acceptable.*

¶ 104 En contre-interrogatoire, en réponse à une question visant à savoir si son intention en envoyant le premier courriel était « sérieuse, que vous vouliez qu'ils fassent simplement cela, changer la date sur le cautionnement », M^{me} Steinhoff a dit qu'elle « demand[ait] si nous pouvions faire cela ou non ». Compte tenu de sa réponse, on lui a demandé une fois de plus si le premier courriel était une blague et elle a dit : « Non, ce n'était pas une blague²³. » Quand on lui a rappelé que dans ses entrevues avec les enquêteurs de l'OCRCVM, elle avait dit que les deux courriels avaient été envoyés pour rire, elle a répondu : « Je veux dire le second courriel²⁴. » Il s'est ensuivi l'échange suivant :

Q Vous n'avez jamais eu l'intention de dire que vous blaguiez dans le premier courriel?

R Je ne sais pas ce que je – vous savez, je ne peux pas véritablement, vous savez, véritablement si cela avait été suivi d'un courriel, faire abstraction de ce que la Conformité nous avait dit, qu'on ne pouvait faire cela, et que j'avais dit, bon, faites-le quand même, ça, ça serait une instruction. Quand on m'a dit que ça ne pouvait pas se faire de cette façon, alors nous avons remis ça au lendemain.

M^{me} Steinhoff a concédé²⁵ que son témoignage en contre-interrogatoire sur ce point était différent de celui qu'elle avait donné dans sa première entrevue avec les enquêteurs de l'OCRCVM.

¶ 105 Serrée davantage sur le point de savoir si premier courriel constituait une instruction ou une question ou s'il avait été envoyé pour rire, M^{me} Steinhoff a répondu²⁶ :

²² Transcription des témoignages, le 24 novembre 2009, page 83, lignes 8 à 20.

²³ Transcription des témoignages, le 25 novembre 2009, page 128, ligne 3. Dans sa réponse à M^{me} Walters-Sagher le 16 mars, M^{me} Steinhoff a mentionné la « binette sur le courriel » comme preuve qu'il était « pour rire ». La « binette » figure sur le second courriel, mais non sur le premier.

²⁴ Transcription des témoignages, le 25 novembre 2009, page 137, ligne 6.

²⁵ Transcription des témoignages, le 25 novembre 2009, page 145, ligne 9.

²⁶ Transcription des témoignages, le 25 novembre 2009, page 150, ligne 7 à page 151, ligne 13.

Je n'étais pas sûre. Je veux dire, je n'étais pas sûre simplement si cela serait acceptable. Clairement, ça n'était pas acceptable et j'ai essayé de prendre la situation à la légère, c'est ce que je veux dire par là. Vous mentionnez constamment le mot « blague » et ce que je vous dis ici, vous savez, c'est que « blague » n'est probablement pas le bon mot, mais quand on essaie de décrire ce qui ce passait, il s'agissait, vous savez, de voir si ça fonctionne, comme qui dirait. C'était le contexte. Il fallait être là. Il y avait un tas de choses qui se passaient. Il y avait beaucoup de tension. Il y avait un tas de choses qui étaient exigées par la Conformité. Nous essayions – vous avez vu les courriels de Shannon – nous avions la pression de leur transmettre ce formulaire. Voyez si ça marche.

Donc, vous savez, l'angle qu'il avait, c'était d'essayer d'être un peu plus léger. Peut-être ça aurait pu marcher. Peut-être ça aurait pu marcher. Clairement, ça n'a pas marché. Aussi, ça n'est pas allé plus loin que ça. Je n'ai pas fait un suivi une heure plus tard ou le lendemain matin et demandé : Bon, pourquoi n'avez-vous pas changé cette date d'une façon quelconque? C'était clair, et je n'ai pas le message me l'ayant communiqué, mais on m'a communiqué que ça n'allait pas marcher. Et c'est de là que vient la tentative d'envoyer le service de messagerie... On dit des choses, mais, vous savez, on ne les prend pas au pied de la lettre.

¶ 106 Il n'y a rien dans le premier courriel quand on le prend au pied de la lettre qui indiquerait à M^{me} Terrell qu'on lui donnait l'instruction de changer la date, d'envoyer le document modifié à Winnipeg par télécopieur *et de demander si cela serait acceptable*. Si c'était le but de M^{me} Steinhoff, l'instruction évidente, plus simple et plus directe, aurait été : « Demandez à la Conformité s'il est acceptable de simplement changer la date sur l'ancien cautionnement ». Il n'aurait pas été nécessaire de parler d'aller dans le dossier, de prendre le cautionnement, de changer la date et d'envoyer le document modifié à Winnipeg par télécopieur. M^{me} Steinhoff ne manque pas d'aisance en anglais. Il nous semble étrange que si, comme elle prétend, M^{me} Steinhoff demandait un renseignement ou donnait à M^{me} Terrell l'instruction de demander un renseignement sur le point de savoir s'il serait acceptable de changer la date sur un ancien cautionnement, elle aurait simplement omis d'employer tout mot interrogatif.

¶ 107 Dans son témoignage devant nous, M^{me} Steinhoff a semblé reconnaître ce problème. Au cours de son contre-interrogatoire, l'échange suivant a eu lieu entre elle et l'un des membres de la formation²⁷ :

M. LAY : Puis-je vous poser une question? Vous avez dit que c'était une demande de renseignements, vous vouliez obtenir un renseignement au sujet de la possibilité de ce que vous étiez capable de faire; est-ce exact?

LE TÉMOIN : C'était plutôt que je ne pouvais croire que nous ne pouvions utiliser le même cautionnement parce que c'était le même compte, donc, c'était, j'imagine que c'était une instruction de faire cela, mais évidemment, ça a été rejeté, donc

M. LAY : Mais c'était une instruction, non une demande de renseignements?

LE TÉMOIN : Eh bien, c'était, je veux dire, dans le quotidien, vous savez, je pense que quand je dis quelque chose à mes adjoints, ils me reviennent et disent non, il faut procéder de cette façon, ou vous devez faire cela, ou vous devez faire signer ceci et faire signer cela. Ça fait partie des allers-retours quotidiens au bureau. Je ne sais pas, vous savez, je ne sais véritablement pas quelles sont les nuances de gris et je ne sais pas, je veux dire, c'est dans le contexte de ce qui se passait à ce moment-là, recevoir les courriels de Shannon, vouloir faire ouvrir le compte, l'idée m'est probablement venue simplement que nous pourrions faire ça parce qu'il n'y a pas, vous savez, il n'y a pas de changement d'apport.

M. LAY: Donc c'était une instruction?

²⁷ Transcription des témoignages, le 25 novembre 2009, page 127, ligne 4 à page 128, ligne 13.

LE TÉMOIN : Je ne sais pas si c'en était une ou non.

M. LAY: Eh bien, une demande de renseignements est une question. Bonjour, pouvez-vous s'il-vous-plaît, aller dans le dossier, envoyer une copie par télécopieur, point d'interrogation, pouvez-vous, pourriez-vous, sommes-nous capables. Par contre, une instruction, c'est juste une phrase directe, allez dans le dossier, prenez le cautionnement, changez-y la date, envoyez-le par télécopieur. C'est une instruction, pas une demande de renseignements.

LE TÉMOIN : Oui, je suppose que vous pouvez l'exprimer de cette façon.

¶ 108 À la suite de cette réponse, l'avocat de l'OCRCVM a demandé à M^{me} Steinhoff : « quelle est la meilleure façon de l'exprimer? Diriez-vous que c'était une instruction ou que c'était une demande de renseignements? ». Elle a répondu²⁸ :

Quand il s'agit de ce type de détails administratifs peu m'importe qu'on me corrige ou qu'on m'apprenne. Mes adjoints trouvent la politique à appliquer et me disent si nous pouvons ou non faire ça. Dans cette situation, je ne sais pas, il y avait, il faut qu'il y ait eu quelque forme de communication me disant que ça n'était pas accepté, parce que ça n'a pas été suivi d'un autre courriel, faites-le quand même. Donc, manifestement, quelqu'un m'a communiqué que ça n'était pas acceptable et c'est pourquoi je leur ai donné l'instruction de trouver [le D^r P] et d'envoyer un service de messagerie. Donc, une fois que ce renseignement m'est revenu, il était clair parce qu'il n'y a de courriel, ou peut-être y en a-t-il un et Wellington West ne nous l'a pas fourni, il n'y a pas de courriel qui m'est revenu me disant que ça ne sera pas acceptable. Donc je présume que la raison pour laquelle je n'ai pas poursuivi cette tâche c'est que quelqu'un m'a dit que ça n'était pas acceptable, ou ils ne vont pas l'accepter, ou peut-être ils vont l'accepter mais avec des initiales. Cela a dû m'avoir été communiqué de quelque façon, peut-être verbalement, peut-être au moyen d'un courriel qui manquerait ici, je ne sais pas. Mais assurément, ça n'est jamais arrivé. Nous n'avons pas changé la date sur le cautionnement, il n'y a pas eu d'autre – nous n'avons pas poursuivi dans cette voie.

Après avoir lu et relu à plusieurs reprises cette réponse, nous n'avons absolument aucune idée de ce que M^{me} Steinhoff a témoigné.

¶ 109 Il y a un autre élément de preuve qui semble pertinent par rapport à la question examinée ici. Le 15 mars 2007, en réponse à une demande de renseignements de M^{me} Walters-Sagher, M^{me} Steinhoff a notamment écrit :

« Je n'ai jamais, au grand jamais demandé à un membre du personnel de changer la date sur un cautionnement qui avait été signé antérieurement pour le compte [de P Inc.] puis de présenter le cautionnement à la Conformité avec une nouvelle date. J'ai bien demandé à un membre du personnel d'envoyer par télécopieur une copie du cautionnement que nous avions en dossier puisqu'il semble redondant et absurde de faire signer à un client un autre cautionnement alors qu'il en a déjà signé un. Toutefois, puisque le cautionnement original signé n'était pas acceptable pour la Conformité, j'ai demandé à un adjoint de transmettre le formulaire au D^r P par service de messagerie pour qu'il le signe, conformément au courriel que je vous ai transmis en copie.

Elle a ajouté : « Je suis outrée de ce train de questions et je n'arrive pas à croire que vous donnez dans ce mélo insidieux tramé par un de mes anciens collaborateurs mécontent. »

¶ 110 L'affirmation de M^{me} Steinhoff qu'elle n'avait « jamais, au grand jamais demandé à un membre du personnel de changer la date sur un cautionnement qui avait été signé antérieurement pour le compte [de P Inc.] puis de présenter le cautionnement à la Conformité avec une nouvelle date » était manifestement fausse et elle n'a pas dit la vérité lorsqu'elle l'a faite. Elle a concédé dans son témoignage à l'audience que, compte tenu du premier courriel, elle avait eu tort de dire cela à M^{me} Walters-Sagher. Elle a témoigné qu'elle aurait dû dire

²⁸ Transcription des témoignages, le 25 novembre 2009, page 128, ligne 24 à page 129, ligne 23.

« que je leur ai demandé de changer la date et de le présenter, et on m’a dit que cela ne serait pas acceptable. Je ne sais pas pourquoi j’ai dit cela. Mais j’assume pleinement que j’avais tort²⁹ ». Sa concession et son admission, toutefois, ne changent rien au fait que ce qu’elle a dit était faux et, à notre avis, sciemment faux.

¶ 111 Le point de savoir si M^{me} Steinhoff avait tort de dire ce qu’elle a dit le 15 mars n’est pas pertinent ici (bien qu’il puisse l’être par rapport au chef 3). Ce qui est pertinent, par contre, c’est ce qu’on peut déduire de sa réponse que le premier courriel était vraiment voulu comme une instruction à M^{me} Terrell, pas une plaisanterie, comme elle l’a suggéré à M^{me} Walters-Sagher le lendemain même³⁰ ni une question, mais une instruction, destinée à être mise à exécution.

¶ 112 Faisons le point. M^{me} Steinhoff a dit que le premier courriel avait été envoyé pour rire (mais que, au cas où la plaisanterie ne serait pas comprise, elle avait expliqué verbalement à son personnel qu’il avait vraiment été envoyé pour rire, bien qu’elle ne se souvienne pas à quel moment elle l’avait fait et que, selon la preuve, si elle l’a fait, personne ne semble l’avoir entendue) – quoiqu’elle soit le seul témoin à dire cela – et qu’il n’avait pas été envoyé pour rire; que c’était une instruction et que ce n’en était pas une; que c’était une question (encore que personne, semble-t-il, ne connaissait la réponse) et que ce n’en était pas une.

¶ 113 Nous sommes forcés de dire que nous ne trouvons rien dans le témoignage de M^{me} Steinhoff au sujet du premier courriel qui offre une version cohérente et crédible pouvant remplacer le sens ordinaire des mots qu’elle a employés dans ce courriel; en particulier, il n’y a à notre avis aucun rapport intelligible entre le « contexte » auquel elle renvoie et l’une ou l’autre des diverses significations qu’elle a dit, à divers moments, avoir eues réellement à l’esprit. Sa position, en fait, est très étrange. Elle offre un genre de menu à la carte de possibilités de significations sans se prononcer elle-même pour l’une de celles-ci et, en fin de compte, nous invite à choisir celle qui nous plaît le plus.

¶ 114 En bref, la réponse à cette invitation, c’est que pour diverses raisons que nous avons tenté d’indiquer, aucune des explications de M^{me} Steinhoff ne semble crédible. Dans l’arrêt *Faryna v. Chorny*, [1952] 2 D.L.R. 354 à la page 357, la Cour d’appel de Colombie-Britannique a dit : [TRADUCTION] « le véritable critère quant à la véracité de l’histoire d’un témoin [comme M^{me} Steinhoff] doit être son accord avec la prépondérance des probabilités qu’une personne pratique et informée reconnaîtrait facilement comme étant raisonnables » dans les circonstances. À notre avis, aucune des explications de M^{me} Steinhoff du premier courriel ne satisfait à ce critère. Nous n’en croyons aucune.

¶ 115 Compte tenu de la preuve dans son ensemble, la seule signification plausible à attribuer au premier courriel est la signification qui se manifeste quand on le prend au pied de la lettre, à savoir, comme une instruction donnée à M^{me} Terrell de changer la date sur un cautionnement existant et de le transmettre par télécopieur au Service de la conformité de Wellington en vue de faciliter l’ouverture du compte sur marge de P. Inc. Ce n’était ni une demande de renseignements, ni une plaisanterie et il n’était pas voulu non plus par M^{me} Steinhoff comme l’une ou l’autre. Nous n’accordons pas foi à son témoignage sur ce point.

(d) *Examen du courriel à la binette*

¶ 116 Ici encore, il est utile de reproduire la formulation du courriel à la binette :

Vous n’avez qu’à prendre un nouveau formulaire, à découper sa signature sur quelque chose que nous avons déjà, à la coller sur le formulaire et à transmettre par télécopieur. Envoyez-lui un formulaire par la poste et lorsqu’il vous l’aura retourné, envoyez-le au siège social.

Trish ou Bonnie : s.v.p. montrer à Tjerk comment découper et coller les signatures. Merci :-)³¹.

¶ 117 M^{me} Steinhoff a envoyé le courriel à la binette à M. De Gruijter, avec copie à M^{me} Terrell et à M^{me} Reside³² vers la fin de la matinée du 14 mars 2007. Avant de l’envoyer, elle avait été informée par M. De

²⁹ Transcription des témoignages, le 24 novembre 2009, page 116, ligne 24 to page 117, ligne 3.

³⁰ Voir ci-dessus, paragraphe [94].

³¹ C’est la « binette ».

Gruijter qu'il « cherch[ait] à joindre [le D^r P] pour lui faire signer et parapher ce formulaire » et, plus tard dans la matinée, que « [le D^r P] ne m'a pas rappelé, je ne peux donc rien lui faire signer. » C'est peu de temps plus tard que M^{me} Steinhoff a envoyé le courriel à la binette.

¶ 118 M^{me} Steinhoff et M. De Gruijter semblent être d'accord sur le point qu'à un certain moment, elle lui a donné l'instruction d'envoyer par service de messagerie un nouveau cautionnement au D^r P et de lui demander de le signer et de le retourner. Toutefois, il n'est pas établi très clairement à quel moment cela s'est produit. Pour l'instant, il n'est pas nécessaire que nous tranchions sur ce point.

¶ 119 Nous avons déjà noté qu'aucune suite n'a été donnée au courriel à la binette. En particulier, aucun document faux n'a été créé ou envoyé au siège social de Wellington à Winnipeg, par M. De Gruijter ou par qui que ce soit d'autre.

¶ 120 Nous avons fait observer ci-dessus, au sujet du premier courriel :

On ne trouve dans le premier courriel aucune formulation qui soit vague, incertaine, ambiguë ou floue. Aucun des termes, qu'ils soient pris isolément ou dans le contexte global du courriel, n'exige d'interprétation. Il s'agit d'une instruction explicite, catégorique, inconditionnelle et précise d'accomplir certains actes clairement indiqués. Rien n'est laissé en doute. Du point de vue de la formulation, à tout le moins, le courriel se passe de commentaires, il est d'une clarté éclatante. Puisque M^{me} Steinhoff reconnaît l'avoir composé et envoyé, il semblerait satisfaire au fardeau de preuve de l'OCRCVM, d'établir au moyen d'une preuve « claire et convaincante » que M^{me} Steinhoff a fait ce que le chef 2 allègue qu'elle a fait. On peut en effet difficilement imaginer une preuve qui soit plus claire ou plus convaincante. Cet élément de preuve n'a rien de « fragile ou suspect ».

Ces observations valent tout autant à l'égard du courriel à la binette.

¶ 121 Comme dans le cas du premier courriel, M^{me} Steinhoff dit que le courriel à la binette ne veut pas dire ce qu'il semble vouloir dire à première vue. Il faut le comprendre en fonction du contexte. Son explication du contexte est substantiellement celle que nous avons décrite³² et nous ne reprendrons pas cette description ici. Dans ce cas-ci, toutefois, M^{me} Steinhoff adopte résolument la version de la « blague » ou de la « plaisanterie » au sujet de la signification véritable du courriel à la binette. Elle ne prétend pas que c'était vraiment une question. Pour reprendre les termes de son avocat dans ses observations écrites finales, « les commentaires de M^{me} Steinhoff concernant le couper-coller de la signature de P étaient faits pour rire en réponse aux exigences souvent frustrantes du Service des documents et du Service de la conformité. [Elle] ne comptait pas ou n'avait pas l'intention que ses adjoints mettent à exécution ces instructions et ils ne l'ont pas fait ».

¶ 122 La prétention que le courriel à la binette avait été envoyé « pour rire » a été proposée la première fois par M^{me} Steinhoff le 16 mars 2007 dans sa réponse, citée au paragraphe [94] ci-dessus, à M^{me} Walters-Sagher³⁴. Elle l'a répétée, en ajoutant certaines précisions, lors de sa deuxième entrevue avec les enquêteurs. À cette occasion, elle a ajouté qu'elle avait reçu un appel téléphonique inquiet de la femme du chef de la direction de Wellington qui, croyons-nous comprendre, était au courant du courriel à la binette et a dit à M^{me} Steinhoff que M. Schneider, M^{me} Terrell et M^{me} Trites auraient rapporté qu'il avait été envoyé sérieusement³⁵. M^{me} Steinhoff a dit qu'elle a répondu à la femme du chef de la direction :

³² Le second courriel a été transmis en copie à M^{me} Reside à son adresse de courriel à la maison, apparemment en raison d'une caractéristique automatique du système de courriel de M^{me} Steinhoff. Nous avons cru comprendre que M^{me} Reside était absente, en vacances à ce moment-là. Ce point est sans conséquence.

³³ Voir le paragraphe [54] ci-dessus.

³⁴ Voir le paragraphe [94] ci-dessus.

³⁵ Transcription de la deuxième entrevue, tenue le 15 mai 2009, page 12, lignes 21 à 27.

Tout être humain rationnel saurait que, pour commencer, si j'étais sérieuse, je ne suis pas assez stupide pour le mettre dans un courriel. Je me serais approchée et j'aurais dit à voix basse, S'il-vous-plaît envoyez un document... donc, c'était clairement pour rire.

¶ 123 Ce que nous comprenons des propos que M^{me} Steinhoff dit avoir tenus à celle qui l'avait appelée, c'est, fondamentalement, que l'idée même qu'elle aurait pu envoyer un tel message avec une intention sérieuse est si absurde, si manifestement ridicule, qu'on ne peut tout simplement pas y ajouter foi. C'est en ce sens, dit-elle, qu'elle a employé les mots « blague » ou « pour rire ».

¶ 124 Dans son témoignage direct, M^{me} Steinhoff a témoigné, au sujet du courriel à la binette³⁶ :

Ce que je veux dire, c'est que j'essayais d'égayer la situation. C'était un moment de très grande tension. J'essayais de prendre la situation à la légère, d'ajouter un peu de légèreté à l'intense frustration que nous ressentions tous à ce moment-là. Je n'ai jamais eu l'intention que ce soit une instruction véritable. J'ai appuyé sur la touche envoyer et je l'ai regretté aussitôt. Je suis immédiatement sortie de mon bureau et j'ai dit, je ne suis pas sérieuse, ou quelque chose dans ce sens, et j'ai dit à Tjerk d'appeler un service de messagerie et de l'envoyer chez [le D^r P].

...

Ça n'avait rien de sérieux. Ça n'avait vraiment rien de sérieux. Je n'ai pas réfléchi à deux fois.

Je n'ai jamais eu l'intention de tromper la Conformité ou de faire accomplir quelque chose qui n'était pas correct. Je n'ai jamais eu cette intention.

Je n'avais pas l'intention – c'est malheureux. La première fois dans ma vie que j'ai fait quelque chose comme cela. C'est malheureux. Certainement, je n'enverrai jamais plus un courriel avec ce type de – tout le monde comprenait ce que je voulais dire. Bonnie savait que je plaisantais. Tjerk savait que je voulais ajouter de la légèreté.

Quand on lui a demandé les personnes présentes lorsqu'elle a dit qu'elle n'était pas sérieuse, elle a mentionné M^{me} Terrell, M^{me} Reside et M. De Gruijter. Elle a ajouté : « C'était vraiment juste pour égayer le bureau un tout petit peu. »

¶ 125 On a demandé à M^{me} Steinhoff en contre-interrogatoire comment elle pensait que le courriel à la binette allait « ajouter de la légèreté à la situation ». Elle a répondu :³⁷

Que voulez-vous dire? C'est clairement quelque chose qu'il était impossible de faire, donc c'était pour égayer la situation, la frustration. J'en ai déjà parlé. C'était pour égayer la situation. Nous éprouvions une frustration incroyable, pas seulement à propos de ce compte, vous avez vu Piercey et un autre compte, et ainsi de suite. Ça isolait simplement la communication au sujet de ce seul compte et ça s'ajoutait à la frustration au sujet d'autres comptes que nous essayions de faire ouvrir ce jour-là, et c'était un climat tendu, et il y avait beaucoup de pression. Ça n'avait rien de sérieux, ça n'a eu aucune suite. L'intention manifestement était de – juste une inspiration du moment, vous savez, l'envoyer, et appuyer sur envoyer. C'est le monde dans lequel nous vivons malheureusement, avec la technologie des communications et les courriels, c'est vraiment facile d'appuyer sur « envoyer » un peu trop tôt, puis de regretter de l'avoir fait. Je l'ai envoyé. Je le regrette. Je l'ai regretté immédiatement. J'ai réagi immédiatement en disant vous savez je ne suis pas sérieuse, envoyez le service de messagerie. C'est ce qui est arrivé.

¶ 126 On a alors rappelé à M^{me} Steinhoff son courriel à M^{me} Walters-Sagher du 16 mars 2007 dans lequel elle disait « J'ai tenté d'apporter une détente comique avec ces commentaires faits pour rire (la binette sur le

³⁶ Transcription des témoignages, le 24 novembre 2009, page 95, ligne 22 à page 96, ligne 8; page 97, lignes 14 à 25.

³⁷ Transcription des témoignages, le 25 novembre 2009, page 162, ligne 8 à page 163, ligne 7.

courriel) » et demandé si la présence de la binette « indiquait que ce courriel était une blague ». Elle a répondu³⁸ :

La binette signifiait le côté léger de tout l'échange, la côté léger de ce que c'était. Clairement, si je l'avais fait sérieusement, vous savez – il faut le mettre en contexte. C'était comme beaucoup de courriels que j'envoie avec des binettes. C'est juste, vous savez, le côté léger et pour apporter un peu de légèreté à notre situation.

Et voilà. C'est aussi simple que ça.

¶ 127 Il n'est pas très facile de démêler le témoignage de M^{me} Steinhoff sur le point de savoir si la « binette » sur un courriel était dans tous les cas une indication d'une plaisanterie, au sens qu'elle signifiait qu'une instruction ou une demande ne devait pas être prise au sérieux par le destinataire. Nous avons examiné un grand nombre de courriels qu'elle a envoyés dans lesquels on trouve le symbole de la « binette ». Le plus souvent, semble-t-il, ça n'était guère plus qu'un simple signe, largement vide de sens, d'une sorte de sociabilité cordiale ayant à peu près autant de signification que la formule également simple et courante, « bonne journée ». La binette est tout à fait dépourvue de toute signification particulière relative au message auquel elle était jointe³⁹. C'est presque un cliché et bien loin d'être un signe sûr, ou même, dirions-nous, un signe quelconque que le message ne doit pas être pris au sérieux et nous ne pensons pas qu'un adulte raisonnablement mûr la considérerait comme un tel signe.

¶ 128 Trois témoins ont témoigné au sujet de la façon dont ils avaient compris le courriel à la binette: M. De Gruijter, M^{me} Terrell et M^{me} Reside.

¶ 129 M. De Gruijter a dit tantôt qu'il ne savait pas si le courriel à la binette devait être pris au sérieux⁴⁰, tantôt qu'il ne le prenait pas « super au sérieux⁴¹ », tantôt qu'il ne savait pas si c'était une blague, mais il couvrait ses réponses parce qu'il ne voulait pas compromettre son avenir⁴². En raison des contradictions inhérentes à ce témoignage, considéré en tenant compte des réserves que nous avons déjà exprimées au sujet de la crédibilité générale de M. De Gruijter⁴³, nous n'avons tenu aucun compte de son témoignage sur ce point.

¶ 130 M. De Gruijter a aussi témoigné que, le 14 mars, M^{me} Steinhoff était sortie de son bureau et avait donné verbalement l'instruction à ses adjoints de pratiquer le couper-coller sur le cautionnement⁴⁴, mais ne pouvait se rappeler si cela s'était produit avant ou après qu'elle a envoyé le courriel à la binette. Ce témoignage, si on y prête foi, tendrait à appuyer la position que le courriel à la binette n'était pas une plaisanterie, mais était à prendre au sérieux selon M^{me} Steinhoff – à tout le moins, qu'elle pensait qu'il y avait un risque important qu'on l'interprète à tort de cette façon. Toutefois, il n'est corroboré par aucun des autres adjoints de M^{me} Steinhoff. Par conséquent, pour les raisons que nous avons déjà données, nous le considérons comme tout à fait non fiable et nous ne lui avons accordé aucun poids.

¶ 131 Le courriel à la binette a été transmis en copie à M^{me} Terrell. Elle a témoigné que, lorsqu'elle l'a vu, elle a dit à M. De Gruijter « de ne pas faire ce que le courriel disait de faire⁴⁵ ». Elle croyait avoir dit aussi que « la Conformité s'occupait déjà de la chose ». Elle ne croyait pas que M^{me} Steinhoff blaguait et n'avait pas souvenir

³⁸ Transcription des témoignages, le 25 novembre 2009, page 163, ligne 24 à page 164, ligne 7.

³⁹ Il faut noter que David Zwarich, l'un des enquêteurs de l'OCRCVM, a témoigné au sujet d'un examen qu'il avait effectué de l'utilisation par M^{me} Steinhoff du symbole de la « binette », qui l'a mené à une conclusion qui n'est pas très différente de la nôtre. Voir, par exemple, Transcription des témoignages, le 16 novembre 2009, page 32, ligne 2 à page 33, ligne 7. Toutefois, nous ne nous fondons pas sur l'analyse de M. Zwarich.

⁴⁰ Transcription des témoignages, le 19 novembre 2009, page 75, lignes 9 à 15.

⁴¹ Transcription des témoignages, le 19 novembre 2009, page 75, ligne 14.

⁴² Transcription des témoignages, le 19 novembre 2009, page 80, ligne 20.

⁴³ Ci-dessus, paragraphe [21].

⁴⁴ Transcription des témoignages, le 19 novembre 2009, page 88, ligne 10 à page

⁴⁵ M. De Gruijter a témoigné que M^{me} Terrell lui avait dit « faites-le ». Transcription des témoignages, le 19 novembre, page 24, ligne 6.

que M^{me} Steinhoff soit sortie de son bureau pour dire à ses adjoints de ne pas y donner suite, mais de communiquer immédiatement avec le D^r P et de lui faire signer un nouveau cautionnement.

¶ 132 M^{me} Reside⁴⁶ n'a aucunement participé aux activités relatives à l'ouverture du compte sur marge de P. Inc., et en particulier à l'exigence que le D^r P signe un cautionnement. En fait, elle ne savait pas très bien si elle avait été au travail le 14 mars ou si elle était partie en vacances ce jour-là. Elle a dit qu'elle avait vu le courriel à la binette, mais pensait que c'était probablement un peu plus tard, après son retour de vacances.

¶ 133 M^{me} Reside a été rencontrée en entrevue par les enquêteurs de l'OCRCVM le 14 décembre 2007. Les enquêteurs l'ont interrogée au sujet du courriel à la binette. Elle a dit qu'elle supposait que M^{me} Steinhoff blaguait. Quand on lui a demandé pourquoi, elle a répondu⁴⁷ :

Parce qu'elle ne nous demanderait pas de faire ça. Elle ne nous avait jamais demandé de faire ça, donc, je supposerais que c'était une blague. Aussi, parce que nous ne pouvons envoyer – les documents comme ceux-là doivent être envoyés au siège social. Nous ne pourrions envoyer un document comme ça au siège social, il faut qu'il porte la signature originale. Je suis sûre que c'était de la pure frustration, nous étions tous frustrés à cause – à cause de la Conformité. Et oui, je suppose juste qu'elle blaguait. Elle a mis une binette sur le courriel.

¶ 134 M^{me} Reside a donné substantiellement le même témoignage devant nous. Quand on lui a demandé si, lorsqu'elle avait vu le courriel à la binette, elle avait eu une réaction à la dernière phrase de celui-ci, M^{me} Reside a dit qu'elle ne l'avait pas pris au sérieux, pas seulement à cause de la « binette », mais aussi parce que M^{me} Steinhoff « n'aurait pas demandé cela sérieusement. Je pense que c'était de la frustration. » Elle a expliqué que la source de la frustration était les difficultés rencontrées avec le Service de la conformité de Wellington et confirmé l'exactitude de ce que M^{me} Steinhoff avait décrit à M^{me} Walters-Sagher comme des « plaisanteries internes » au sujet des exigences de ce Service.

¶ 135 Nous sommes venus à la conclusion que la prétention de M^{me} Steinhoff voulant que le courriel à la binette ait été envoyé « pour rire », « pour égayer la situation » ou pour « apporter une détente comique », toutes les formulations qu'elle a employées pour décrire ce courriel ou la raison pour laquelle elle l'a envoyé, n'est simplement pas croyable et nous ne la croyons pas. D'abord, à première vue, le courriel ne comporte aucune des caractéristiques qu'on pourrait raisonnablement considérer comme susceptibles d'atteindre le but visé. Ensuite, la preuve donne à penser que M^{me} Steinhoff utilisait le symbole de la binette, plus ou moins couramment, comme un simple signe, largement vide de sens, d'une sorte de sociabilité cordiale et il n'y a rien dans le courriel à la binette, quand on le prend au pied de la lettre, qui donne à penser qu'il avait une signification particulière plus profonde ou plus recherchée ou qu'on comprendrait qu'il avait une telle signification particulière.

¶ 136 Nous ne sommes pas persuadés que la « binette » a, ou devait avoir, selon l'intention de M^{me} Steinhoff, la signification qu'elle cherche à lui attribuer. L'idée qu'elle est la preuve que ce courriel constituait une blague est une idée qui ne viendrait naturellement à personne. Elle a tous les traits d'une invention à laquelle s'est accrochée M^{me} Steinhoff par désespoir après le fait et est tellement tirée par les cheveux qu'aucune personne sensée ne lui ajouterait foi ou ne pourrait lui ajouter foi. Nous ne sommes pas non plus persuadés que la prétention que les instructions contenues dans le courriel à la binette – demandant à M. De Gruijter de découper une signature sur un ancien formulaire, de la coller sur un nouveau formulaire et de transmettre celui-ci à Winnipeg par télécopieur, et à M^{me} Terrell ou à M^{me} Reside de lui montrer comment faire – étaient si ridicules que personne n'aurait pu les considérer comme données sérieusement.

¶ 137 À notre avis, la signification du courriel à la binette se manifeste quand on le prend au pied de la lettre. Le courriel a été envoyé, non pour alléger l'atmosphère, mais pour que la cliente de M^{me} Steinhoff, P. Inc., puisse se prévaloir de la stratégie Fortis et réaliser un joli profit sur le fondement de son conseil. M^{me} Steinhoff

⁴⁶ M^{me} Reside a été appelée à témoigner par M^{me} Steinhoff et a été contre-interrogée par l'avocat de l'OCRCVM.

⁴⁷ Transcription des témoignages, le 3 décembre 2009, page 76, lignes 9 à 21.

s'enorgueillissait de la qualité et de l'efficacité du service qu'elle fournissait à ses clients. Naturellement, elle était ennuyée, frustrée et peut-être outrée par la perspective que sa cliente puisse être privée de cette occasion à cause de ce qu'elle considérait comme la stupidité butée du siège social de Wellington. Elle a fait ce qu'elle jugeait nécessaire pour permettre à P. Inc. de réaliser son gain.

¶ 138 Il est significatif à notre avis que les instructions qu'elle donnait à M. De Gruijter dans le courriel à la binette comprenaient celle d'envoyer un formulaire de cautionnement par la poste, non par le service de messagerie, au D^r P pour qu'il le signe et le retourne, puis, une fois qu'on le recevrait, de l'envoyer par télécopieur à Wellington. Cela ne donne pas à penser qu'il y avait une grande urgence à obtenir de celui-ci un original signé du document. Les documents corrects seraient en place dans un délai de quelques jours, on pourrait alors éliminer les documents faux et personne ne s'apercevrait de rien. Les courriels deviendraient alors non pertinents puisque personne n'aurait l'occasion de les examiner⁴⁸. M^{me} Steinhoff n'est pas née d'hier. Elle a calculé le risque d'être découverte et a conclu qu'il valait la peine de le prendre. Malheureusement pour elle, ce calcul n'a pas pris en compte la possibilité que M^{me} Terrell et M^{me} Trites, quelle qu'ait pu être leur motivation, puissent provoquer une chaîne d'événements qui l'a conduite là où elle se trouve maintenant. N'eût été de leurs actions, et de la demande de renseignements fondée sur celles-ci que M^{me} Steinhoff a reçue de M^{me} Walters-Sagher l'après-midi du 14 mars, tout se serait passé de façon ordonnée et relativement calme. Mais ce courriel a tout changé, et a rendu nécessaire la création d'un plan nouveau et un peu plus urgent. D'où les demandes de renseignements à M. De Gruijter le lendemain⁴⁹.

¶ 139 Pour ces motifs, nous concluons que l'OCRCVM s'est acquitté de son fardeau à l'égard de cet aspect du chef 2, que M^{me} Steinhoff a fait ce qu'elle est alléguée avoir fait et que, dans les circonstances, cela constituait une conduite ou une pratique commerciale inconvenante ou préjudiciable aux intérêts du public, en contravention de l'article 1 du Statut 29.

CHEF 3

¶ 140 On trouve le texte complet du chef 3 au paragraphe [1] ci-dessus. La rédaction est un peu alambiquée. Fondamentalement, toutefois, il est allégué que M^{me} Steinhoff a essayé, de diverses façons, de tromper Wellington et les enquêteurs de l'OCRCVM et, ce faisant, de faire obstacle à leurs enquêtes respectives au sujet de l'objet des chefs 1 et 2 ou d'entraver ces enquêtes :

- (a) en donnant des réponses fausses ou incomplètes
 - (i) au sujet de ses actions et d'autres circonstances relatives à ces chefs;
 - (ii) au sujet de son intention lorsqu'elle a envoyé le premier courriel et le courriel à la binette;
- (b) en altérant un reçu de livraison d'un service de messagerie pour soutenir une version des faits qu'elle avait déjà donnée à Wellington et en le présentant dans sa version altérée aux enquêteurs de l'OCRCVM;
- (c) en subornant M^{me} Reside pour qu'elle fasse « des déclarations évasives ou trompeuses » à Wellington et à l'OCRCVM qui étaient favorables à M^{me} Steinhoff et conformes à la version que celle-ci leur avait donnée.

⁴⁸ Voir le compte rendu que donne M^{me} Steinhoff de ce qu'elle a dit à la femme du chef de la direction de Wellington – ci-dessus paragraphe [122].

⁴⁹ Nous supposons que l'instruction de M^{me} Steinhoff à M. De Gruijter de faire appel à un service de messagerie a été donnée verbalement, quelque temps après qu'elle lui a envoyé le courriel à la binette, peu après 11 h le 14 mars dans lequel elle lui disait d'envoyer le formulaire par la poste. Si elle lui a donné cette instruction ce jour-là, il est bizarre qu'elle juge nécessaire, le 15 mars, de lui demander si, « hier », il a envoyé le formulaire par service de messagerie ou par la poste et s'il avait demandé au D^r P de le retourner par service de messagerie ou par la poste, et que la première mention d'un service de messagerie dans une communication adressée à M^{me} Walters-Sagher, ne soit venue qu'après qu'elle a demandé ce renseignement.

Nous traiterons de ces allégations dans l'ordre inverse.

M^{me} Reside

¶ 141 Dans ses observations finales au sujet de la préparation alléguée de M^{me} Reside par M^{me} Steinhoff, l'OCRCVM reconnaît que la preuve invoquée est « de nature circonstancielle ». Autrement dit, l'OCRCVM, bien qu'il n'ait pas de preuve directe que M^{me} Steinhoff a préparé M^{me} Reside, dit qu'il existe des faits prouvés dont on peut déduire, sur la base de l'expérience commune, qu'elle l'a fait.

¶ 142 À titre de contexte général, il faut observer que, sur une base cumulative, M^{me} Reside est l'adjointe de M^{me} Steinhoff qui a travaillé avec elle le plus longtemps. Cette relation se poursuit encore aujourd'hui.

(a) Tromper Wellington

¶ 143 M^{me} Reside a eu une entrevue téléphonique avec M^{me} Walters-Sagher le 29 mars 2007, le jour de son retour au travail à la suite de vacances commencées le 15 mars 2007. À son souvenir, l'appel avait été fait par M^{me} Walters-Sagher, apparemment sans dispositions prises au préalable.

¶ 144 Avant l'entrevue du 29 mars 2009, M^{me} Reside avait reçu une copie du courriel à la binette. Elle avait aussi reçu, à son adresse de courriel à la maison, une copie d'un courriel de M^{me} Steinhoff à M^{me} Walters-Sagher le 15 mars 2009, dans lequel M^{me} Steinhoff avait nié avoir jamais utilisé elle-même le couper-coller ou donné l'instruction de le faire à un membre du personnel et avait invité M^{me} Walters-Sagher, si elle voulait être davantage rassurée, à parler à M^{me} Reside, qu'elle a présentée comme son « adjointe principale ». Elle avait également reçu le courriel de M^{me} Steinhoff du 16 mars, adressé à tous ses adjoints, dans lequel elle mentionnait « une question [qui] a été soulevée du fait que Trish, au moment de son départ, a envoyé des courriels à la Conformité concernant nos blagues internes sur notre façon de réagir à ce qui semble être ses exigences lourdes en matière de documents ».

¶ 145 Enfin, juste avant l'entrevue, M^{me} Steinhoff lui avait envoyé dans un courriel désigné comme ayant une importance élevée et portant la mention « confidentiel » une chaîne de courriels avec M^{me} Walters-Sagher. On trouvait joint à l'un de ces courriels un chiffrier, apparemment établi par celle-ci ou pour elle, donnant la liste de cas où des documents avaient été coupés-collés par divers adjoints de M^{me} Steinhoff. Le nom de M^{me} Reside figure dans cette liste comme témoin de certains des documents apparemment inauthentiques.

¶ 146 Il n'y a pas de preuve d'une conversation entre M^{me} Reside et M^{me} Steinhoff au sujet de ce chiffrier. Dans son témoignage direct, M^{me} Reside a nié l'avoir examiné avant l'entrevue. Elle a aussi nié en avoir discuté avec M^{me} Steinhoff avant ou après l'entrevue; et elle a aussi nié avoir discuté de l'entrevue avec M^{me} Steinhoff après l'entrevue⁵⁰. Elle a expressément nié que M^{me} Steinhoff l'ait encouragée ou préparée à dire ce qu'il fallait à M^{me} Walters-Sagher. En contre-interrogatoire, M^{me} Reside a dit qu'elle ne savait pas pourquoi ce chiffrier lui avait été transmis. Elle pensait que c'était peut-être parce que son nom y était mentionné. Elle a nié que la raison pour laquelle le chiffrier lui avait été transmis était pour la préparer en vue de son entrevue le 29 mars 2007. On n'a pas posé de questions à M^{me} Steinhoff et elle n'a pas témoigné sur ce sujet.

¶ 147 À notre avis, il n'y a pas de fondement suffisant dans la preuve pour déduire que M^{me} Steinhoff et M^{me} Reside ont discuté du chiffrier, de sa signification et du contexte général avant l'entrevue de cette dernière pour faire en sorte que M^{me} Reside « donne la bonne version des faits », c'est-à-dire, pour que M^{me} Steinhoff puisse la préparer et ainsi tromper M^{me} Walters-Sagher.

(b) Tromper les enquêteurs de l'OCRCVM

¶ 148 Nous avons décrit ci-dessus les réponses données par M^{me} Reside aux enquêteurs de l'OCRCVM le 14 décembre 2007 lorsqu'on l'a interrogée au sujet du courriel à la binette⁵¹ et le témoignage qu'elle a donné

⁵⁰ Transcription des témoignages, le 3 décembre 2009, page 15 lignes 6 à 19. Voir aussi Transcription des témoignages, le 3 décembre 2009, page 97, lignes 6 à 1.

⁵¹ Voir ci-dessus, paragraphe [133].

devant nous sur le même sujet⁵². Un peu plus tard dans son entrevue, les enquêteurs sont revenus sur le sujet et M^{me} Reside a alors manifesté sa contrariété à l'égard de ce qu'elle considérait comme leur tentative « de me faire dire quelque chose et vous allez employer plusieurs moyens différents pour me le faire dire⁵³ ». L'entrevue est vite passée à un autre sujet et a pris fin peu après.

¶ 149 En contre-interrogatoire à l'audience, M^{me} Reside a nié avoir invoqué la « binette » comme preuve que M^{me} Steinhoff blaguait parce qu'elle savait que celle-ci avait proposé la même explication à M^{me} Walters-Sagher⁵⁴. Elle a dit en être venue à cette conclusion à cause de « tout le contexte du courriel. Ce qu'il disait. La période que nous traversons à ce moment-là était simplement – nous étions très frustrés et, bien oui, j'aurais simplement supposé que c'était son humour. Pas seulement à cause de la binette, mais de tout le contexte du courriel⁵⁵ ».

¶ 150 Nous ne le croyons simplement pas. À notre avis, M^{me} Reside n'a pas dit la vérité aux enquêteurs et elle ne nous a pas dit la vérité sur cette question. Comme nous avons dit⁵⁶, nous estimons que l'idée que la « binette » est la preuve du caractère de blague du courriel à la binette ne viendrait naturellement à l'esprit de personne et nous ne pensons pas qu'elle soit venue naturellement à l'esprit de M^{me} Reside.

¶ 151 La conclusion nous semble inéluctable : il faut que M^{me} Reside ait été préparée par M^{me} Steinhoff pour mentionner la « binette » dans son explication des raisons pour lesquelles elle considérait le courriel à la binette comme ayant été envoyé comme une blague. En d'autres termes, bien qu'il n'existe pas de preuve directe que M^{me} Steinhoff ait « préparé » M^{me} Reside à invoquer la « binette », à notre avis, il est raisonnable dans les circonstances de déduire qu'elle l'a fait et nous concluons qu'elle l'a fait. Nous devons ajouter, à cet égard, que nous considérons comme significatif le fait qu'au 14 décembre 2007, M^{me} Reside était la seule des personnes qui étaient ses adjoints dans les deux premières semaines de mars 2007 qui était encore employée par elle. Tous les autres avaient quitté en mauvais termes⁵⁷. Elle était la seule, en d'autres termes, qui avait une raison d'appuyer les prétentions de M^{me} Steinhoff. M^{me} Steinhoff a conscrit une employée loyale à sa cause.

Altération de la date sur un reçu d'un service de messagerie

¶ 152 Il n'y a guère de doute qu'à un moment quelconque, on ne voit pas trop clairement quand, M^{me} Steinhoff a inséré une date sur un reçu de livraison d'un colis au D^r P par un service de messagerie. Le colis contenait un nouveau cautionnement qu'il devait signer et retourner de manière à satisfaire aux exigences de Wellington relativement à l'ouverture du compte sur marge pour P. Inc. M^{me} Steinhoff reconnaît l'avoir fait. La date qu'elle a insérée était « 14 03 07 », c'est-à-dire le 14 mars 2007. Il semblait ainsi que le service de messagerie avait ramassé le colis au bureau de Victoria de Wellington ce jour-là.

¶ 153 Lors de sa première entrevue avec les enquêteurs de l'OCRCVM, le 2 avril 2008, M^{me} Steinhoff a expliqué qu'après avoir envoyé le premier courriel, elle était sortie de son bureau, avait dit à ses adjoints qu'elle blaguait et donné l'instruction d'envoyer un service de messagerie chez le D^r P le lendemain.

¶ 154 Le 5 mai 2008, M^{me} Steinhoff, par l'intermédiaire de son avocat, a présenté aux enquêteurs de l'OCRCVM un épais cahier de documents qu'il était important, à son avis, que ceux-ci aient pour comprendre à fond les questions sur lesquelles ils faisaient enquête. Parmi les documents inclus dans le cahier se trouvait une photocopie du reçu altéré du service de messagerie.

¶ 155 Le 15 mai 2008, les enquêteurs de l'OCRCVM ont eu une réunion avec M^{me} Steinhoff et son avocat, à sa demande, pour qu'elle puisse répondre aux questions qu'ils pourraient avoir à la suite de leur examen du

⁵² Voir ci-dessus, paragraphe [134].

⁵³ Pièce 14, page 29, lignes 19 à 22.

⁵⁴ Transcription des témoignages, le 3 décembre 2009, page 91, lignes 18 à 23.

⁵⁵ Transcription des témoignages, le 3 décembre 2009, page 90, lignes 10 à 16.

⁵⁶ Paragraphe [136].

⁵⁷ M^{me} Huston travaillait à la succursale de Victoria à ce moment-là, mais comme réceptionniste. Elle est devenue adjointe de M^{me} Steinhoff à la fin mars 2007 et, croyons-nous comprendre, occupe toujours ce poste.

contenu du cahier. La date à laquelle le service de messagerie avait été envoyé a fait l'objet d'un certain nombre de questions et réponses. Elle a constamment maintenu que le service de messagerie était parti le 14 mars 2007 et, à plusieurs reprises, elle a renvoyé au reçu et à la date y figurant, à l'appui de cette position. Elle n'a à aucun moment révélé qu'elle avait inséré cette date.

¶ 156 M^{me} Steinhoff a dit aux enquêteurs de l'OCRCVM qu'elle vérifierait les dossiers à la succursale de Victoria pour voir si le cautionnement avait été envoyé au siège social de Wellington dans le courrier du 14 mars. Le 15 octobre 2008, par l'entremise de son avocat, elle a envoyé aux enquêteurs une photocopie du reçu altéré du service de messagerie, avec papillon adhésif en forme de flèche verte, pointant la case de la date, surlignée en jaune.

¶ 157 En fait, comme les enquêteurs l'ont découvert par la suite, la date que M^{me} Steinhoff avait insérée n'était pas la bonne. Le paragraphe 74 des Détails expose exactement les faits à cet égard :

74. En fait, le service de messagerie a été appelé à la succursale de Victoria à 10 h 31, le 15 mars, et l'enveloppe contenant le cautionnement a été ramassée à 12 h 16 le 15 mars. Le cautionnement n'a fini par être livré que le 16 mars à la maison de P. Le cautionnement a été envoyé au siège social de Wellington le 19 mars.

¶ 158 Ce sont là les faits bruts concernant le reçu altéré du service de messagerie. La question qui se pose est de savoir leur signification.

¶ 159 La position de l'OCRCVM, telle que nous l'interprétons, est que M^{me} Steinhoff a inséré la date « 14 03 07 » sur la copie de la succursale du reçu du service de messagerie pour rendre crédible sa prétention que le premier courriel (qui avait été envoyé le 13 mars) ne constituait pas une instruction sérieuse, qu'en fait elle était sortie de son bureau immédiatement après l'avoir envoyé et avait dit à ses adjoints de ne pas y donner suite et avait donné à M. De Gruijter l'instruction d'envoyer le jour même un nouveau formulaire de cautionnement par service de messagerie au D^r P pour qu'il le signe et le retourne.

¶ 160 M^{me} Steinhoff a d'abord prétendu cela dans un courriel à M^{me} Walters-Sagher le 15 mars. À l'appui de sa prétention, elle a transmis un échange de courriels avec M. De Gruijter ce jour-là :

Avez-vous envoyé un nouveau formulaire de cautionnement hier à signer comme je vous l'ai demandé hier quand vous m'avez informé que le Service de la conformité reportait l'ouverture du compte parce qu'il voulait un autre formulaire de cautionnement signé. Si oui, comment l'avez-vous envoyé, par service de messagerie ou par la poste? Lui avez-vous dit de le retourner par service de messagerie ou par la poste.

M. De Gruijter a répondu :

Je l'ai envoyé par service de messagerie, je peux lui demander de me le retourner par service de messagerie ou par la poste, l'un ou l'autre est possible puisque je peux l'appeler.

¶ 161 Le courriel de M^{me} Steinhoff laisse clairement entendre qu'elle a donné des instructions pour qu'on envoie un nouveau cautionnement au D^r P le 14 mars. Curieusement, la réponse M. De Gruijter, envoyée à 10 h 12 le 15 mars, ne mentionne ni le moment où l'instruction a été donnée ni le moment où le service de messagerie a été envoyé. En fait, le service de messagerie n'a été appelé que 20 minutes environ après cela⁵⁸.

¶ 162 M^{me} Steinhoff a embelli, ou étoffé, sa version de différentes façons lors de sa première entrevue avec les enquêteurs de l'OCRCVM le 8 avril 2008. Elle leur a dit qu'elle avait voulu, au départ, que le nouveau cautionnement soit transmis au D^r P le 13 mars et avait dit à M. De Gruijter de le lui apporter dans sa voiture à elle, mais qu'elle avait appris que le D^r P était à effectuer une opération, et avait décidé d'attendre au lendemain. Elle a dit également qu'elle était embarrassée d'avoir à faire signer au D^r P des documents additionnels et qu'elle trouvait important de lui expliquer pourquoi le nouveau cautionnement était nécessaire,

de sorte qu'elle voulait d'abord lui parler, mais elle n'y était parvenue que dans la matinée du 14 mars. À sa deuxième entrevue, le 15 mai, elle a fourni d'autres détails. Elle a dit qu'elle avait finalement réussi à parler au D^r P dans la matinée, elle a dit avoir un « souvenir indélébile » de l'avoir fait, et qu'elle s'était excusée de l'ennuyer avec cette affaire. À la suite de cette conversation, elle avait fait le nécessaire pour envoyer le service de messagerie. Elle a dit que le service de messagerie avait attendu que le D^r P signe le document, puis l'avait rapporté au bureau de Wellington ce jour-là. (En fait, M. De Gruijter avait dit à M^{me} Steinhoff dans un courriel du 16 mars 2007 que le nouveau cautionnement n'avait même pas été retourné par le D^r P à cette date). Elle a ajouté : « Et ce fut Eureka! Nous avons reçu le cautionnement! C'était le sentiment au bureau après toutes ces conneries ». Elle a ensuite dit qu'une copie avait été envoyée par télécopieur à Winnipeg et que l'original avait été envoyé par le courrier interne ce soir-là.

¶ 163 Tout cela, en fait, était faux.

¶ 164 L'OCRCVM dit que tout cela était une fabrication visant à donner de la plausibilité à sa version selon laquelle elle n'avait jamais voulu que le premier courriel soit pris au sérieux et avait donc immédiatement donné des instructions pour qu'un service de messagerie soit envoyé au D^r P pour lui faire signer un nouveau cautionnement, mais que, pour des raisons indépendantes de sa volonté, cela n'avait été fait que le lendemain. L'OCRCVM dit que le courriel de M^{me} Steinhoff à M. De Gruijter lui demandant s'il avait envoyé le cautionnement « hier⁵⁹ » constituait, en fait, une ruse soigneusement conçue visant à soutenir la caractérisation de son intention. Ayant formulé cette caractérisation, elle y a adhéré dans ses entrevues avec les enquêteurs de l'OCRCVM; et elle a inséré la date du 14 mars sur le reçu du service de messagerie comme soutien additionnel à sa version; et elle n'a jamais révélé qu'elle l'avait fait.

¶ 165 On a questionné M^{me} Steinhoff assez longuement devant nous sur l'insertion par elle de la date « 14 03 07 » sur le reçu du service de messagerie et sur le fait qu'elle l'a fourni aux enquêteurs de l'OCRCVM sans révéler qu'elle l'avait fait. Il n'est pas nécessaire d'examiner de façon détaillée ce témoignage. Essentiellement, elle a dit que la date du 14 mars représentait la date pertinente pour autant qu'elle se rappelait et qu'elle l'avait insérée pour rendre service aux enquêteurs. Toutefois, en s'écartant de façon significative de ce qu'elle avait maintenu dans ses entrevues, elle a témoigné devant nous qu'elle ne considérait pas vraiment la date où le service de messagerie avait été envoyé comme ayant une importance quelconque. Elle n'a pas proposé d'autre explication, toutefois, de la raison pour laquelle elle n'avait jamais révélé aux enquêteurs que c'était elle qui avait inséré la date.

¶ 166 Dans sa deuxième entrevue avec les enquêteurs de l'OCRCVM, le 31 juillet 2008, M. De Gruijter a dit qu'il avait essayé de joindre le D^r P au téléphone pour lui demander de passer au bureau pour signer le cautionnement ou, encore, pour savoir où il pourrait l'envoyer au D^r P par service de messagerie pour que celui-ci le signe et le retourne⁶⁰. Il a dit aussi qu'il pensait que M^{me} Steinhoff lui avait demandé d'envoyer le formulaire par service de messagerie au D^r P et qu'il croyait l'avoir fait le 14 mars⁶¹. Dans son témoignage devant nous, toutefois, bien qu'au départ il n'ait pas été certain du jour où c'était arrivé, il a fini par convenir qu'il avait reçu l'instruction ce jour-là.

¶ 167 L'allégation substantielle dans le chef 3 au sujet du reçu du service de messagerie est que M^{me} Steinhoff a eu une conduite ou une pratique commerciale inconvenante ou préjudiciable aux intérêts du public, en contravention de l'article 1 du Statut 29 de l'ACCOVAM et de l'article 1 de la Règle 29 des courtiers membres de l'OCRCVM dans la mesure où elle a tenté de faire obstacle à l'enquête interne de Wellington et (ou) à l'enquête du personnel sur la conduite alléguée dans les chefs 1 et 2 ou d'entraver ces enquêtes en tentant de tromper Wellington et (ou) les enquêteurs du personnel en altérant un reçu de livraison d'un service de messagerie et en le présentant au personnel comme une preuve corroborant les déclarations antérieures qu'elle avait faites à Wellington et au personnel au sujet de ses agissements relatifs à ces chefs.

⁵⁹ Ci-dessus, paragraphe [160].

⁶⁰ Pièce 4, volume 2, onglet 218, page 16, lignes 12 à 23.

⁶¹ Pièce 4, volume 2, onglet 218, page 27, lignes 8 et 9.

¶ 168 C'est là une accusation, celle d'inventer une histoire visant à tromper et à faire obstacle à une enquête légitime et, en rapport avec cela, de créer et de présenter un faux document, d'une grande gravité⁶².

¶ 169 Il n'y a guère de doute que le fait que M^{me} Steinhoff a présenté le reçu altéré du service de messagerie sans révéler qu'elle l'avait altéré a eu pour effet de prolonger l'enquête et de rendre nécessaires certaines vérifications au sujet de ce qui s'était vraiment passé qui n'auraient pas été nécessaires autrement. Il n'y a guère de doute qu'elle l'a présenté à titre de soutien, ou de soutien additionnel, à une position qu'elle avait constamment maintenue depuis 2007. D'ailleurs, il n'y a guère de doute, à l'examen de son témoignage devant les enquêteurs de l'OCRCVM en avril 2008 et, particulièrement, en mai 2008, que le fait que le service de messagerie avait été envoyé, et qu'elle avait donné des instructions pour qu'il soit envoyé le 14 mars, était crucial à l'égard de sa prétention au sujet de la nature et de la signification du premier courriel et, en particulier, du courriel à la binette.

¶ 170 Par rapport au courriel à la binette, nous avons expliqué notre conclusion que le courriel de M^{me} Walters-Sagher rendait nécessaire pour M^{me} Steinhoff de concevoir un plan nouveau et plus urgent pour s'occuper du cautionnement du D^r P en remplacement de la solution à l'allure plus calme dont elle s'était contentée jusque là. C'est cela qui a créé l'urgence et le besoin de démontrer à M^{me} Walter-Sagher et, par la suite, aux enquêteurs de l'OCRCVM, que le premier courriel et le courriel à la binette visaient à alléger l'atmosphère et qu'elle avait procédé rondement pour faire les choses correctement. C'est cela qui donnait une importance centrale à la prétention de M^{me} Steinhoff que les événements clés s'étaient passés le 14 mars 2007.

¶ 171 La copie carbone du reçu du service de messagerie que M^{me} Steinhoff a obtenue de quelque façon dans le bureau de Wellington n'appuyait pas sa version. Elle ne contenait pas la date critique. Aussi l'a-t-elle inscrite. Un simple examen visuel de la copie carbone altérée rend évident, et cela doit avoir été évident pour M^{me} Steinhoff, que son insertion, en encre de stylo bille originale, est tout à fait différente en apparence du reste de l'écriture sur le reçu, qui a l'apparence habituelle de l'écriture en copie carbone. Cette différence, toutefois, ne serait pas évidente sur une photocopie du reçu altéré. Aussi, pour dissimuler ce qu'elle avait fait, elle a pris soin de ne pas présenter l'original. Elle a plutôt fait une photocopie et l'a donnée aux enquêteurs comme preuve à l'appui de sa version, sans explication sur la façon dont le document en était venu à la forme sous laquelle elle le présentait. Et, par la suite, elle leur a fourni une deuxième photocopie dans laquelle la date qu'elle avait insérée était surlignée en jaune et indiquée par un papillon adhésif en forme de flèche.

¶ 172 À notre avis, on ne saurait qualifier ces agissements autrement que comme des actes de malhonnêteté pure et simple, calculés et délibérément accomplis en vue de tromper les enquêteurs sur une question centrale de l'affaire et, donc, de leur enquête.

¶ 173 Compte tenu de l'ensemble de la preuve sur la question, nous n'hésitons guère à conclure que l'OCRCVM s'est acquitté, au moyen d'une preuve claire et convaincante, de son fardeau de prouver qu'il est plus probable que M^{me} Steinhoff a inséré la date du 14 mars sur le reçu du service de messagerie et l'a présenté aux enquêteurs sous une forme qui dissimulait ce qu'elle avait fait et qu'elle l'a fait en vue de les tromper dans la conduite de leur enquête.

Donner des réponses fausses ou incomplètes à Wellington et à l'OCRCVM

¶ 174 Le chef 3 allègue également que M^{me} Steinhoff a donné des réponses fausses ou incomplètes à Wellington et aux enquêteurs de l'OCRCVM au sujet, premièrement, de sa conduite et d'autres questions connexes qui forment l'objet des chefs 1 et 2 et, deuxièmement, de ses intentions lorsqu'elle a envoyé le premier courriel et le courriel à la binette.

¶ 175 En fait, nous avons déjà traité de cet aspect du chef 3 lorsque nous avons examiné les chefs 1 et 2 et il n'est donc pas nécessaire que nous procédions à une analyse poussée. Nous avons conclu :

⁶² Voir *Re Johnson*, 2007 BCSECCOM 437 aux paragraphes [29] et [30].

- (a) que M^{me} Steinhoff était au courant de l'utilisation du couper-coller et le tolérait, à tout le moins à l'égard de son propre compte; et que ses dénégations du fait qu'elle était au courant de cette utilisation avant mars 2007 étaient fausses⁶³;
- (b) que M^{me} Steinhoff n'a pas dit la vérité à M^{me} Walters-Sagher lorsqu'elle a nié avoir jamais demandé à un membre du personnel de changer la date sur un cautionnement signé antérieurement⁶⁴;
- (b) qu'à tout le moins dans le premier courriel et dans le courriel à la binette, M^{me} Steinhoff a donné explicitement à ses adjoints l'instruction d'utiliser le couper-coller et que ses dénégations à cet égard étaient fausses⁶⁵;
- (c) que, relativement à sa prétention que le premier courriel constituait une plaisanterie ou une demande de renseignements, M^{me} Steinhoff n'a pas dit la vérité et qu'elle n'a pas dit la vérité à Wellington ou aux enquêteurs de l'OCRCVM au sujet de ses intentions lorsqu'elle l'a envoyé⁶⁶;
- (d) que, relativement à sa prétention que le courriel à la binette constituait une plaisanterie, M^{me} Steinhoff n'a pas dit la vérité à Wellington ou aux enquêteurs de l'OCRCVM au sujet de ses intentions lorsqu'elle l'a envoyé⁶⁷.

Les faussetés que nous avons énumérées n'étaient pas des inexactitudes occasionnelles, par inadvertance ou insignifiantes du type que nous commettons tous de temps à autre. Elles touchaient au cœur des questions qui faisaient l'objet de l'enquête par Wellington et par l'OCRCVM et étaient à notre avis manifestement calculées, délibérées et destinées à tromper.

¶ 176 Nous sommes venus à la conclusion, après avoir examiné la totalité de la preuve que l'OCRCVM invoque à l'appui du chef 3, qu'il s'est acquitté de son fardeau à cet égard, que M^{me} Steinhoff a fait ce qu'elle est alléguée avoir fait sur les points que nous avons indiqués et que, sur chacun de ces points, sa conduite constitue une contravention à l'article 1 du Statut 29.

RÉSUMÉ

¶ 177 En résumé, pour les motifs que nous avons exposés, nous avons conclu que l'OCRCVM a établi sa preuve, sur les points que nous avons indiqués, sur chacun des 3 chefs de l'avis d'audience.

¶ 178 À divers moments et de diverses façons, M^{me} Steinhoff a dit ou sous-entendu, relativement aux questions qui ont donné lieu à la présente procédure, qu'elle a été une victime de la méchanceté, du goût des scandales, de la vengeance, de la mesquinerie et de la jalousie des autres. Tout cela est peut-être vrai. Il y avait en effet des signes de ces dispositions et de ces sentiments chez un certain nombre des personnes qui ont témoigné devant nous. Nous n'avons rien vu, toutefois, qui établirait que l'un ou l'autre de ces dispositions ou sentiments constitue une cause appréciable de la situation dans laquelle elle s'est trouvée. Cette situation est entièrement due à ses propres mots et à ses propres actes et omissions.

¶ 179 Nous souhaitons ajouter ceci. Il n'y a pas eu de preuve, ni même de suggestion, que l'un des clients de M^{me} Steinhoff ait subi un préjudice du fait des activités qui forment l'objet de la présente décision. Aucun de ses clients ne s'est plaint de ces questions. Nous acceptons qu'elle était motivée par le désir de bien les servir. Cela ne la justifie pas, toutefois, de faire un pied de nez aux lois et aux règlements qui la régissent dans l'exercice de son activité.

⁶³ Voir ci-dessus, paragraphes [45] à [49].

⁶⁴ Voir ci-dessus, paragraphe [109].

⁶⁵ Ibid. Et voir ci-dessus, paragraphes [135] à [138].

⁶⁶ Voir ci-dessus, paragraphes [114] à [115].

⁶⁷ Voir ci-dessus, paragraphes [136] à [138].

Le 5 mars 2010.

Leon Getz, c.r.

Chris Lay

Don Teatro

Tous droits réservés © l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières 2010