

Re Steinhoff

AFFAIRE INTÉRESSANT :

**Les Règles des courtiers membres
de l'Organisme canadien de réglementation
du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM)**

et

Carolann Steinhoff

2011 OCRCVM 54

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

Audience tenue les 5, 6, 9, 10, 12, 13 et 16 août 2010 à Vancouver (C.-B.)
Décision rendue le 6 octobre 2011
(239 paragraphes)

Formation d'instruction

Stephen D. Gill (président), Brian Field et Barbara E. Fraser

Comparutions

Paul J. B. Smith, pour le personnel de l'OCRCVM

Ronald N. Pelletier et Gregory N. Harney, pour l'intimée

DÉCISION

INTRODUCTION

Deux personnes mariées, dans la jeune trentaine, avaient chacune un compte REER modeste auprès de leur conseillère en placement. Au printemps 2008, elles ont vendu leur première maison et se sont engagées à acheter une nouvelle maison, qui allait être construite. La date d'achèvement prévue au départ était la fin septembre. Après avoir fait un dépôt sur la nouvelle maison, il leur restait une somme de 125 000 \$, constituant le versement initial sur celle-ci. En juin, elles ont consulté leur conseillère en placement au sujet du placement de cette somme. Les fonds ont été placés sur le marché, dans des actions, avec utilisation d'une marge importante. Lorsque le compte a été liquidé le 1^{er} octobre 2008 ou vers cette date, il a dégagé une valeur nette d'environ 55 000 \$.

L'AVIS D'AUDIENCE

¶ 1 Par un avis d'audience daté du 8 avril 2010 (l'avis d'audience), l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) allègue que Carolann Steinhoff (l'intimée) a commis des contraventions aux Règles des courtiers membres de l'OCRCVM pendant qu'elle était inscrite comme représentante inscrite chez Wellington West Capital Inc. et qu'elle travaillait à la succursale de Victoria (Colombie-Britannique) de Wellington. Les contraventions alléguées sont exposées sous sept chefs et l'avis d'audience comporte quelque quarante-sept paragraphes sous l'intitulé « Détails », formant un sommaire des

faits allégués et sur lesquels l'OCRCVM entendait s'appuyer à l'audience.

¶ 2 Dans l'avis d'audience (pièce 1), le personnel de l'OCRCVM a allégué que l'intimée a commis les contraventions suivantes :

Chef 1

Le 10 juin 2008 ou vers cette date, avant d'ouvrir pour CK et AK un compte conjoint avec un horizon à court terme, l'intimée a omis de déterminer ou de considérer le taux de rendement que ses clients recherchaient ou la somme qu'ils étaient prêts à perdre dans leur compte, faisant ainsi défaut de s'informer des faits essentiels relatifs à ses clients, en contravention de l'article 1 de la Règle 29 et (ou) de l'alinéa 1(a) de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM.

Chef 2

Le 10 juin 2008 ou vers cette date, l'intimée n'a pas veillé à ce que le formulaire de demande d'ouverture de compte du compte conjoint de ses clients CK et AK consigne le fait essentiel que les fonds placés dans le compte devaient être disponibles dans un délai d'environ quatre mois pour le versement initial sur la nouvelle maison de CK et d'AK, en contravention de l'article 1 de la Règle 29 et (ou) de l'alinéa 1(a) de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM.

Chef 3

Le 26 juin 2008 ou vers cette date, et par la suite le 8 juillet 2008, l'intimée a passé des ordres dans le compte conjoint de ses clients CK et AK en vue de l'achat de 12 titres différents pour une somme totale d'environ 240 000 \$, sans d'abord obtenir l'autorisation des clients en ce qui concerne les titres à acheter, le montant de chaque titre à acheter ou le cours auquel les titres seraient achetés, alors qu'il ne s'agissait pas d'un compte carte blanche, en contravention de l'article 1 de la Règle 29 et (ou) de l'article 4 de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM.

Chef 4

Le 26 juin 2008 ou vers cette date, et par la suite le 8 juillet 2008, l'intimée a passé des ordres dans le compte conjoint de ses clients CK et AK en vue de l'achat de 12 titres différents pour une somme totale d'environ 240 000 \$, alors qu'une portion d'environ 120 000 \$ sur les fonds employés pour l'achat des titres était empruntée sur marge et que l'utilisation de la marge était incompatible avec les objectifs de placement des clients pour le compte, en contravention de l'article 1 de la Règle 29 et (ou) des alinéas 1(p) et (q) de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM.

Chef 5

Le 26 juin 2008 ou vers cette date, et par la suite le 8 juillet 2008, l'intimée a recommandé et construit un portefeuille de placements pour ses clients CK et AK dans leur compte conjoint qui se composait de 12 titres différents formant un total d'environ 240 000 \$, dont environ 120 000 \$ de crédit sur marge, qui ne convenait pas à ses clients et qui était incompatible avec les objectifs des clients pour le compte, qui étaient de faire en sorte qu'une certaine somme placée soit disponible dans un délai d'environ quatre mois pour le versement initial sur leur nouvelle maison, en contravention de l'article 1 de la Règle 29 et (ou) des alinéas 1(p) et (q) de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM.

Chef 6

Le 26 août 2008 ou vers cette date, l'intimée a recommandé à ses clients CK et AK de conserver les titres déjà achetés dans leur compte conjoint alors que ce portefeuille ne convenait pas à ses clients et était incompatible avec leurs objectifs de placement, en contravention de l'article 1 de la Règle 29 et (ou) de l'alinéa 1 (q) de la Règle 1300 des courtiers membres de l'OCRCVM.

Chef 7

Le 28 novembre 2008 ou vers cette date, l'intimée a fait une déclaration fausse en réponse au chef de la conformité et au conseiller principal en matière de réglementation de son employeur, qui lui avaient demandé des renseignements après avoir reçu une plainte écrite de ses clients CK et AK, en disant dans un courriel [TRADUCTION] « La marge et l'effet de levier avaient été soulevés par (CK) » alors qu'en fait, elle savait que c'était faux, en contravention de l'article 1 de la Règle 29 des courtiers membres de l'OCRCVM.

¶ 3 Le 27 mai 2010 ou vers cette date, l'avocat de l'intimée a signifié une réponse à l'avis d'audience (pièce 2) conformément aux Règles, comportant quelque 30 paragraphes dans lesquels des réponses détaillées sont données aux allégations formulées dans les détails.

LES PARTIES

¶ 4 La présente affaire concerne les rapports entre l'intimée et un couple de personnes mariées, dont les noms ont été abrégés et qui seront désignées comme CK (le mari), AK (son épouse) ou M. et M^{me} K.

¶ 5 À l'époque des faits reprochés, CK était dans la jeune trentaine. Il était allé au Camosun College à Victoria pendant 3 ans, avait terminé 3 programmes et obtenu 2 diplômes. Il a terminé ses études en administration des affaires, avec une spécialisation en marketing et aussi en technologie de l'information. Il a expliqué que sa formation dans le domaine des systèmes d'information portait sur l'infrastructure, la gestion des systèmes et la façon d'établir des réseaux en administration des affaires. Au cours de ses études, il a bien vu des états financiers, mais c'était à un niveau très élémentaire. Après avoir obtenu son diplôme, il a été employé par la B.C. Buildings Corporation (BCBC) pendant un certain nombre d'années dans le domaine de la technologie de l'information, puis il s'est joint à la société Myra Systems où il a été employé pendant un certain temps comme technicien. Il est ensuite passé à un emploi dans le domaine de la vente auprès d'un fabricant de logiciels, Book King, où il a été employé 3 ans. Il est récemment passé chez un autre fabricant de logiciels, ACD Systems, où il est directeur des ventes.

¶ 6 CK a témoigné que, chez BCBC, il gagnait environ 50 000 \$ par année; au moment où il a quitté Myra, il était rendu dans une fourchette de 70 000 \$ à 75 000 \$ par année et, chez Book King, il visait un salaire légèrement supérieur à 100 000 \$ par année. Il travaillait chez Book King en 2008.

¶ 7 AK n'a pas témoigné, mais CK a donné un aperçu de la formation et de l'expérience de travail de celle-ci. Elle était également dans la jeune trentaine et il a indiqué qu'ils avaient pratiquement la même formation et la même expérience de travail. Ils se sont connus au collège et avaient obtenu leur diplôme la même année. Elle avait un diplôme en administration des affaires. Ils sont entrés chez BCBC à une semaine d'intervalle et elle y a travaillé une année de plus que lui. Elle travaillait surtout dans l'immobilier et la location et s'occupait des divers locataires. Elle est ensuite passée chez Myra Systems où elle était chef de projet, et il a expliqué que son rôle était fondamentalement d'assurer la liaison entre l'organisme public et le personnel technique sur place. Il a dit qu'elle se trouvait actuellement en congé d'invalidité de longue durée à la suite d'un accident survenu en janvier 2006 : elle avait été frappée par une voiture et avait subi des blessures au dos, une fracture à une jambe et diverses autres blessures.

¶ 8 AK ne figurait pas sur la liste des témoins de l'OCRCVM. On a informé la formation qu'elle ne serait pas en mesure de témoigner. CK a témoigné que, depuis l'accident qui avait causé sa première fausse couche, elle avait eu cinq fausses couches au total et qu'à l'époque de l'audience, elle était enceinte de 17 semaines. Le spécialiste qui la suit depuis la première semaine de sa grossesse lui a demandé d'éviter les situations stressantes, et elle ne témoignerait donc pas. On n'a pas présenté de rapport médical. Nous avons pu consulter son entrevue avec l'OCRCVM à laquelle les deux parties ont renvoyé au cours de l'audience.

¶ 9 CK a témoigné qu'en septembre 2008, chez Book King, il recevait un salaire de base de 60 000 \$ et des commissions de 20 000 \$ à 25 000 par année, pour un total de 80 000 à 85 000 \$.

¶ 10 M. et M^{me} K se sont mariés en 2002; ils ont acheté leur première maison en 2004.

¶ 11 L'intimée avait été recommandée à CK par les parents de celui-ci et par deux autres membres de sa famille. Avant d'ouvrir un compte auprès de l'intimée, il n'avait pas eu de comptes de placement auprès d'autres conseillers financiers. CK a consulté l'intimée et a ouvert un compte REER en 2004. Son formulaire de demande d'ouverture de compte indique que ses connaissances en matière de placement sont passables. L'intimée a appris à CK comment retirer environ 15 000 \$ de fonds de retraite par le moyen du Régime d'accession à la propriété, fonds qui ont constitué le versement initial sur leur première maison.

¶ 12 CK devait rembourser une partie du retrait effectué par le Régime d'accession à la propriété chaque année, pendant 15 ans, et il effectuait aussi des contributions mensuelles de 200 \$. Lorsqu'il y avait suffisamment de fonds dans le compte, par exemple en février 2006, l'intimée recommandait l'achat de titres, CK donnait son accord aux recommandations et le titre était acheté. En mars 2006, le titre Pelangio Mines Inc. a été acheté au cours de 0,82 \$ et le titre US Financial 15 – A au cours de 12,20 \$.

¶ 13 En août 2007, sur la recommandation de l'intimée, il a acheté Opti Canada Inc. au cours de 22,39 \$ et TDB Split Corp. – A au cours de 10,00 \$. CK a dit qu'il ne savait pas ce qu'était TDB Split Corp. – A.

¶ 14 En avril 2008, il a acheté des parts d'Extendicare Reit au cours de 11,93 \$ sur la recommandation de l'intimée. CK a dit qu'il ne connaissait rien au sujet d'Extendicare et qu'il ne savait pas non plus ce qu'était un fonds immobilier. Au 31 mai 2008, la valeur du compte REER de CK s'élevait à environ 18 725 \$. Il a dit qu'il parlait rarement à l'intimée, sauf lorsqu'une de ces opérations était sur le point de se réaliser. Il a dit qu'il parlait à l'intimée deux fois par année au plus.

¶ 15 AK a aussi ouvert un compte REER auprès de l'intimée en juin 2005; en juillet 2005, ce compte avait une valeur d'environ 2 600 \$. Au 31 mai 2008, le compte d'AK avait une valeur d'environ 5 200 \$. Il ressort de l'examen des relevés de compte qu'il y a eu deux opérations : en mars 2007, il y a eu la souscription de parts du fonds Templeton Croissance pour 1 700 \$ et l'achat en juillet 2007 d'actions de TDB Split Corp. – A pour 1 800 \$. Le formulaire de demande d'ouverture de compte d'AK indique que ses connaissances en matière de placement étaient passables.

¶ 16 L'intimée, Carolann Steinhoff, était, à l'époque des faits reprochés, conseillère en placement chez Wellington West Capital Inc. (W.W.) à Victoria. Elle a fait des études universitaires poussées, comme le montre son curriculum vitae (pièce 21). Elle a obtenu un baccalauréat en sciences avec distinction à l'Université Concordia en 1978 et un certificat d'enseignement au secondaire à l'University de la Colombie-Britannique en 1981. Elle a fait des études de deuxième cycle en biologie à l'Université de Victoria de 1986 à 1988 et obtenu un certificat de planificatrice financière agréée (P.F.A.) en avril 2004; au moment de l'audience, elle suivait à l'Université de la Colombie-Britannique un programme conduisant à un certificat de conseil pour les familles d'entrepreneurs.

¶ 17 M^{me} Steinhoff a suivi de nombreux cours dans le domaine des valeurs mobilières. En 1988, elle a suivi le Cours sur le commerce des valeurs mobilières au Canada, le Cours sur le marché des options au Canada et le Cours sur le marché à terme au Canada de l'Institut canadien des valeurs mobilières (ICVM). En avril 2004, elle a suivi le Cours à l'intention des directeurs de succursale de l'ICVM. En juillet 2004, elle a terminé un cours de deux ans de l'ICVM lui donnant droit à la désignation « gestionnaire de placements canadienne » et elle a aussi réussi l'examen d'aptitude pour associés, administrateurs et dirigeants. En mars 2006, elle a suivi le Cours à l'intention des responsables des contrats d'options de l'ICVM. Elle a encore suivi de nombreux autres cours.

¶ 18 En ce qui concerne son expérience de travail, de 1978 à 1986, elle a été représentante en produits pharmaceutiques chez Johnson and Johnson; de 1988 à mai 1999, elle a été conseillère en placement, administratrice et vice-présidente principale chez Scotia McLeod Inc., chez qui elle s'est classée constamment dans le premier centile des vendeurs. De mai 1999 à janvier 2004, elle a été conseillère en placement principale chez United Capital Securities Inc., chez qui elle s'est classée constamment dans le premier centile des vendeurs. De janvier 2004 à 2009, elle a été conseillère en placement, associée et vice-présidente principale chez Wellington West Capital Inc., où elle s'est classée constamment dans les cinq premiers centiles des vendeurs. Depuis 2009, elle est conseillère en placement et vice-présidente principale chez Queensbury Securities Inc., où elle dit se classer dans le premier centile des vendeurs.

¶ 19 L'intimée n'était pas seulement employée chez Wellington West, mais elle était aussi une investisseuse dans ce courtier; de cette façon, elle était devenue codirectrice de la succursale de Victoria. Elle a dit qu'elle avait de 250 à 300 clients et que la plupart de ses clients lui avaient confié la gestion d'un actif supérieur à 1 million de dollars.

¶ 20 L'intimée a dit qu'elle avait pour pratique de donner à ses clients son numéro de téléphone cellulaire; elle envoyait un bulletin quotidien à ses clients par courriel; elle a un terminal Bloomberg sur son bureau qui lui donne accès à des documents de recherche; elle est abonnée à Value Line; elle utilise un système logiciel appelé Broker's Ally; elle a normalement quatre adjoints et ils se servent de Broker's Ally pour lui transmettre des messages au sujet des appels de clients. Elle a dit qu'elle entre ordinairement au bureau entre 7 h et 7 h 30 et qu'elle quitte vers 19 h 30 ou 20 h la plupart du temps. Elle travaille de nombreuses fins de semaine.

M. ET M^{ME} K VENDENT LEUR MAISON ET SIGNENT UN CONTRAT EN VUE DE L'ACHAT D'UNE NOUVELLE MAISON

¶ 21 M. et M^{me} K ont acheté leur première maison en 2004. CK a témoigné qu'ils ont décidé de vendre la maison avant d'en acheter une autre et le processus d'inscription a commencé autour de janvier ou février 2008. Il a dit qu'en mars 2008, l'intimée l'avait appelé au sujet d'une opération dans son compte REER; il lui a mentionné qu'ils comptaient vendre leur maison et l'intimée lui a suggéré de la rappeler lorsqu'il aurait touché le produit de la vente.

¶ 22 CK a dit que la vente de leur première maison et la signature du contrat d'achat de la nouvelle maison sont intervenues dans un intervalle très rapproché. Leur avoir net réalisé lors de la vente de la maison serait d'environ 150 000 \$ et ils devaient verser un dépôt de 25 000 \$ sur la nouvelle maison qui allait être construite. Ils disposaient donc d'une somme de 125 000 \$, dont ils auraient besoin, lui a dit CK, en vue du versement initial sur la nouvelle maison. La somme de 125 000 \$ devait couvrir le versement initial réel de 103 000 \$, le droit de mutation immobilière et d'autres frais qui devaient être acquittés. AK a dit dans sa déclaration (son entrevue avec l'OCRCVM) qu'ils ont fait ajouter des améliorations à la maison, ce qui a entraîné une augmentation du versement initial (pièce 21, page 5, lignes 16 à 19).

¶ 23 CK a dit qu'ils ont fait appel au même courtier en immeubles pour la vente de leur maison et l'achat de la nouvelle maison, sur plans, dans un lotissement par phases. Le courtier en immeubles était le beau-frère de son frère et c'était le courtier en immeubles pour le lotissement. Ils achetaient sur plans et au moment où ils ont signé le contrat en vue de l'achat de la nouvelle maison, le terrain était sans construction. Pour se loger de façon temporaire, ils ont conclu un contrat de location d'un appartement, lequel venait à échéance le 15 octobre 2008.

¶ 24 CK a dit que leur courtier en immeubles leur avait assuré que le promoteur n'avait jamais eu de retard par rapport aux dates d'achèvement et qu'ils pouvaient donc compter que leur date serait respectée. AK a dit, dans sa déclaration, que la date d'achèvement initiale de la nouvelle maison était le 28 septembre 2008, mais qu'on l'avait ensuite reportée au 13 octobre 2008. Toutefois, avant le commencement effectif des travaux de construction, on leur avait dit que la date d'achèvement pourrait être reportée de 2 à 4 semaines.

LA RENCONTRE DU 10 JUIN 2008

¶ 25 Melissa Huston faisait partie des adjoints de l'intimée. M^{me} Huston a témoigné qu'elle avait 28 ans, qu'elle avait déménagé à Victoria pour étudier à l'université et qu'elle avait obtenu son baccalauréat ès arts en 2006. Après avoir obtenu son diplôme, elle a cherché du travail et a été employée comme réceptionniste chez Wellington West en novembre 2006, où elle est devenue l'adjointe de l'intimée en mars ou en avril 2007. Elle a alors commencé à suivre les cours nécessaires pour obtenir son permis et elle a obtenu son permis de représentante inscrite en avril 2008.

¶ 26 M^{me} Huston a dit qu'elle était l'adjointe principale de l'intimée et qu'elle aidait à la plupart des tâches administratives. Elle effectuait les revues de portefeuille, en préparation de rencontres avec les clients; émettait des chèques; effectuait des conversions de monnaie pour les clients et répondait à leurs questions lorsqu'ils téléphonaient, fixait des rendez-vous et aidait à préparer les documents. Elle a dit qu'il y avait une autre adjointe à temps partiel, et également deux étudiants dans le cadre du programme d'enseignement coopératif qui

accomplissaient certaines tâches administratives. Elle a été l'adjointe de l'intimée jusqu'au moment où celle-ci a quitté la société en juin 2009.

¶ 27 M^{me} Huston a décrit l'utilisation du système Broker's Ally dans la pratique de l'intimée : lorsque des clients appelaient, les adjointes répondaient d'habitude et elles consignaient les conversations avec le client au moyen du programme; elles les imprimaient ensuite à la fin de la journée et les remettaient à l'intimée dans sa boîte à courrier, de sorte qu'elle soit au courant des conversations avec les clients que les adjointes avaient eues pendant la journée. Les appels n'étaient pas tous consignés dans Broker's Ally; un appel simple du genre « Est-elle disponible? – Non, elle n'est pas disponible. – Dans ce cas, je rappellerai plus tard. » n'était pas consigné. On l'utilisait surtout lorsqu'il y avait des éléments à noter. Les notes saisies dans le système y étaient conservées et on pouvait les consulter par la suite; l'intimée avait accès à ce système.

¶ 28 L'intimée a témoigné en interrogatoire principal au sujet de l'utilisation du Système Broker's Ally et a confirmé la pratique décrite ci-dessus. Elle a dit qu'elle était très, très occupée pendant la journée et qu'en soirée, lorsqu'elle quittait son bureau, elle vérifiait sa boîte de réception et consultait les notes. Toutefois, en contre-interrogatoire elle a témoigné que, bien qu'elle ait eu la possibilité d'avoir accès au système, elle ne le faisait jamais. Elle passait en revue la copie papier qu'elle recevait de ses adjointes et elle la déchiquetait à la fin de la journée. Elle a dit qu'il ne lui était jamais venu à l'idée de vérifier le système Broker's Ally pour consulter les messages pertinents se rapportant à M. et M^{me} K.

¶ 29 M^{me} Huston a dit qu'elle savait qui étaient CK et AK, parce qu'elle les avait connus à l'origine comme clients REER de l'intimée et qu'elle leur avait parlé à plusieurs reprises, surtout au téléphone lorsqu'ils appelaient pour poser des questions.

¶ 30 M^{me} Huston a reconnu une note dans Broker's Ally qu'elle avait rédigée le mercredi 28 mai 2008, après une conversation téléphonique avec AK. Il y a une ligne au bas de la note qui a été ajoutée par l'autre adjointe, Bonnie, et M^{me} Huston a dit qu'elle avait noté fondamentalement tous les éléments pertinents de la conversation avec AK. Elle se souvenait de la conversation et a dit que sa note était exacte et qu'elle l'avait transmise à l'intimée de la manière habituelle. Sa note porte la date du mercredi 28 mai 2008 en haut et est ainsi conçue :

[TRADUCTION]

M^{me} K a appelé pour nous informer qu'ils allaient déménager. La vente de leur maison prend effet le 13 juin et ils vont louer pendant quelques mois en attendant que leur nouvelle maison soit prête. Elle a dit qu'ils auraient environ 100 000 \$ à investir pendant cette période, provenant de la vente de la maison, mais qu'il faudrait des placements sûrs puisque ça constituerait le versement initial sur leur nouvelle maison. Elle doit vérifier auprès de son mari et nous rappeler pour nous indiquer le moment qui leur conviendrait pour venir en parler avec Carolann. Elle m'a également donné leur adresse postale temporaire : 4109, place Cabot, Victoria (C.-B.) V8N 4V9, et on ne pourra les joindre que sur leurs téléphone cellulaires : au 661-9787 pour elle et au 857-5553 pour son mari. Je vais m'occuper d'entrer ces renseignements dans nos systèmes.
– Melissa

La seconde note, immédiatement au-dessous, porte :

[TRADUCTION]

M^{me} K a rappelé pour prendre un rendez-vous pour le 10 juin 2008 à 16 h 30 – bonnie (pièce 9, onglet 4).

¶ 31 M^{me} Steinhoff a confirmé avoir reçu cette note Broker's Ally du 28 mai de Melissa.

¶ 32 CK a témoigné que sa femme et lui avaient eu une rencontre avec l'intimée le 10 juin. Leur objectif était d'obtenir des conseils sur l'emploi des fonds (125 000 \$) pendant les quelques mois d'intervalle entre la vente de leur ancienne maison et l'achèvement de la nouvelle maison. Il a dit qu'ils avaient vu des messages publicitaires à la télévision au sujet d'ING, mais qu'ils ne comprenaient pas bien de quoi il s'agissait et qu'ils se posaient des questions au sujet de l'impôt sur le revenu et des frais. Il a dit qu'ils voulaient obtenir des conseils sur la manière de placer leurs fonds. Ils avaient un compte chèques auprès d'une banque, mais ce compte

rapportait peu d'intérêts ou n'en rapportait pas du tout.

¶ 33 CK a dit que la rencontre avec l'intimée le 10 juin avait duré de 30 à 45 minutes et en contre-interrogatoire, il a convenu que ça pourrait être une heure ou plus. Il a également convenu en contre-interrogatoire qu'ils avaient commencé par faire une revue du portefeuille de leurs comptes REER et avaient approuvé quelques changements. Dans la première partie de leur rencontre, ils ont échangé des nouvelles, parlé de ce qui se passait, etc., puis ils sont passés à la revue du portefeuille et finalement ils ont discuté de l'emploi des fonds en vue de leur versement. Il a dit qu'il avait lancé l'idée du placement chez ING et que l'intimée était d'avis qu'il ne fallait absolument pas placer ces fonds chez ING. Selon CK, l'intimée leur a dit qu'elle pourrait obtenir pour eux un rendement nettement supérieur, que, pour un placement à court terme, elle pouvait obtenir un rendement supérieur et l'intimée avait parlé d'un rendement de 10 %. Ils sont ensuite passés au formulaire d'ouverture du compte conjoint.

¶ 34 CK a dit que le formulaire de demande d'ouverture de compte, lorsqu'il leur a été présenté, était presque totalement rempli, à l'exception de quelques renseignements sur la première page qu'ils ont examinés et éclaircis. Il a dit qu'il y avait des feuillets autoadhésifs sur le document aux endroits où ils devaient signer. Il a dit que l'intimée leur avait dit que c'était leur formulaire standard, semblable à ceux qu'ils avaient déjà signés, et que ce formulaire-là visait simplement l'ouverture d'un compte conjoint. En contre-interrogatoire, il a convenu qu'il était possible que des renseignements additionnels, comme leur revenu annuel actuel et leurs adresses de courriel, aient été ajoutés lors de la rencontre. Il a dit que ce n'était pas son écriture.

¶ 35 Il a dit qu'ils avaient signé le formulaire de demande d'ouverture de compte sans l'avoir lu.

¶ 36 CK a dit que les renseignements sur la troisième page du formulaire de demande d'ouverture de compte (pièce 9, onglet 5, page 73), soit les niveaux de risque de 70 % et 30 %, se trouvaient déjà sur le formulaire, de même que le signe mis pour cocher la combinaison objectif de croissance.

¶ 37 CK a dit qu'on avait discuté du risque, à savoir ce qu'ils pouvaient se permettre de perdre sur cette somme. Il a dit qu'ils avaient réitéré qu'il s'agissait du versement initial pour leur maison et qu'ils ne voulaient rien perdre. Ils n'avaient pas nécessairement besoin d'obtenir un gros rendement sur ces fonds, mais ils ne pouvaient absolument pas se permettre de perdre beaucoup, parce qu'ils n'avaient pas d'autres fonds à employer pour leur versement initial. Il a dit que la discussion s'est poursuivie, que sa femme et lui n'avaient pas vraiment réfléchi à ce qu'ils pouvaient perdre et qu'ils avaient finalement dit que c'était au maximum 10 000 \$.

¶ 38 Au sujet de la troisième page du formulaire de demande d'ouverture de compte et de la case [TRADUCTION] « Demande de marge » du formulaire, CK a dit qu'on n'avait pas discuté de la marge lors de la rencontre et qu'il ne savait pas ce qu'était la marge.

¶ 39 S'agissant de la case [TRADUCTION] « Document d'information sur le risque de l'effet de levier » après la case Demande de marge, à la page 3, CK a dit qu'on n'avait pas discuté de l'effet de levier lors de la rencontre, ni du risque de l'effet de levier.

¶ 40 CK a témoigné qu'au moment où il a signé le formulaire de demande d'ouverture de compte, ils ne savaient pas qu'ils ouvraient un compte de vente à découvert et ils ne savaient pas qu'ils ouvraient un compte sur marge. CK a témoigné qu'ils savaient seulement que l'intimée allait s'occuper du placement de leurs fonds, et on n'a pas discuté de titres particuliers. Ils ont signé le formulaire et allaient s'en remettre à l'intimée pour le placement.

¶ 41 AK, dans sa déclaration à l'entrevue avec l'OCRCVM (pièce 20) a dit que, lorsqu'ils ont rencontré l'intimée, ils lui ont dit que les fonds constituaient le versement initial pour leur nouvelle maison et qu'ils pensaient les placer dans un compte d'épargne chez ING. Ils étaient disposés à les placer auprès de l'intimée dans l'espoir d'obtenir un rendement supérieur au taux d'intérêt que les banques offraient à l'époque. Elle a dit que l'intimée était vivement opposée à l'idée d'un compte chez ING et leur avait dit qu'elle pouvait obtenir un rendement nettement supérieur à ces taux d'intérêt. Elle a dit qu'ils n'ont pas mentionné à l'intimée le montant d'argent qu'ils espéraient gagner, simplement qu'ils espéraient obtenir un rendement supérieur au faible taux

d'intérêt. Elle a dit qu'ils ont dit à l'intimée que le montant maximum qu'ils pouvaient envisager de perdre était 10 000 \$. Elle a indiqué qu'il n'y avait pas eu de recommandations de titres particuliers lors de la rencontre du 10 juin et qu'on ne leur avait pas présenté d'options précises.

¶ 42 S'agissant du formulaire de demande d'ouverture de compte, AK a dit que la plupart des renseignements avaient été inscrits avant leur rencontre avec l'intimée et que le formulaire comportait des papillons adhésifs indiquant les endroits où ils devaient signer. Elle a dit que certains renseignements sur la première page avaient été ajoutés lors de la rencontre, mais que, pour le reste, tous les renseignements étaient déjà inscrits. En particulier, elle a dit que la page 3 était déjà remplie.

¶ 43 S'agissant de la page 3 et de la case [TRADUCTION] « Connaissances en matière de placement », AK a dit qu'elle était déjà remplie et que l'intimée n'a demandé ni à elle ni à son époux quelles connaissances en matière de placement ils avaient. Il n'y a pas eu de discussion au sujet de ce qu'il fallait entendre par l'indication [TRADUCTION] « bonnes ».

¶ 44 AK a dit qu'au moment où elle a présenté le formulaire de compte conjoint, l'intimée a dit que c'était le formulaire standard pour l'ouverture du compte conjoint et que c'était fondamentalement le formulaire qu'ils avaient déjà signé pour leurs comptes individuels. Elle a dit que l'intimée l'avait résumé très rapidement et leur avait indiqué les endroits où ils devaient signer. Elle a dit que l'intimée l'avait récapitulé à toute allure en disant simplement que c'était semblable à leurs formulaires individuels.

¶ 45 Quant à la section Objectifs de placement et tolérance à l'égard du risque et aux niveaux de risque moyen 70 % et élevé 30 %, AK a dit qu'elle était déjà remplie lorsqu'ils ont signé. Elle a dit que ces pourcentages n'avaient pas été discutés et n'avaient pas non plus été expliqués par l'intimée.

¶ 46 S'agissant de la Demande de marge, AK a dit qu'on n'avait pas discuté de marge ou de compte sur marge; l'intimée n'a fait qu'indiquer les endroits où ils devaient signer et répétait que c'était standard pour l'ouverture de ce compte.

¶ 47 AK a dit que l'intimée ne leur a pas expliqué qu'ils ouvraient un compte sur marge et qu'elle ne leur a pas expliqué ou n'a pas discuté avec eux ce qu'était un compte de vente à découvert. AK ne savait pas ce qu'était la marge, ou un compte de vente à découvert.

¶ 48 L'intimée a témoigné qu'en juin 2008, elle avait été placée sous surveillance étroite. Il en découlait que ses formulaires de demande d'ouverture de compte et toutes les opérations étaient examinés par le Service de la conformité. Elle a dit que chaque opération devait être approuvée au préalable par la directrice de succursale, M^{me} Lyons, et qu'elle suivait une procédure selon laquelle elle transmettait par courriel les opérations projetées à M^{me} Lyons, recevait une réponse par courriel disant que les opérations étaient approuvées et les fiches d'ordre étaient transmises.

¶ 49 S'agissant de la rencontre avec CK et AK le 10 juin à 16 h 30, l'intimée a dit que c'était son dernier rendez-vous de la journée et qu'il lui fallait compter au moins une heure comme ils allaient effectuer une revue du portefeuille, et comme ils voulaient aussi discuter du placement de certains fonds. Elle a dit qu'au commencement de la rencontre, ils avaient échangé des politesses, selon son habitude, puis elle avait effectué une revue du portefeuille de leurs comptes REER et elle avait renvoyé aux documents de revue du portefeuille qui avaient été préparés et aux sommaires (pièces 18 et 19). Elle a dit qu'elle avait passé en revue les placements qu'ils avaient dans leurs REER et qu'on lui avait donné des instructions de liquider quelques placements et d'acheter les titres d'une nouvelle société qu'elle recommandait, Diagnocure. Ces opérations figurent dans les relevés REER au 30 juin 2008 de CK et d'AK en vue du règlement le 16 juin (pièce 9, onglets 27 et 28).

¶ 50 L'intimée a témoigné que c'est elle qui avait écrit la plus grande partie de ce qui était écrit dans la première page du formulaire de demande d'ouverture de compte et a dit que ces renseignements avaient été inscrits au cours de la rencontre avec M. et M^{me} K. Certains éléments, comme le numéro de compte et la signature de la directrice de succursale au bas de la troisième page ainsi que la date, avaient été ajoutés par la suite. Mais, selon son témoignage, la plus grande partie du formulaire a été remplie avec M. et M^{me} K.

¶ 51 L'intimée a témoigné que M. et M^{me} K lui avaient dit qu'ils avaient vendu leur maison et qu'ils ne savaient pas exactement quelle somme ils auraient à placer, peut-être 120 000 \$, et qu'ils cherchaient des options différentes étant donné que les taux d'intérêt étaient si bas. Elle a dit qu'ils n'ont pas mentionné ING; elle a dit qu'ils avaient parlé d'une [TRADUCTION] « banque ». Elle leur avait dit que s'ils voulaient un placement sans risque à 100 %, il faudrait que ce soit un placement sur le marché monétaire, des placements liquides sur le marché monétaire, comme des bons du Trésor ou des obligations à très court terme et elle a dit qu'elle leur a montré les rendements courants sur son terminal Bloomberg. Elle a dit que les rendements étaient bas, peut-être 2 à 2 ½ % par année.

¶ 52 L'intimée a témoigné leur avoir dit que, s'ils voulaient faire autant d'argent que possible sur une courte période, cela comportait des risques, qu'elle n'avait pas de boule de cristal et ne savait pas dans quelle direction iraient les marchés. Elle a témoigné qu'ils lui avaient demandé ce qu'elle recommanderait s'ils décidaient d'adopter une stratégie plus agressive et qu'elle leur avait expliqué l'éventail des placements, soit des placements sûrs à 100 % jusqu'à l'autre extrémité du spectre. Elle leur avait parlé de Diagonure : le titre se situerait à l'extrémité la plus élevée du spectre de risque et c'est la raison pour laquelle ils en sont venus à adopter une combinaison de risque élevé et risque moyen. Elle a témoigné leur avoir dit que les actions constituaient une stratégie très agressive et, étant donné que les fonds n'étaient pas encore disponibles, qu'elle ne ferait pas de recommandations précises, qu'ils devaient rentrer chez eux et l'informer au moment où ils auraient pris leur décision. Elle dit leur avoir indiqué qu'ils pouvaient établir le compte conjoint dès maintenant, de sorte qu'ils aient la possibilité d'adopter la stratégie agressive.

¶ 53 L'intimée a dit qu'on avait discuté de la question de savoir si M. et M^{me} K étaient prêts à accepter le risque et qu'ils avaient dit être prêts à accepter un certain degré de risque. Elle a nié qu'ils aient dit être prêts à perdre 10 000 \$ au maximum. Elle a nié leur avoir dit qu'elle pensait pouvoir obtenir un rendement d'environ 10 %.

¶ 54 L'intimée a témoigné avoir discuté avec M. et M^{me} K du niveau de risque moyen 70 % et élevé 30 % à la page 3 du formulaire de demande d'ouverture de compte et avoir discuté de la combinaison objectif de croissance. Elle a dit ne pas avoir utilisé la combinaison objectif de croissance agressive (à gauche) parce qu'ils n'avaient pas encore décidé de leur stratégie de placement.

¶ 55 S'agissant de la case en page 3 [TRADUCTION] « Demande de marge », elle a témoigné que CK avait soulevé la question de la marge, en parlant de [TRADUCTION] « l'effet de levier ». Elle a dit que M. et M^{me} K lui avaient demandé ce qu'était la marge et qu'elle leur avait donné une explication du genre de celle qu'elle donne à tout le monde, à savoir que la marge constitue le terme, dans le domaine du placement, pour l'effet de levier lié à un emprunt. Elle a dit qu'ils avaient discuté de façon générale de la façon dont fonctionnait la marge.

¶ 56 La formation a demandé à l'intimée de décrire sa façon normale d'expliquer la marge à un client. L'intimée a répondu :

[TRADUCTION]

Selon ma façon normale de l'expliquer, la marge est un mécanisme qui permet à l'investisseur d'emprunter en fonction de la valeur des titres dans son portefeuille. J'établis habituellement – comme je l'ai dit auparavant, la plupart de mes comptes sont des comptes sur marge et j'explique aux clients que même s'ils n'emploient pas la marge en vue de placements, ils peuvent l'utiliser s'ils ont besoin de fonds pour une courte période et que le marché se replie. Au lieu de vendre un titre, ils peuvent se servir de ce mécanisme de façon temporaire.

(Transcription du 16 août, pages 115 et 116).

¶ 57 L'intimée a témoigné que, pendant leur discussion au sujet du risque, elle avait mentionné des sociétés qui produisaient des dividendes plus élevés; le double ou le triple de ce qu'on obtenait sur des placements dans des titres à revenu fixe à court terme. Elle a dit leur avoir indiqué de rentrer chez eux et de penser à la stratégie; que la différence entre ce qu'elle pourrait leur obtenir sur des placements dans des titres à revenu fixe et ce qu'ils pourraient obtenir à la banque était infime, de sorte que la seule raison pour eux de revenir la voir et de

lui confier les fonds, ce serait s'ils allaient adopter la stratégie du placement dans des actions individuelles. Elle a témoigné qu'à la fin de la rencontre, M. et M^{me} K devaient rentrer chez eux et l'informer de leur choix. Elle a témoigné que la rencontre avait duré de 1 heure et demie à 2 heures.

¶ 58 Le 12 novembre 2008, Leslie Walters-Sagher du Service de la conformité chez Wellington West (W.W.) a envoyé un courriel à l'intimée relativement à M. et M^{me} K, après avoir reçu une plainte, lui demandant de répondre à 14 questions posées dans ce courriel. L'intimée a répondu au moyen d'un courriel daté du 30 novembre 2008 (les deux courriels se trouvent dans la pièce 9, onglet 30). Toutefois, deux jours plus tôt, le 28 novembre 2008, l'intimée avait envoyé un courriel de 8 pages à Leslie Walters-Sagher et à Sean Shore chez W.W. dans lequel elle donnait ses [TRADUCTION] « commentaires » au sujet de M. et M^{me} K. À la page 3, à propos du formulaire de demande d'ouverture de compte, l'intimée disait :

[TRADUCTION]

La marge et l'effet de levier ont été soulevés par CK et ont été discutés en long et en large. J'ai rempli le formulaire de demande d'ouverture de compte à la main devant eux lors de la rencontre du 10 juin 2008. AK et CK **ont décidé** de tenter le placement des fonds dans des actions plutôt que dans des placements du marché monétaire. Ils ont signé le formulaire de demande d'ouverture de compte indiquant que leurs objectifs étaient la croissance, ce qui comprendrait 100 % en actions. Ils ont signé le formulaire indiquant que leur niveau de risque était moyen 70 % et 30 % élevé. Ils ont signé le formulaire indiquant que leurs connaissances en matière de placement étaient « bonnes » et qu'ils avaient au moins 4 ans d'expérience du placement en actions. Ils ont signé une demande de marge qui indique...

Je leur ai indiqué que même si cette convention était signée, puisque les fonds ne seraient disponibles que dans quelques semaines, je les rappellerais lorsque les fonds seraient disponibles dans leur compte, pour recommander des titres particuliers. J'ai signalé que, du fait que les marchés fluctuent, il ne servait à rien de faire des recommandations précises ce jour-là. Je leur ai aussi indiqué qu'ils avaient quelques semaines pour penser à la stratégie et si, à ce moment-là, **ils avaient changé d'idée au sujet du placement dans des actions**, ils pourraient placer leurs fonds dans des titres du marché monétaire à court terme (pièce 9, onglet 33, page 338). (*Non souligné dans l'original*)

¶ 59 Dans le cours de l'enquête de l'OCRCVM, l'intimée a été rencontrée en entrevue, sous serment, par David Zwarick et Michael Smith le 26 mars 2009 à Vancouver; elle était accompagnée de son avocat, Robert Cooper. On a demandé à l'intimée :

[TRADUCTION]

DZ – Donc, selon la façon dont je comprends votre témoignage, ils sont venus vous voir, et vous leur avez dit voici vos options et tout. Et ils vous ont indiqué qu'ils étaient prêts à prendre plus – une position plus agressive et à adopter une option plus risquée que les bons du Trésor?

CS – Ils n'ont pas décidé ce jour-là, ils n'ont vraiment pas décidé ce jour-là. Je leur ai dit en fait qu'ils devaient y penser puisque les fonds n'étaient pas disponibles. Je me rappelle nettement leur avoir dit, vous devez en discuter entre vous parce que vous assumez un risque beaucoup plus grand si vous adoptez une position plus agressive... (pièce 11, onglet 38, page 14).

¶ 60 Dans la réponse à l'avis d'audience déposée par l'intimée, datée du 27 mai 2010, l'intimée a dit ceci :

[TRADUCTION]

12. L'intimée a dit à CK et AK que, même si cette convention était signée, étant donné que les fonds ne seraient disponibles que dans quelques semaines, elle les rappellerait lorsque les fonds seraient disponibles dans leur compte, pour recommander des titres particuliers. L'intimée leur a signalé que, du fait que les marchés fluctuent, il ne servait à rien de faire

des recommandations précises ce jour-là. L'intimée leur a aussi indiqué qu'ils avaient quelques semaines pour penser à la stratégie **et si, à ce moment-là, ils avaient changé d'idée au sujet du placement dans des actions**, ils pourraient placer leurs fonds dans des titres du marché monétaire à court terme (pièce 2 page 3). *(Non souligné dans l'original)*

¶ 61 En ce qui concerne le formulaire de demande d'ouverture de compte et la case Demande de marge en page 3, au cours de l'entrevue avec l'OCRCVM, l'échange suivant est intervenu :

[TRADUCTION]

DZ – O.K. Pourquoi n'avez-vous pas consigné une indication du fait qu'il était possible que les clients aient besoin de leurs fonds dès octobre?

CS – Je ne sais pas.

DZ – Qui a eu l'idée d'ouvrir un compte sur marge et d'utiliser l'effet de levier?

CS – C'était leur décision.

DZ – Qui a eu l'idée?

CS – Personne.

DZ – Eh bien, quelqu'un doit avoir avancé – mis l'idée sur le tapis.

CS – Eh bien, c'est probablement moi qui ai mis l'idée sur le tapis, mais je - -

DZ – Pourquoi l'auriez-vous fait?

CS – Pourquoi je l'aurais fait. Je ne sais pas.

DZ – Les clients avaient-ils déjà utilisé la marge auparavant?

CS – Des membres de leur famille, oui, mais eux en particulier, non.

DZ – Donc, la réponse est non?

CS – La réponse est non.

DZ – Donc, quand vous avez mis sur le tapis l'idée de la marge, qu'avez-vous dit à CK et AK au sujet des comptes sur marge et de l'utilisation de l'effet de levier?

CS – Je ne me rappelle pas.

(Pièce 11, onglet 38, page 29).

¶ 62 Dans l'entrevue, on trouve cet échange :

DZ – Maintenant, une fois que vous avez mis sur le tapis l'idée de la marge ou que vous l'avez avancée ou soulevée dans la conversation, qu'avez-vous recommandé à (CK) et (AK) concernant l'utilisation éventuelle de la marge?

CS – Je ne me rappelle pas, de façon précise.

DZ – Avez-vous déjà dit à (CK) ou (AK) que l'utilisation de la marge ne leur convenait pas ou n'était pas appropriée pour eux compte tenu de leur situation ou de leurs besoins financiers?

CS – Je ne me rappelle pas.

(Pièce 11, onglet 38, page 31).

¶ 63 Plus loin, dans l'entrevue, on trouve cet échange :

DZ – Maintenant, en juin 2008, leur avez-vous à un moment quelconque demandé quelle partie

de la somme de 125 000 \$ ils étaient prêts à perdre ou pouvaient se permettre de perdre?

CS – Je ne sais pas.

DZ – O.K.

CS – Je ne sais pas.

(Pièce 11, onglet 38, page 59).

DU 24 AU 26 JUIN 2008

¶ 64 Le chèque de M. et M^{me} K à Wellington West, daté du 22 juin 2008, pour un montant de 125 000 \$ (pièce 9, onglet 34, page 519) a été déposé dans le compte conjoint de M. et M^{me} K le 24 juin 2008 (pièce 9, onglet 7, page 250). CK a dit qu'AK est passée laisser le chèque.

¶ 65 CK a témoigné que, lorsqu'ils ont quitté après la rencontre avec l'intimée le 10 juin, ils avaient convenu que l'intimée allait placer les fonds pour eux, mais il n'avait pas d'idée dans quoi exactement. Il a dit que ça pouvait être une combinaison de CPG, d'actions, etc. Il a témoigné qu'il n'y a pas eu de communications avec l'intimée jusqu'au début de juillet 2008, au moment où il a communiqué avec elle.

¶ 66 En contre-interrogatoire, CK a été questionné avec insistance sur le point de savoir s'il y avait eu ou non des communications du 24 au 26 juin. Il a affirmé fermement que l'intimée n'avait jamais communiqué avec lui après le 10 juin 2008 jusqu'à la fin du mois. Il a dit qu'il n'avait pas l'intention de communiquer avec elle parce qu'ils avaient eu la discussion du 10 juin, que la décision avait été prise de placer les fonds auprès d'elle et qu'ils allaient la laisser les placer dans les formes de placement qu'elle jugerait appropriées. En ce qui concerne la perte possible, il a dit qu'il supposait que c'était son travail d'assurer le suivi de cet élément et de s'en occuper. Il supposait qu'elle l'appellerait comme elle l'appelait pour acheter des actions en vue de son REER. On lui a suggéré directement que l'intimée l'avait appelé en vue de prendre la décision de placer leurs fonds dans des actions, ou de choisir quelque chose d'autre, et il a nié catégoriquement qu'elle l'ait appelé.

¶ 67 Les enquêteurs de l'OCRCVM ont rencontré CK en entrevue le 2 avril 2009 et sa [TRADUCTION] « déclaration », qui est la transcription de cette entrevue, a été présentée en preuve (pièce 14). L'enquêteur a demandé à CK qui avait choisi les actions particulières achetées dans le compte conjoint et il a dit que c'était l'intimée, mais qu'elle n'avait pas recommandé ces actions à la rencontre du 10 juin. Il a témoigné que l'intimée n'avait recommandé aucune action particulière et qu'ils n'ont pas su ce qui avait été acheté que le 4 juillet, au moment où ils ont pris leur courrier et pris connaissance des bordereaux d'achat d'actions. L'enquêteur lui a indiqué que l'intimée leur avait dit que, peu de temps après le dépôt des fonds dans le compte conjoint, elle l'avait appelé au téléphone et lui avait recommandé des actions particulières. Il a nié avoir reçu un tel appel. Il a dit qu'il n'avait aucune idée de ce qu'elle achetait avec les fonds du compte conjoint (pièce 14, pages 22 et 23).

¶ 68 AK a dit aussi, dans sa déclaration, qu'aucune recommandation d'actions particulières n'avait été faite à la rencontre du 10 juin (pièce 20, pages 9 et 10) et elle a affirmé ne se souvenir d'aucune communication entre la rencontre du 10 juin et la période du 4 au 7 juillet, au cours de laquelle ils ont reçu leurs relevés et ont communiqué avec l'intimée (pièce 20, page 24).

¶ 69 CK, dans sa lettre de plainte du 12 novembre 2008 à Wellington West, n'a pas dit qu'il y avait eu une communication entre M. et M^{me} K et l'intimée pour approuver les achats faits à la fin juin. Le récit qu'il fait dans sa lettre passe directement de la rencontre du 10 juin au 4 juillet, date où ils ont reçu leurs bordereaux d'achat d'actions et en ont pris connaissance (pièce 9, onglet 29, page 853). Toutefois, dans un courriel postérieur à Wellington West, il a ajouté à sa plainte qu'après la rencontre du 10 juin 2008 il n'y avait pas eu de discussion avec l'intimée au sujet de portefeuille qui allait être acheté. Ce n'est qu'au moment où ils ont reçu les avis d'exécution par le courrier, le 4 juillet 2008, qu'ils ont su réellement la nature des titres achetés, leur quantité, le prix payé, les commissions et la date d'achat (pièce 9, onglet 31, page 68).

¶ 70 L'intimée a témoigné qu'on l'avait informée le 24 juin qu'AK était passée laisser le chèque de 125 000 \$ et qu'elle avait appelé CK à son travail, l'avait remercié de lui confier cette somme et lui avait demandé ce qu'ils avaient décidé. Elle a témoigné qu'il lui a dit qu'ils voulaient faire autant d'argent que

possible. Elle lui a dit qu'elle élaborerait une proposition et le rappellerait lorsqu'elle aurait eu le temps d'y penser, pour lui proposer quelques recommandations. Elle a témoigné : [TRADUCTION] « il a dit qu'ils acceptaient d'utiliser l'effet de levier dans le portefeuille pour tenter de faire plus d'argent, étant donné que les taux d'intérêt étaient si bas » (transcription du 12 août 2010, page 228, lignes 15 à 18). L'intimée n'a pas produit de notes d'appel téléphonique ni d'autre document à l'égard de cet appel allégué du 24 juin ou de l'appel allégué du 26 juin.

¶ 71 L'intimée a témoigné qu'après l'appel téléphonique à CK, elle a fait une recherche et conçu un portefeuille. Elle a choisi des titres qu'elle ne jugeait pas spéculatifs. Elle n'estimait pas que l'utilisation de la marge dans ces circonstances soit dangereuse.

¶ 72 S'agissant du portefeuille, l'intimée a dit qu'elle a effectué de la recherche sur des sociétés dont elle achetait les titres pour d'autres clients et sur des sociétés dont elle estimait qu'elles produiraient des gains prochainement. Le 26 juin, elle a appelé CK et lui a donné ses recommandations, puis reçu ses instructions d'aller de l'avant. Elle a témoigné qu'elle a indiqué les titres qu'elle recommandait; elle a indiqué le cours et l'a informé de la quantité. Elle a aussi dit qu'elle avait dit à CK qu'elle allait lui envoyer toute la documentation dont le courtier disposait au sujet de ces sociétés, de même que les cours cibles et ce à quoi ils pouvaient s'attendre comme rendements sur le portefeuille. Elle a dit que la documentation avait été envoyée. (Cette documentation n'a pas été présentée en preuve.). Elle a dit qu'après la conversation avec CK le 26 juin, au cours de laquelle il avait donné son accord, les opérations ont été exécutées immédiatement (le 26 juin). On n'a pas présenté en preuve de fiches d'ordre, ni de copies des courriels échangés avec M^{me} Lyons au sujet de l'autorisation des opérations du 26. L'intimée n'a pas témoigné au sujet de ce qu'elle leur a dit qu'ils pouvaient espérer comme rendement dans la documentation envoyée.

¶ 73 En contre-interrogatoire, l'intimée a dit avoir pris des notes au sujet de sa rencontre avec M. et M^{me} K le 10 juin, mais qu'elle ne savait pas ce qu'elles étaient devenues. Elle a dit qu'elle n'avait pas pu les retrouver (transcription du 13 août 2010, pages 130 et 131). L'intimée a aussi reconnu ne pas avoir envoyé de courriel à CK et AK à la suite de la rencontre du 10 juin pour confirmer qu'ils devraient lui faire savoir quelles options ils avaient retenues, ou quelque chose du genre reprenant ce qui avait été discuté.

¶ 74 L'intimée a aussi témoigné en contre-interrogatoire qu'elle a dû prendre des notes au sujet de sa proposition quant aux titres à acheter avec les 125 000 \$ et qu'elle a dû les avoir devant elle lorsqu'elle a appelé par téléphone CK le 26 juin. Toutefois il n'a pas été produit de notes.

¶ 75 En contre-interrogatoire, on a suggéré à l'intimée qu'elle n'avait présenté aucune proposition en vue des achats à M. et M^{me} K et que, lorsque les fonds étaient arrivés, elle est allée de l'avant et a acheté les titres pour le portefeuille pour leur compte et qu'elle l'a fait sans les informer; elle a dit que ce n'était pas exact. (Transcription du 13 août 2010, page 157).

¶ 76 Les achats effectués du 26 juin au 8 juillet dans le compte conjoint sont présentés dans le tableau suivant.

Date de l'opération	\$ CAN ou \$ US	Titre	Coût	% approx. du portefeuille
26 juin 2008	CAN	Detour Gold Corp	22 202 \$	9 %
26 juin 2008	CAN	Diagnocure Inc.	24 398 \$	10 %
26 juin 2008	CAN	Liquor Stores Income Fund	21 906 \$	9 %
26 juin 2008	CAN	Pelangio Mines Inc.	12 361 \$	5 %
26 juin 2008	CAN	Research In Motion Ltd.	25 830 \$	10,5 %
26 juin 2008	CAN	Suncor Energy Inc.	24 801 \$	10 %
26 juin 2008	CAN	Banque TD	26 040 \$	10,5 %

Date de l'opération	\$ CAN ou \$ US	Titre	Coût	% approx. du portefeuille
26 juin 2008	US	Allied Capital Corp.	14 643 \$ US	6 %
26 juin 2008	US	Bank of America	20 294 \$ US	8,4 %
26 juin 2008	US	Google Inc.	27 058 \$ US	11,1 %
26 juin 2008	US	Seaspan Corp.	19 683 \$ US	8,1 %
8 juillet 2008	CAN	Volta Resources Inc.	5 815 \$	2,4 %
		Total (sans conversion)	245 031 \$	

LE 4 JUILLET 2008

¶ 77 CK a témoigné qu'après avoir vendu leur maison, ils se sont organisés pour que leur courrier soit envoyé à la maison de leurs parents. La fin de semaine du 4 juillet, c'était le 50^e anniversaire de ses parents, ils sont arrêtés leur faire une visite le 4 juillet et sa sœur SK était arrivée pour participer aux célébrations du 50^e anniversaire. CK a témoigné qu'il y avait dans son courrier 3 enveloppes : une grande enveloppe contenant le formulaire de demande d'ouverture de compte et deux enveloppes avec ce qu'il appelait les bordereaux d'actions. Sur la table de la salle à manger, il a pris connaissance des bordereaux d'actions pour voir ce qui avait été acheté, tant pour la quantité que pour les sommes d'argent. Il a témoigné qu'il s'est vite rendu compte qu'il devait y avoir une erreur parce que ça donnait un total excédant les 125 000 \$ qu'ils avaient remis à M^{me} Steinhoff. Sans tenir compte du change sur les titres américains, le total était à peu près de l'ordre de 240 000 \$ à 250 000 \$. Il a témoigné qu'il ne comprenait pas du tout ce qui était arrivé et ne s'expliquait pas pourquoi ils avaient des titres pour une somme excédant les 125 000 \$ qu'ils avaient remis à l'intimée. Sa sœur SK et sa femme étaient assises à la table lorsqu'il avait ouvert les enveloppes.

¶ 78 CK a dit qu'il avait pris son téléphone et qu'il avait utilisé la calculatrice qui s'y trouve pour effectuer les additions des chiffres et s'assurer qu'il ne se trompait pas. Il a dit qu'on pouvait assez facilement voir que ça dépassait nettement 125 000 \$. Il avait discuté avec son épouse et sa sœur SK, trouvant que ça n'avait pas l'air d'être correct et il pensait qu'il devait y avoir eu une erreur. Ils ont discuté pour conclure qu'il devrait communiquer avec M^{me} Steinhoff pour vérifier si une erreur avait été commise.

¶ 79 SK a témoigné à l'audience : elle était diplômée en informatique de l'Université de Victoria, était employée par une société pétrolière depuis 27 ans et elle avait alors un emploi au département de TI comme chef de projet principale, elle vivait à Calgary. Elle a dit que CK était son frère benjamin et que, comme c'était le 50^e anniversaire de mariage de ses parents, ils avaient convenu d'avoir un dîner de famille le jour de leur anniversaire à Victoria. Elle avait pris l'avion la veille, soit le 4 juillet. Elle a dit que CK et AK étaient passés immédiatement après le travail vers 17 h 30 ou 18 h et qu'il y avait une pile de courrier pour CK; il avait pris la pile, s'était assis à la table de la salle à manger et avait commencé à ouvrir le courrier. Elle a témoigné que CK avait ouvert plusieurs enveloppes et elles contenaient les bordereaux d'opération concernant les placements.

¶ 80 SK a dit qu'il lui a paru évident en regardant le langage corporel de CK qu'il cherchait à comprendre ce qu'il lisait et qu'il ne comprenait absolument rien. Après avoir pris connaissance des bordereaux d'opération, il a dit quelque chose comme [TRADUCTION] « Mais bon sang, qu'est-ce que c'est que ça ? » Il a dit que les bordereaux se rapportaient à des titres et a énuméré un certain nombre de sociétés, puis a commencé à additionner les sommes figurant sur les bordereaux d'opération. Il ne comprenait pas les sommes, parce qu'elles excédaient nettement la somme d'argent (elle pensait que c'était de l'ordre de 100 000 \$ à 125 000 \$) qu'ils avaient confiée en vue du placement. Il a additionné les chiffres et a fait remarquer que la somme totale excédait 200 000 \$ et il n'arrivait pas à comprendre pourquoi les formulaires ne correspondaient pas à la somme qu'ils avaient placée. Il était étonné que les placements soient dans des actions.

¶ 81 SK a témoigné qu'il était manifeste pour elle d'après les commentaires et les réactions de CK qu'il ne voyait pas ce à quoi il s'attendait. CK et AK parlaient entre eux disant qu'ils ne comprenaient pas les

opérations. CK a dit qu'il devait joindre sa conseillère financière parce que ça n'était pas conforme à ce qu'il pensait recevoir; il a indiqué cela à quelques reprises. Il devait rencontrer l'intimée et tenter de lui faire décrire ou expliquer ce qui avait été fait. En contre-interrogatoire, elle a dit que CK et AK étaient tous deux à la table et qu'ils avaient tous deux exprimé leur étonnement à l'égard des opérations sur les actions dans le compte.

¶ 82 AK confirme, dans sa déclaration, que M. et M^{me} K ne savaient pas la valeur totale du portefeuille jusqu'au moment où ils ont reçu les avis d'exécution, et les ont additionnés, et que le total excédait la somme de 125 000 \$ qu'ils avaient remise à M^{me} Steinhoff (pièce 20, pages 16 et 17).

DU 7 AU 10 JUILLET 2008

¶ 83 CK a témoigné qu'il a appelé le lundi suivant, qu'il a obtenu l'adjointe de l'intimée, Melissa, qu'il a demandé à parler à M^{me} Steinhoff et qu'elle lui a répondu que M^{me} Steinhoff était occupée à rencontrer des clients ou n'était pas disponible, de sorte qu'il a dit qu'il tenterait de rappeler le lendemain. Il a témoigné qu'il a rappelé le mardi et qu'encore une fois, il n'a pu joindre M^{me} Steinhoff, mais qu'il avait parlé avec Melissa et lui avait dit qu'ils avaient reçu les bordereaux d'opération, que le total excédait la somme de 125 000 \$ qu'ils avaient confiée à M^{me} Steinhoff, qu'il ne savait pas à quoi s'en tenir et qu'il pensait qu'une erreur pouvait s'être produite. Il a témoigné qu'à ce point de la conversation, Melissa avait mentionné qu'ils pouvaient avoir un compte sur marge. Il lui a alors demandé ce qu'était un compte sur marge. Toutefois, elle s'est dérobée et lui a dit qu'il devait parler à Carolann, et qu'elle lui laisserait le message.

¶ 84 Melissa Huston a témoigné qu'il y a eu plusieurs appels téléphoniques avec M. et M^{me} K pendant tout l'été où les fonds ont été placés. Elle a dit que l'appel important suivant, après celui du 28 mai, était intervenu après que les titres avaient été achetés dans leur compte conjoint. Elle se souvenait que CK avait appelé [TRADUCTION] « ... et ne savait à quoi s'en tenir au sujet du montant des avis d'exécution qu'il avait reçus. Le total excédait la somme qu'ils avaient confiée en vue du placement. Aussi, pour aider à l'expliquer, j'ai jeté un coup d'œil sur le compte et je lui ai expliqué qu'il avait un compte sur marge, et c'était de cette façon qu'il était possible d'investir davantage que la somme qu'ils avaient déposée. À ce moment-là, il a dit qu'il ne comprenait pas ce qu'était un compte sur marge. J'ai alors jugé que le mieux serait qu'il parle à Carolann pour obtenir plus de détails au sujet du placement et de la façon dont leur compte avait été établi. » Elle a dit à CK qu'elle demanderait à M^{me} Steinhoff de le rappeler, car celle-ci ne pouvait pas lui parler à ce moment (transcription du 5 août 2010, p. 10 et 11).

¶ 85 M^{me} Huston a dit qu'à la suite de l'appel de CK, elle avait rédigé une note Broker's Ally à l'intention de l'intimée. Toutefois, il y avait une réserve très importante. Elle a témoigné qu'elle n'avait pas consigné tous les détails de la conversation avec CK parce que la question qu'il avait posée était quelque chose qu'ils n'étaient pas censés noter par écrit parce que cela pourrait être interprété d'une manière qui soulève des questions pour le Service de la conformité. Cette directive avait été donnée par M^{me} Steinhoff, qui leur avait dit de ne rien noter qui pourrait être interprété comme quelque chose sur quoi le Service de la conformité pourrait vouloir pousser l'examen plus à fond. Pour cette raison, elle n'a pas noté les grandes lignes de la demande d'information de CK, ni la question qu'il avait réellement posée. (Transcription du 5 août 2010, pages 10 à 12).

¶ 86 Toutefois, M^{me} Huston a témoigné qu'en fait, elle a bien dit à M^{me} Steinhoff la vérité au sujet de l'appel; elle était sûre d'en avoir parlé à M^{me} Steinhoff parce que celle-ci tenait à être informée de ce genre de questions et des commentaires des clients à ce propos. Elle avait simplement omis cet élément dans la note Broker's Ally.

¶ 87 M^{me} Huston a reconnu la note Broker's Ally qu'elle avait établie à l'intention de l'intimée le mardi 8 juillet 2002 (pièce 9, onglet 8), qui portait le jour de la semaine et la date, et qui était ainsi conçue :

[TRADUCTION]

M. (K) a appelé au sujet de quelques questions concernant les achats effectués avec le chèque qu'ils ont déposé dans leur compte conjoint. Carolann était occupée avec un client, je lui ai donc laissé dans sa corbeille arrivée une note lui demandant de le rappeler. – Melissa

¶ 88 Melissa a aussi confirmé dans son témoignage qu'elle n'établissait pas de note Broker's Ally au sujet de chaque appel téléphonique de client; elle ne notait pas les appels simples du genre [TRADUCTION] « est-elle

disponible? non, elle n'est pas disponible. Dans ce cas, je rappellerai plus tard. » Habituellement, on faisait une note au sujet des appels lorsqu'il y avait un élément qu'il paraissait utile de consigner pour l'avenir et on notait alors cet élément.

¶ 89 CK a témoigné que M^{me} Steinhoff l'a rappelé, en réponse à son appel et au message de Melissa. Elle lui a dit que ce n'était pas une erreur; que c'était la stratégie de placement ordinaire pour un placement à court terme et l'a rassuré en lui disant que tout était correct, qu'il n'y avait pas à se faire de souci. Il lui a demandé comment il était possible d'investir une somme plus élevée que celle qu'ils lui avaient confiée et elle lui a expliqué qu'ils pouvaient utiliser l'effet de levier pour employer leurs fonds en vue de placements. Sur le point de savoir qui utilisait l'effet de levier, M^{me} Steinhoff n'a pas vraiment expliqué qui utilisait l'effet de levier, parlant seulement de sa capacité de l'utiliser. CK a supposé que c'était Wellington West qui utilisait l'effet de levier.

¶ 90 Dans sa déclaration d'entrevue, CK a dit, relativement à cette conversation téléphonique, que M^{me} Steinhoff n'avait pas vraiment expliqué comment les placements pouvaient atteindre cette somme, mais avait justifié le fait en disant que c'était la stratégie ordinaire, de ne pas se faire de souci, elle s'occupait de leurs intérêts. Il a dit que qu'elle était très convaincante (pièce 14, pages 31 et 32).

¶ 91 En contre-interrogatoire, CK a dit qu'il ne pouvait se rappeler exactement si M^{me} Steinhoff l'avait rappelé le mardi après-midi ou le jeudi après-midi, mais croyait que c'était le jeudi. Mais elle l'avait rappelé et était très rassurante, disant que c'était sa stratégie de placement normale et de ne pas se faire de souci; et elle s'en est tenue là. Elle a expliqué qu'elle avait la capacité d'appliquer l'effet de levier à la somme qu'ils avaient placée, et ça s'est arrêté là. Il a témoigné qu'il lui a rappelé que les fonds allaient servir au versement initial sur leur maison et qu'ils allaient avoir besoin des fonds dans peu de temps.

¶ 92 Dans sa lettre de plainte du 12 novembre 2008 à Wellington West, CK a dit qu'il avait eu une conversation téléphonique avec M^{me} Steinhoff le jeudi 10 juillet 2008. Il y écrit :

[TRADUCTION]

Elle a dit que les 125 000 \$ additionnels de fonds placés n'étaient pas une erreur et que c'était parfaitement normal pour un placement à court terme. J'ai expliqué que nous n'avions pas une somme additionnelle de 125 000 \$ et que nous ne comprenions pas comment elle pouvait placer des fonds que nous n'avions pas. Elle a répondu que Wellington West Capital Inc. avait la capacité d'utiliser l'effet de levier sur les fonds en vue de placements pour le compte de ses clients. Elle était très rassurante au téléphone; à de nombreuses reprises, elle m'a dit qu'elle s'occupait de nos intérêts et qu'elle était convaincue que les placements qu'elle avait achetés tourneraient bien (pièce 9, onglet 29, page 853).

¶ 93 M^{me} Steinhoff, dans son courriel de 8 pages du 28 novembre 2008 adressé à Wellington West, a dit :

[TRADUCTION]

Lorsque Chris a reçu ses avis d'exécution des opérations, il m'a appelée et m'a dit qu'il avait programmé leur portefeuille de titres sur leur ordinateur à la maison, de sorte qu'il pourrait le suivre chaque soir. Sur chaque avis d'exécution des opérations que Chris a reçu, les instructions suivantes sont très claires : ... (pièce 9, onglet 33, page 338).

¶ 94 M^{me} Steinhoff, dans son courriel du 30 novembre 2008 à Wellington West, par lequel elle répondait aux 14 questions que Wellington West lui avait posées, a traité la question 9, qui était ainsi conçue :

[TRADUCTION]

9. Les clients ont-ils communiqué avec vous peu de temps après que les achats ont été effectués pour discuter de ceux-ci? Si oui, à quelle date ont-ils communiqué avec vous et qu'avez-vous discuté? Les clients vous ont-ils posé des questions sur la raison pour laquelle les achats qu'ils avaient effectués formaient un total qui excédait la somme de 125 000 \$ qu'ils avaient placée? Si oui, quelle réponse leur avez-vous donnée? Avez-vous des notes au sujet de cette discussion? Si oui, veuillez me les fournir (pièce 9, onglet 30, page 1000).

¶ 95 La réponse donnée par M^{me} Steinhoff le 30 novembre disait :

[TRADUCTION] Oui, Chris m'a appelée peu de temps après que les achats ont été effectués pour me dire qu'il avait reçu les avis d'exécution. Il voulait installer le portefeuille sur son ordinateur pour en faire le suivi. Je me rappelle vaguement qu'il a dit qu'il voulait l'installer sur Google. Je crois que je lui ai fourni les symboles des titres. Il voulait vérifier auprès de moi comment se faisait le paiement pour la marge et je lui ai rappelé notre discussion lors de notre réunion : les intérêts étaient débités au compte chaque mois et le débit figurerait sur son relevé. Je n'ai pas de notes au sujet de cette discussion; c'est seulement ce dont je me souviens (pièce 9, onglet 30, page 1002).

¶ 96 On a présenté à M^{me} Steinhoff, dans son entrevue avec l'OCRCVM le 26 mars 2009, la note de juillet 2008 de Melissa Huston disant que CK avait appelé au sujet de questions qu'il se posait sur les achats dans le compte conjoint. Elle a témoigné qu'elle a dû recevoir la note de Melissa et qu'elle a dû parler à CK le 8 juillet ou peu après, mais qu'elle ne se souvenait pas exactement. Elle a dit qu'elle ne se souvenait pas, mais qu'elle retournait tous ses appels et qu'elle a dû retourner son appel téléphonique. On lui a demandé :

[TRADUCTION]

DZ O.K. Ainsi, vous avez parlé à Chris le 8 juillet ou peu après?

CS J'ai dû. Je ne me souviens pas exactement, mais j'ai sûrement – je retourne tous mes appels. Donc, j'ai sûrement dû retourner son appel téléphonique.

DZ O.K. De quoi avez-vous parlé?

CS **Je n'en ai aucune idée.**

DZ O.K. Auriez-vous des notes ou des traces de votre discussion avec Chris?

CS Non, je n'en ai pas, sinon je les aurais incluses. Si c'était seulement des questions au sujet des avis d'exécution ou des questions, j'ai dû simplement répondre aux questions.

DZ D'accord. Donc, vous n'avez aucun souvenir du sujet de cette conversation?

CS **Je n'en ai aucun souvenir, non.** Ce que je dis habituellement aux clients, lorsque je fais des recommandations, c'est qu'ils recevront leurs avis d'exécution dans quelques jours et, quand ils les recevront, s'ils ont des questions, de m'appeler.

(Pièce 11, onglet 38, pages 44 et 45). (*Non souligné dans l'original*)

¶ 97 Elle a ensuite poursuivi dans l'entrevue et a dit qu'elle pensait que, lorsqu'elle l'a rappelé, il voulait obtenir les symboles des titres. Toutefois, elle ne savait pas si cette demande faisait partie de l'appel relatif à la note de Melissa (pièce 11, onglet 38, pages 45 et 46).

¶ 98 Dans son témoignage principal, lorsqu'on a été rendu à la note de Melissa du 8 juillet, M^{me} Steinhoff a témoigné qu'elle avait appelé CK le 8 juillet et que CK avait posé des questions au sujet de la marge. Elle a témoigné qu'ils en avaient parlé à leur rencontre initiale, lorsqu'elle lui avait fait les suggestions originales au sujet des titres pour le portefeuille et que CK avait dit qu'ils voulaient utiliser la marge. Puis, dans l'appel du 8, CK voulait obtenir des éclaircissements sur le fonctionnement de la marge en ce qui concerne les intérêts à payer, et il voulait savoir les symboles à entrer dans son ordinateur, qu'elle lui a fournis. Elle a témoigné qu'il a demandé s'il restait encore de la marge, et elle lui a expliqué qu'il restait du crédit, s'il voulait l'utiliser; c'était le cas et elle lui avait recommandé Volta Resources, et il a convenu d'acheter 10 000 actions de Volta et l'opération a été saisie le 8 juillet et réglée le 11 juillet. L'action de Volta a été achetée au cours de 0,57 \$ (transcription du 13 août 2010, pages 9 à 11).

¶ 99 L'intimée a aussi nié, dans son témoignage, avoir donné à M^{me} Huston instructions de ne pas consigner de notes au sujet des appels de clients dont l'objet pourrait éveiller l'intérêt de la Conformité.

¶ 100 Le relevé au 30 juin 2008 pour le compte conjoint fait état du dépôt de 125 000 \$ dans le compte et

donne la répartition globale de l'actif du portefeuille de 125 000 \$. Toutefois, les pages 3 et 4 du relevé font état d'opérations dont le règlement est postérieur au 30 juin 2008, comprenant des opérations à la fois sur des titres canadiens et sur des titres américains; toutefois, il n'est pas indiqué de total pour ces opérations.

¶ 101 On n'a pas demandé à CK en contre-interrogatoire s'il était vrai que, dans une conversation avec M^{me} Steinhoff le mardi 8 juillet, il avait autorisé l'achat de 10 000 actions de Volta Resources au moyen de la marge dans le compte conjoint. Cela n'est pas non plus allégué dans la réponse que l'intimée a déposée (pièce 2).

LE VENDREDI 25 JUILLET 2008

¶ 102 M^{me} Huston a témoigné avoir reçu un appel de CK le 25 juillet 2008 et avoir rédigé une note Broker's Ally à ce sujet. La note porte la date du vendredi 25 juillet 2008 et elle est ainsi conçue :

[TRADUCTION]

M. (K) a appelé, comme ils connaissent maintenant la date de prise de possession de leur maison, et ils veulent parler à Carolann au sujet de leurs placements. Elle venait de commencer une rencontre avec un client, je lui ai donc dit que je demanderais à celle-ci de le rappeler lorsqu'elle serait disponible. – Melissa (pièce 9, onglet 9).

¶ 103 CK a témoigné qu'il avait fait cet appel à Melissa pour confirmer la date d'achèvement des travaux de leur maison et que M^{me} Steinhoff ne l'avait pas rappelé au sujet de ce message.

LE RELEVÉ DU COMPTE CONJOINT AU 31 JUILLET 2008

¶ 104 CK a témoigné que leur courrier était acheminé à la maison de leurs parents et qu'ils ont probablement vu ce relevé (pièce 9, onglet 10) au cours de la première ou de la deuxième semaine d'août. Il a dit qu'ils avaient ouvert l'enveloppe et pris connaissance du relevé, mais qu'il ne le comprenait pas vraiment, parce qu'il était considérablement différent de leur relevé de compte personnel (REER). Il a dit qu'il ne savait vraiment pas comment l'interpréter, de sorte qu'il l'a pour ainsi dire mis de côté. En ce qui concerne la façon l'évolution des placements, il a témoigné qu'il n'était pas tout à fait sûr. Compte tenu des titres additionnels qui avaient été achetés, il était difficile de comprendre quelle était la valeur réelle à cette date-là de l'ensemble du portefeuille.

¶ 105 CK a témoigné qu'à l'exception de l'appel téléphonique avec l'intimée le 10 juillet 2008, il n'a pas communiqué directement avec elle avant les derniers jours d'août. M^{me} Huston a rédigé une note Broker's Ally le lundi 25 août 2008:

[TRADUCTION]

M. (K) a appelé comme leur banque veut obtenir une confirmation des fonds qu'ils ont en vue du versement initial. Ils voulaient venir voir Carolann le plus tôt possible. Carolann m'a dit qu'ils pouvaient venir demain à 15 h, et il a dit que ça devrait leur convenir. Il a dit aussi qu'il transmettrait à Carolann par courriel la lettre que la banque leur avait envoyée, de façon qu'elle sache exactement ce que la banque voulait comme confirmation. – Melissa (pièce 9, onglet 11).

¶ 106 Le 25 août 2008, à 9 h 36, CK a envoyé un courriel à M^{me} Steinhoff auquel il a joint une partie du courriel qu'ils avaient reçu de la banque. Il a dit : [TRADUCTION] « Nous sommes évidemment très inquiets au sujet des fonds dont nous avons besoin étant donné que la dernière fois que j'ai vérifié, presque tous les titres avaient perdu de la valeur par rapport à notre mise de fonds de 125 000 \$. » (Pièce 9, onglet 12).

¶ 107 La pièce jointe était un courriel de Gerry Smith, de la Banque TD, qui disait :

[TRADUCTION]

Bonjour Anita : Il faut juste préciser le solde des fonds en vue du versement initial, le versement initial total s'élève à 128 067 \$. Auriez-vous un relevé bancaire indiquant le solde des fonds que vous avez pour le versement initial, il me faut une copie du relevé bancaire, s'il vous plaît.

Salutations, Gerry Smith (pièce 9, onglet 12).

¶ 108 On a présenté à M^{me} Huston sa note Broker's Ally du 25 août 2008 et elle a témoigné que c'était un

appel où CK souhaitait rencontrer M^{me} Steinhoff le plus vite possible; elle se souvenait du ton d'urgence qu'il y avait dans sa voix. Elle a témoigné qu'elle croyait l'avoir mis en attente pour vérifier à quel moment M^{me} Steinhoff serait disponible en vue de le rencontrer compte tenu du sentiment d'urgence. Elle a vérifié auprès de M^{me} Steinhoff et a repris la communication pour confirmer l'heure du rendez-vous, le lendemain. Elle a témoigné qu'elle se souvenait nettement du sentiment d'urgence dans la voix de CK.

¶ 109 L'intimée, dans son témoignage principal, a dit qu'elle se souvenait précisément que Melissa était venue la voir au sujet de l'appel téléphonique de CK, et qu'elle leur avait fixé un rendez-vous le plus tôt possible, ce qui s'est trouvé à être le lendemain. Elle a confirmé avoir reçu le courriel du 25 août 2008 de CK (pièce 9, onglet 12). L'intimée a témoigné qu'elle ne se souvient pas d'avoir communiqué avec M. et M^{me} K entre le 25 juillet et le 25 août; et que jusqu'au 25 août, ils n'avaient exprimé aucune inquiétude.

¶ 110 M^{me} Steinhoff a témoigné dans son entrevue du 26 mars 2009, que l'idée d'utiliser 100 % de marge, plutôt qu'un pourcentage moindre, venait de M. et M^{me} K. On lui a demandé pourquoi elle leur avait recommandé d'utiliser 100 % de marge, pourquoi elle n'avait pas choisi un pourcentage moindre. Elle a répondu :

[TRADUCTION]

Ils voulaient être très agressifs; ils ont décidé que c'est ce qu'ils voulaient faire. **Nous avons eu de nombreuses conversations pendant tout l'été au sujet du portefeuille, de nombreuses conversations.** Ils le suivaient, pas tellement (AK), mais CK le suivait sûrement en ligne et c'est avec lui que je parlais le plus à ce sujet. Et à aucun moment – à aucun moment il n'a donné la moindre indication qu'ils n'étaient pas prêts à maintenir le portefeuille. En fait, **en août lorsque le marché a commencé à se replier, je les ai appelés pour qu'ils viennent me rencontrer...** » (pièce 11, onglet 38, pages 32 et 33). (*Non souligné dans l'original*)

¶ 111 CK a témoigné que l'appel à M^{me} Steinhoff le lundi 25 août faisait suite à la manchette du vendredi 22 août en soirée, selon laquelle les marchés avaient connu une chute considérable, ce qui leur avait causé une grande inquiétude et l'avait amené à faire l'appel du lundi. Ils voulaient s'assurer que leur situation était toujours en ordre et voir si cela avait eu des répercussions pour eux. Il a dit qu'il avait aussi demandé, au moment de prendre le rendez-vous, d'obtenir le solde réel de leur compte, parce qu'ils ne comprenaient pas vraiment quel était le solde. Il a ajouté qu'il n'avait pas communiqué avec M^{me} Steinhoff et ne savait pas combien ils avaient d'argent dans le compte.

¶ 112 M. et M^{me} K ont assisté tous deux à la rencontre avec M^{me} Steinhoff l'après-midi du 26 août. CK a témoigné que M^{me} Steinhoff avait préparé un dossier épais de coupures de presse et de feuilles individuelles sur chaque titre qu'ils avaient dans leur portefeuille, des feuilles additionnelles pour chaque titre avec les anticipations du secteur, ainsi qu'une quantité considérable d'information qu'elle leur a présentés. Elle a passé en revue chacun des titres et le cours qu'ils allaient atteindre selon les professionnels du secteur. À son souvenir, il y avait encore quelques titres qui avaient une bonne tenue, et qui avaient même fait un profit. Mais elle passait et repassait les divers titres qu'ils avaient et où ils en étaient. Il avait l'impression qu'elle cherchait à masquer la situation. Il a témoigné qu'ils ont aussi passé en revue leurs portefeuilles de REER.

¶ 113 Puis elle leur a présenté la feuille qui indiquait la valeur actuelle de leur portefeuille, qui les a complètement sidérés, comme elle se chiffrait à 100 000 \$. Il a témoigné qu'ils ont ensuite eu un échange animé au sujet de la façon dont on en était venu là; ils ont dit que leur niveau de risque était seulement à 10 000 \$; ils demandaient comment leur portefeuille avait pu baisser à 100 000 \$; c'était un véritable choc pour eux, parce que c'était la première fois qu'on leur présentait vraiment la valeur de leur compte. Il a témoigné qu'ils lui ont répété qu'ils n'avaient pas les fonds pour combler la différence en vue du versement initial sur la maison. Il a témoigné qu'elle leur avait répondu qu'il allait y avoir une reprise des marchés. L'été constituait une période peu active, les gens reviendraient bientôt de vacances, la situation n'était pas encore si mauvaise. Elle a mentionné plusieurs titres, et leurs perspectives, ou des annonces à venir bientôt. Elle essayait de leur donner l'espoir d'un redressement de la situation, et ils ne devaient pas s'inquiéter.

¶ 114 Il a témoigné qu'ils demandaient quelles étaient leurs options, parce qu'ils n'avaient pas d'autres fonds

mis de côté ailleurs. Ces fonds constituaient le versement initial sur leur maison. Il a témoigné que M^{me} Steinhoff les avait rassurés en disant que les choses allaient s'arranger; il a dit qu'elle ne leur a pas présenté d'options; elle disait simplement c'est là que vous en êtes mais elle était très rassurante leur disant que les choses allaient s'arranger.

¶ 115 Quant aux recommandations, CK a dit qu'au cours de la présentation des différents titres, il y en avait trois qui étaient même en situation de profit; Seaspn, Rim et l'une des banques. M^{me} Steinhoff a dit notamment qu'elle passerait un ordre de vente stop sur ces titres, évidemment à des cours différents, de sorte que, quand ces titres toucheraient ces cours, la vente serait déclenchée, et au moins avec ces titres, ils feraient un profit si les marchés continuaient à baisser. Il a témoigné qu'il ne savait pas ce qu'était un ordre de vente stop, mais qu'elle l'a expliqué. Selon cette explication, une fois l'ordre de vente stop passé, si le titre touche le cours fixé, la vente se fait automatiquement.

¶ 116 Quant aux autres titres du portefeuille, elle a mentionné que, pour certains d'entre eux, diverses choses allaient se passer et ils se redresseraient.

¶ 117 On a présenté à CK la pièce 9, onglet 13, pages 58 et 59; il a dit que ces pages de revue du portefeuille donnant une énumération de leurs titres faisaient partie des documents que M^{me} Steinhoff avait lors de la revue du 26 août. En renvoyant à la page 58, il a dit que l'écriture au bas de la page près de Research in Motion était celle de M^{me} Steinhoff, elle y avait écrit le « x » et les mentions [TRADUCTION] « 30 jours » et [TRADUCTION] « 130,00 \$, ordre de vente stop » à ce moment-là. Le cours de RIM était à 133,50 \$. De même, à la page 59, la Bank of America, il y a une flèche et la mention [TRADUCTION] « stop » et le chiffre « 27 ». Le cours de la Bank of America était à 29,12 \$.

¶ 118 S'agissant de la documentation volumineuse que M^{me} Steinhoff leur avait fournie, CK a dit qu'elle avait passé en revue toutes les actions, et les articles, mais qu'il n'y était pas revenu et ne les avait pas lus après qu'elle les leur avait remis. C'était un peu une surdose d'information parce que, manifestement, les actions avaient chuté, et le message était : voici ce que sont les projections. C'était la même histoire pour chaque titre.

¶ 119 Sur le point de savoir si M^{me} Steinhoff a indiqué que la chute des actions pourrait se poursuivre, il a témoigné que, dans son exposé, elle donnait plutôt à penser le contraire. Elle était très optimiste : tous les experts du secteur disaient qu'il allait y avoir une reprise, un rebond, que la situation allait se redresser. Il y a eu une discussion sur le point de savoir s'ils devraient vendre, mais ils étaient dans une situation difficile parce qu'ils avaient déjà perdu plus que ce qu'ils pouvaient se permettre de perdre. La recommandation ferme de M^{me} Steinhoff était de tenir bon, tenter le coup, il y aura un rebond, les choses vont s'arranger; il ne serait pas avisé de sortir du marché.

¶ 120 AK, dans sa déclaration, a donné sa version de ce qui s'était passé à la rencontre du 26 août. Elle a dit qu'il y avait eu le choc initial chez M. et M^{me} K parce qu'ils avaient largement dépassé la limite de 10 000 \$ qu'ils avaient indiquée au départ à M^{me} Steinhoff comme le niveau qu'ils pouvaient accepter, et ils s'inquiétaient de ce qu'ils n'auraient pas les fonds nécessaires pour le versement initial sur la maison. Elle a dit qu'ils ont dit cela à M^{me} Steinhoff, mais que celle-ci énumérait tous les experts et analystes financiers en disant combien ils s'attendaient à un redressement de la situation. M^{me} Steinhoff était convaincue qu'il y aurait un redressement, il ne fallait pas se faire de souci, et il ne fallait pas liquider les actions à ce moment-là. Ils avaient mentionné la possibilité de limiter leurs pertes à ce moment-là, et d'atténuer leurs pertes, de sorte que leur perte ne dépasserait pas son niveau actuel, mais M^{me} Steinhoff se donnait beaucoup de mal pour exposer les avis des experts et analystes financiers. Comme ils disaient tous qu'il y aurait un redressement, il ne s'agissait que d'une baisse passagère, et il ne fallait pas se faire de souci. AK se rappelait qu'à la rencontre, M^{me} Steinhoff leur avait donné une assurance personnelle que, si c'était nécessaire, elle leur ferait un chèque personnel. C'est dire à quel point elle était convaincue qu'il y aurait un redressement et que tout s'arrangerait. AK a dit que M^{me} Steinhoff les a rassurés et les a persuadés de ne pas liquider leur portefeuille, et de ne rien changer. Elle a dit qu'à la suite de la rencontre avec M^{me} Steinhoff, elle était optimiste avec prudence (pièce 28 pages 20 à 23).

¶ 121 En contre-interrogatoire, CK a aussi décrit la façon dont s'était déroulée la rencontre du 26 août et comment, lorsqu'ils ont fini par arriver aux chiffres relativement à leur compte, ça avait été un choc total. Il

avait eu l'impression d'un effondrement complet, ils avaient franchi leur limite de 10 000 \$. Toutefois, la recommandation très forte de l'intimée était de maintenir le cap. Son opinion professionnelle était de conserver leurs placements, et ils étaient venus la voir pour obtenir son opinion professionnelle. Il a aussi témoigné que finalement l'intimée avait offert, s'il n'y avait pas de redressement, de leur faire un chèque personnel. (Transcription du 10 août 2010, pages 209 à 212).

¶ 122 M. et M^{me} K ont accepté le conseil de M^{me} Steinhoff et n'ont pas liquidé le portefeuille, bien qu'ils aient dit avoir été d'accord sur les instructions des trois ordres de vente stop.

¶ 123 S'agissant de la rencontre du 26 août, M^{me} Steinhoff a témoigné qu'elle avait effectué une revue du portefeuille et qu'elle avait examiné la recherche, notamment des articles financiers et du secteur sur chacun des titres du portefeuille. Toutefois, elle avait mis l'accent sur le fait que le marché avait chuté, qu'elle n'avait pas de boule de cristal et qu'il appartenait à M. et M^{me} K de prendre la décision. Elle a déclaré leur avoir dit que, si cela leur causait de l'anxiété, ils devraient vendre, faire la part du feu immédiatement s'ils n'étaient pas à l'aise. Toutefois, elle a témoigné que M. et M^{me} K n'avaient pas pris leur décision le 26 août; ils avaient décidé de rentrer, d'en discuter et de la rappeler. Elle a témoigné qu'elle n'était pas au courant qu'ils allaient avoir besoin des fonds en octobre pour le versement initial.

¶ 124 S'agissant de la discussion au sujet des ordres de vente stop, M^{me} Steinhoff a témoigné leur avoir expliqué les risques de ces ordres. Selon ce qu'elle leur recommandait, il valait mieux qu'elle surveille le portefeuille plus étroitement, et si elle observait une petite hausse sur l'un de ces trois titres, elle les appellerait pour obtenir leurs instructions de vente. Elle a dit que c'est ce qu'elle avait fait dans le cas de la Bank of America. CK a convenu que cet appel avait été fait.

¶ 125 M^{me} Steinhoff a témoigné dans son interrogatoire principal que, si M. et M^{me} K n'ont pas pris leur décision le 26 août, ils lui sont revenus par courriel, en disant notamment qu'ils allaient toucher du bois et prier leur bonne étoile. (Transcription du 13 août 2010, pages 29 et 30).

¶ 126 CK a témoigné qu'au cours de la période approximative allant du 28 août au 9 septembre 2008 il y a eu un échange de courriels entre Gerry Smith, la personne avec qui communiquer à la Banque au sujet de leur emprunt hypothécaire, et le bureau de l'intimée, parce que M. Smith voulait obtenir une confirmation du versement initial pour l'achat de la maison. Il semble que M. Smith ait reçu cette confirmation du bureau de M^{me} Steinhoff, mais CK a dit qu'ils ne comprenaient pas ce qui s'était passé, étant donné que, le 26 août, leur compte avait une valeur de 100 000 \$ (pièce 9, onglet 20).

¶ 127 Il y a aussi une note Broker's Ally de M^{me} Huston, datée du vendredi 5 septembre 2008, disant que Gerry Smith de TD Canada Trust avait appelé au sujet d'un courriel qu'il avait envoyé à Carolann la semaine précédente concernant les comptes de M. et M^{me} K; M^{me} Huston a dit que le courriel avait été réexpédié et elle l'avait imprimé et donné à M^{me} Steinhoff pour qu'elle l'examine avant de répondre. Il semble que, par suite de cet échange, on a transmis à M. Smith les relevés non seulement du compte conjoint, mais aussi des comptes REER de M. et M^{me} K.

¶ 128 CK a témoigné que le marché a connu une autre dégringolade le vendredi 29 août et ils sont devenus très inquiets. Ils ont fait un appel pour communiquer avec l'intimée. Il a dit que la plupart des conversations étaient avec M^{me} Huston, qu'ils avaient laissé un message demandant à l'intimée de les rappeler, et M^{me} Steinhoff les a rappelés. À ce moment-là, leur inquiétude était beaucoup plus grande. Les renseignements avaient été envoyés à leur banque au sujet de leur versement initial, et maintenant le marché dégringolait encore, et ils se retrouvaient dans une situation pire que celle où ils se trouvaient plus tôt dans la semaine. Il a témoigné que, pendant une période d'environ 10 jours, le marché avait baissé sans interruption. Toutefois, il a témoigné que M^{me} Steinhoff les rassurait, leur disant de tenir bon, que les choses allaient s'arranger.

¶ 129 CK a témoigné que, vers la fin de septembre (du 27 au 29 septembre), il était beaucoup question dans les médias d'un plan de renflouement, et ils touchaient du bois en espérant que le plan de renflouement allait être accepté et qu'il y aurait une reprise du marché avant le moment où ils devraient liquider. CK a dit qu'il avait eu une conversation sur son téléphone portable avec M^{me} Steinhoff et que celle-ci était allée à New York, et qu'ils

avaient parlé du fait que les perspectives semblaient favorables pour le plan de renflouement. Ils n'avaient pas parlé beaucoup de leur compte réel; plutôt de la tendance du marché, et de l'espoir que ce plan de renflouement allait être approuvé. Il ne savait pas quel était le solde du compte à ce moment-là et ni où en était exactement leur compte.

¶ 130 Dans son témoignage en interrogatoire principal, M^{me} Steinhoff a témoigné qu'elle était à New York dans la semaine précédant le 28 septembre 2008, pour assister à deux conférences. Elle était allée au World Business Forum deux jours et avait suivi un programme spécial de gestion avec Marcus Buckingham pendant deux jours. Elle était à New York pour une semaine.

¶ 131 En contre-interrogatoire, l'échange suivant est intervenu :

[TRADUCTION]

Q Et pendant la période où vous avez assisté au World Business Forum à New York, du 24 au 27 septembre, avez-vous entendu parler du programme TARP?

R Je ne me rappelle pas.

Q Vous rappelez-vous que, le 29 septembre, le Congrès américain a voté au sujet de ce programme? Vous rappelez-vous?

R Non. Je ne me rappelle pas.

Q Vous n'en avez aucun souvenir?

R Aucun.

Q Vous rappelez-vous que le Congrès américain a rejeté ce plan de renflouement le lundi 29 septembre? Vous ne vous rappelez pas que –

R Non, je ne me rappelle pas.

Q -- 2008.

R Non, je ne me rappelle pas.

Q Vous n'en avez aucun souvenir?

R Aucun.

Q Vous rappelez-vous que cela est effectivement arrivé?

R Je ne me rappelle pas que cela est effectivement arrivé.

Q Vous ne vous rappelez pas que le Congrès américain, au premier vote, a rejeté le programme de renflouement?

R Non, je ne me rappelle pas.

Q Vous ne vous rappelez pas le discours prononcé par la présidente du Congrès, Nancy Pelosi?

R Non, je ne me rappelle pas.

Q Le fait que certaines personnes ont indiqué – a déplu à certains membres du Congrès et les a amenés à voter contre le projet de loi?

R Non, je ne me rappelle pas.

Q Vous teniez-vous à jour sur ce qui se passait sur les marchés financiers à ce moment-là?

R Absolument.

Q Et vous n'en avez aucun souvenir?

R Aucun.

Q Vous rappelez-vous qu'il a été adopté?

R Le programme TARP?

Q Oui.

R A fini par être adopté.

(Transcription du 13 août 2010, pages 111 et 112.)

¶ 132 En contre-interrogatoire, l'échange s'est poursuivi :

[TRADUCTION]

Q Si je vous dis – si je vous dis que le Congrès américain a rejeté le programme TARP lors du premier – la première fois qu'il a été présenté au Congrès et qu'il l'a rejeté ce jour-là, le lundi 29 septembre, vous ne pourriez être en désaccord avec moi, n'est-ce pas?

R Je ne me rappelle pas que ça se soit passé le 29 septembre.

Q En fait, vous ne vous rappelez pas du tout que ça s'est passé?

R C'est exact.

Q Et lorsque vous étiez au World Business Forum à New York du 24 septembre au 27 septembre, avez-vous eu des conversations avec d'autres personnes au sujet du programme de renflouement ou du programme TARP?

R Je ne m'en souviens pas.

(Transcription du 13 août 2010, page 112 et 113.)

¶ 133 Il y a une chaîne de courriels qui commence par un courriel d'AK à M^{me} Steinhoff le samedi 27 septembre, demandant qu'elle la rappelle, parce qu'ils allaient signer les documents pour l'emprunt hypothécaire, rencontrer leur avocat et devaient voir clair dans leurs finances. Vient ensuite un courriel de réponse de M^{me} Steinhoff à la même date, indiquant qu'elle revenait tout juste d'une manifestation professionnelle à New York, et un autre courriel d'AK à M^{me} Steinhoff le dimanche 28 septembre 2008, confirmant que CK et M^{me} Steinhoff avaient eu une discussion ce jour-là. Ce courriel d'AK se termine ainsi :

[TRADUCTION]

Je vais appeler Perry – notre avocat, à la première heure lundi matin, pour savoir à quel moment les fonds en vue de notre versement initial doivent se trouver dans notre compte et je vous en informerai. Nous touchons du bois et prions notre bonne étoile (pièce 9, onglet 22).

¶ 134 CK a témoigné que, le lundi 29 septembre 2008, il avait été annoncé que le plan de renflouement n'avait pas été accepté. Ils se trouvaient dans une situation financière très mauvaise et son épouse éprouvait énormément de stress et d'anxiété. Il devait s'absenter pour un voyage d'affaires et laisser son épouse seule, et il a envoyé un courriel à M^{me} Steinhoff le 29 septembre 2008 à 13 h 39 portant sur leur portefeuille :

[TRADUCTION]

Je veux juste prendre contact et voir ce que vous comptez faire maintenant que le « plan de renflouement » a été rejeté. Nous ne pouvons même pas regarder les cours, parce que ça nous fait perdre le sommeil et, très franchement, le stress au cours des dernières semaines a été insupportable. Anita et moi vous avons dit que nous étions prêts à perdre jusqu'à environ 10 000 \$ lorsque nous nous sommes engagés là-dedans. Nous n'étions pas dans une position nous permettant de perdre cette somme. Très franchement, nous avons peur de perdre notre maison.

J'ai exclu Anita de ce courriel parce qu'elle s'est rendue physiquement malade à se faire du souci à ce sujet, elle ne peut y échapper comme c'est partout dans les nouvelles. Compte tenu de mon

voyage d'affaires qui m'oblige à partir dimanche, je suis très inquiet de la laisser toute la semaine prochaine, si tout n'est pas résolu (pièce 9, onglet 23).

¶ 135 En contre-interrogatoire, M^{me} Steinhoff a nié toute conversation avec CK au sujet d'un plan de renflouement et a nié être au courant que le plan de renflouement avait été rejeté le 29 septembre.

¶ 136 AK a aussi envoyé à M^{me} Steinhoff un courriel le lundi 29 septembre à 21 h 48 l'informant qu'elle avait reçu un appel de leur avocat et que les fonds en vue de leur versement initial devaient être disponibles dans leur compte au plus tard le 8 octobre (pièce 9, onglet 22).

¶ 137 CK a témoigné avoir eu une conversation téléphonique avec M^{me} Steinhoff le 29 septembre ou le lendemain. Il a dit que son attitude à leur égard avait réellement changé; les assurances des rencontres et des appels téléphoniques précédents étaient disparues. La situation était maintenant la suivante : ils savaient ce qu'ils faisaient; ils étaient des investisseurs de niveau avancé; ils comprenaient les risques; ce dans quoi ils s'étaient engagés; elle rejetait sur eux pour une bonne part la responsabilité de la situation. Comme ils avaient besoin de l'argent en vue de leur versement initial dans un délai déterminé, M^{me} Steinhoff demandait l'autorisation verbale de vendre les titres lorsqu'elle verrait qu'ils atteignent le point le plus favorable dans les prochains jours. Il ne leur restait que quelques jours. Il dit qu'il a repris M^{me} Steinhoff : en fait, ils ne comprenaient pas réellement un tas de choses qu'elle avait faites; ils ne comprenaient pas la moitié de tout ça; ça n'était sûrement pas leur idée. Mais le changement d'attitude était complet. De plus, il ne savait pas à ce moment-là quelle était la valeur de leur portefeuille. CK a témoigné qu'après quelques jours, au cours d'une conversation avec Melissa, AK a appris que leur portefeuille était tombé à 50 000 \$. Il croyait que c'était le 3 octobre ou vers cette date. Ils avaient aussi donné des instructions de vendre leurs comptes REER.

¶ 138 CK a dit que, lorsqu'il avait appris que leur compte était tombé à quelque 50 000 \$, il avait immédiatement appelé M^{me} Steinhoff, mais n'avait pu la joindre. Il avait eu une conversation avec M^{me} Huston et, au cours de cette conversation, il lui avait indiqué avoir l'impression qu'ils allaient perdre leur maison et qu'il avait besoin de parler avec M^{me} Steinhoff. Il a finalement reçu un appel de M^{me} Steinhoff plus tard dans la soirée et elle ne lui a pas proposé d'options. Ils avaient une somme d'argent limitée et ils étaient bien loin de ce dont ils avaient besoin pour leur versement initial. Il a dit que, dans leur conversation, elle avait formulé des accusations en disant que M. et M^{me} K savaient ce qu'ils faisaient; que c'était leur idée; qu'ils essayaient d'être agressifs ou de faire de l'argent; et qu'il lui avait coupé la parole et lui avait dit que ça n'était pas du tout la situation. Il pensait que la conversation était peut-être enregistrée. À un moment, M^{me} Steinhoff avait dit qu'elle verrait si Wellington West pourrait leur prêter des fonds additionnels, mais il jugeait qu'ils n'étaient pas dans une position leur permettant d'acheter une nouvelle maison et de payer les intérêts sur un gros emprunt. Il a témoigné que la conversation n'était pas axée sur l'aide qu'elle pouvait leur apporter, mais cherchait à les accuser d'avoir créé toute la situation, et il avait mis fin à l'appel.

¶ 139 Après cet appel, CK a parlé à ses parents et aux membres de sa famille, et c'était une situation très difficile. Sa famille lui conseillait d'essayer de mener à bien l'achat de la maison. Les parents d'AK ont pu obtenir des fonds pour eux par le moyen d'une marge de crédit. En fin de compte, ils ont emprunté 65 000 \$ des parents d'AK et ont réalisé l'achat.

¶ 140 Le relevé de portefeuille au 31 octobre 2008 pour les comptes de M. et M^{me} K indique les portefeuilles liquidés et il ressort que la valeur s'établissait à 60 258,69 \$ (pièce 9, onglet 26).

¶ 141 En contre-interrogatoire, CK a confirmé que l'intimée avait offert de passer un ordre de vente stop sur trois des titres, et ils avaient convenu que cela devrait être fait. De plus, il a nié que M^{me} Steinhoff ait jamais suggéré que le portefeuille qu'elle avait élaboré à la fin de juin constituait une [TRADUCTION] « stratégie agressive ». Il a aussi confirmé que, dans leurs discussions initiales avec M^{me} Steinhoff, celle-ci avait indiqué qu'elle pourrait probablement obtenir un rendement de 10 %, bien que ce ne fût pas une garantie, mais M^{me} Steinhoff avait repris le chiffre à de nombreuses reprises.

¶ 142 Dans son entrevue du 26 mars 2009, l'enquêteur a interrogé M^{me} Steinhoff au sujet du courriel de CK envoyé le 29 septembre à 13 h 39 où il faisait mention du rejet du plan de renflouement et parlait de ce qu'ils lui

avaient dit qu'ils étaient prêts à perdre 10 000 \$. Il lui a demandé pourquoi elle n'avait pas envoyé quelque chose par écrit, dans un courriel, pour s'opposer à ce que CK avait dit au sujet de cette limite de 10 000 \$. En réponse, elle a dit qu'elle avait beaucoup de clients en panique à ce moment-là, et qu'elle passait sa journée entière, de 12 à 14 heures, à parler à ses clients, pour les calmer et tenter de mettre les choses en perspective. Pressée de questions sur la raison pour laquelle elle n'avait pas envoyé de réponse à CK, par écrit, au sujet de cette limite de 10 000 \$, elle a dit qu'elle devait être trop occupée (pièce 11, onglet 38, page 50).

¶ 143 Tous les titres dans le compte conjoint de M. et M^{me} K ont été vendus vers la fin de septembre et le début d'octobre 2008. L'avocat de l'OCRCVM a fourni le tableau suivant :

Date de l'opération	\$ CAN ou \$ US	Titre	Produit	Profit/perte
10 sept. 2008	US	Bank of America	25 854 \$ US	5 560 US\$
30 sept. 2008	US	Google Inc.	20 295 \$ US	(6 763 \$ US)
30 sept. 2008	US	Seaspan Corp.	14 260 US\$	(5 423 \$ US)
30 sept. 2008	CAN	Detour Gold Corp	10 7942 \$	(11 408 \$)
30 sept. 2008	CAN	Diagnocure Inc.	14 280 \$	(10 118 \$)
30 sept. 2008	CAN	Liquor Stores Income Fund	17 525 \$	(4 381 \$)
30 sept. 2008	CAN	Pelangio Mines Inc. /PDX Resources Inc.	5 570 \$	(6 790 \$)
1 ^{er} oct. 2008	CAN	Research In Motion Ltd.	14 055 \$	(11 775 \$)
1 ^{er} oct. 2008	CAN	Suncor Energy Inc.	17 225 \$	(7 576 \$)
1 ^{er} oct. 2008	CAN	Banque TD	25 854 \$ US	(5 236 \$ US)
1 ^{er} oct. 2008	US	Allied Capital Corp.	9 407 \$ US	(5 236 \$ US)
3 oct. 2008	CAN	Volta Resources Inc.	1 580 \$	(4 235 \$)
			Perte totale	(69 096 \$)

¶ 144 L'avocat de l'OCRCVM a fourni quelques autres sommaires :

- Les opérations dans le compte conjoint de M. et M^{me} K ont généré des commissions de 6 813 \$.
- Une somme d'environ 2 354 \$ (sans tenir compte du change) pour le revenu reçu surtout de distributions a été créditée au compte conjoint de M. et M^{me} K.
- Une somme d'environ 2 014 \$ pour les frais d'intérêt relatifs à l'emprunt sur marge a été débitée au compte conjoint de M. et M^{me} K.

ANALYSE

LE FARDEAU ET LA NORME DE PREUVE

¶ 145 Les parties ont invoqué un certain nombre de décisions au sujet de la norme de preuve, notamment *Re: Boulieris* (2004) 27 OSCB 1597; *Octagon Capital Corp.* (2007) IDA CD No. 16 et *D.M. Graydon* (1987) TSE DD No. 20. La Cour suprême du Canada, dans l'arrêt *F.H. v. McDougall* (2008) A.C.S. n° 54, a passé en revue la jurisprudence contradictoire et défini l'approche que les tribunaux canadiens devraient désormais adopter. La cour a statué :

(4) L'approche qui devrait désormais être celle des cours de justice canadiennes

40. Comme l'a fait la Chambre des lords, notre Cour devrait selon moi affirmer une fois pour toutes qu'il n'existe au Canada, en common law, qu'une seule norme de preuve en matière civile,

celle de la prépondérance des probabilités. Le contexte constitue évidemment un élément important et le juge ne doit pas faire abstraction, lorsque les circonstances s'y prêtent, de la probabilité ou de l'improbabilité intrinsèque des faits allégués non plus que de la gravité des allégations ou de leurs conséquences. Toutefois, ces considérations ne modifient en rien la norme de preuve. À mon humble avis, pour les motifs qui suivent, il faut écarter les approches énumérées précédemment.

45. Laisser entendre que lorsqu'une allégation formulée dans une affaire civile est grave, la preuve offerte doit être examinée plus attentivement suppose que l'examen peut être moins rigoureux dans le cas d'une allégation moins grave. Je crois qu'il est erroné de dire que notre régime juridique admet différents degrés d'examen de la preuve selon la gravité de l'affaire. Il n'existe qu'une seule règle de droit : le juge du procès doit examiner la preuve attentivement.

46. De même, la preuve doit toujours être claire et convaincante pour satisfaire au critère de la prépondérance des probabilités. Mais, je le répète, aucune norme objective ne permet de déterminer qu'elle l'est suffisamment. Dans le cas d'une allégation grave comme celle considérée en l'espèce, le juge peut être appelé à apprécier la preuve de faits qui se seraient produits de nombreuses années auparavant, une preuve constituée essentiellement des témoignages du demandeur et du défendeur. Aussi difficile que puisse être sa tâche, le juge doit trancher. Lorsqu'un juge consciencieux ajoute foi à la thèse du demandeur, il faut tenir pour acquis que la preuve était à ses yeux suffisamment claire et convaincante pour conclure au respect du critère de la prépondérance des probabilités.

(5) Conclusion sur la norme de preuve

49. En conséquence, je suis d'avis de confirmer que dans une instance civile, une seule norme de preuve s'applique, celle de la prépondérance des probabilités. Dans toute affaire civile, le juge du procès doit examiner la preuve pertinente attentivement pour déterminer si, selon toute vraisemblance, le fait allégué a eu lieu.

¶ 146 Dans une affaire comme la présente espèce, une seule norme de preuve s'applique, celle de la prépondérance des probabilités. Dans toute affaire, le juge du procès (ou la formation) doit examiner la preuve attentivement. Il faut toujours que la preuve soit suffisamment claire et convaincante pour satisfaire au critère de la prépondérance des probabilités.

LES RÈGLES PERTINENTES

¶ 147 Les chefs 1 à 7 invoquent tous l'article 1 de la Règle 29, ainsi conçu :

Les courtiers membres ainsi que chaque associé, administrateur, dirigeant, surveillant, représentant inscrit, représentant en placement et employé d'un courtier membre (i) sont tenus d'observer des normes élevées d'éthique et de conduite professionnelle dans l'exercice de leur activité, (ii) ne doivent pas avoir de conduite ou de pratique commerciale inconvenante ou préjudiciable aux intérêts du public et (iii) doivent avoir le caractère, la réputation, l'expérience et la formation qui correspondent aux normes mentionnées aux points (i) et (ii) qui précèdent ou que le conseil peut prescrire.

Aux fins des procédures disciplinaires prévues aux Règles, chaque courtier membre est responsable des actes et des omissions de chacun de ses associés, administrateurs, dirigeants, surveillants, représentants inscrits, représentants en placement et employés, et chacune des personnes susmentionnées doit se conformer à toutes les Règles auxquelles le courtier membre doit se conformer.

¶ 148 Les chefs 1 et 2 invoquent l'alinéa 1(a) de la Règle 1300, ainsi conçu :

1. Identité et solvabilité

(a) Un courtier membre doit faire preuve de la diligence voulue pour connaître

constamment les faits essentiels relatifs à tous ses clients ainsi qu'à tous les ordres ou comptes acceptés.

¶ 149 Le chef 3 invoque l'article 4 de la Règle 1300, ainsi conçu :

4. Un représentant inscrit ne peut exercer de pouvoirs discrétionnaires sur un compte de client que si les conditions suivantes sont réunies :
 - (a) le courtier membre a désigné un ou des surveillants responsables des comptes carte blanche;
 - (b) le client a préalablement donné une autorisation écrite conformément à l'article 5 de la présente Règle;
 - (c) un surveillant désigné conformément à l'alinéa (a) a autorisé le compte comme compte carte blanche et consigné cette autorisation;
 - (d) le représentant inscrit autorisé à effectuer des opérations discrétionnaires dans le compte effectue des opérations, fournit des services de conseil ou effectue des analyses de manière active relativement à tous les types de produits qui sont négociés de façon discrétionnaire depuis une période de deux ans;
 - (e) le compte est tenu chez le courtier membre du représentant inscrit.

¶ 150 Les chefs 4 et 5 invoquent les alinéas 1(p) et (q) de la Règle 1300 et le chef 6 invoque l'alinéa 1(q) de la Règle 1300, textes ainsi conçus :

Convenance en général

- (p) Sous réserve des alinéas 1(r) and 1(s) de la présente Règle, un courtier membre doit faire preuve de la diligence voulue pour veiller à ce que l'acceptation d'un ordre d'un client convienne à ce client compte tenu de facteurs tels que la situation financière du client, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs de placement de même que sa tolérance à l'égard du risque.

Évaluation de la convenance requise en cas de formulation de recommandations

- (q) Lorsqu'il recommande à un client l'achat, la vente, l'échange ou la détention d'un titre, un courtier membre doit faire preuve de la diligence voulue pour veiller à ce que la recommandation convienne à ce client, compte tenu de facteurs tels que la situation financière du client, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs de placement de même que sa tolérance à l'égard du risque.

¶ 151 Dans la décision *Young Estate v. RBC Dominion Securities (RBC) and Houghton*, [2008] O.J. No. 5418, les demandeurs avaient intenté une action contre le courtiers en valeurs mobilières (RBC) et le conseiller en placement invoquant le fait que le conseiller ne s'était pas acquitté de l'obligation de diligence à laquelle est tenu le conseiller en placement et que la société membre avait fait défaut de le surveiller adéquatement. La cour a passé en revue divers règlements et codes de déontologie applicables ainsi que la jurisprudence pertinente :

[TRADUCTION]

182. On m'a présenté la *Rule 31-505* de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, l'article 1 du Règlement 1300, le Règlement 1500 et le Principe directeur n° 2 de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières ainsi que le Code de déontologie, Introduction à la section 1 (Convenance) et le Manuel sur les normes de conduite de l'Institut canadien des valeurs mobilières. J'ai passé en revue les dispositions applicables de ces textes. On m'a aussi présenté une abondante jurisprudence relative à la responsabilité du courtier en valeurs mobilières. Je n'ai pas l'intention de récapituler de façon détaillée cette jurisprudence. Toutefois, j'ai recueilli un certain nombre de principes de la jurisprudence que j'expose ci-dessous :

1. Fondamentalement, la relation du courtier avec le client est celle du mandataire par rapport à son mandant. Le mandataire reçoit ses instructions du mandant et les exécute avec soin, habileté et diligence. L'inexécution de cette obligation donne lieu à une action en responsabilité contractuelle ou à une action en négligence (*Varcoe v. Sterling et al* (1992), 7 O.R. (3d) 204 (Gen. Div.)).
2. ...
3. Pour autant que le courtier applique l'habileté et les connaissances attendues et conseille de manière approfondie, avec honnêteté et de bonne foi, il s'est acquitté de son obligation et n'est pas responsable dans le cas où l'opération se révèle défavorable (*Varcoe v. Sterling*, précitée).
4. L'étendue de l'obligation de diligence au-delà de l'exécution des instructions et de l'obligation d'agir avec honnêteté dépendra des circonstances de chaque affaire individuelle et constitue une question de fait dans chaque affaire (*Abrams v. Sprott Securities Ltd.*, [2003] O.J. No. 3900, 2003 CarswellOnt 3824 (C.A.)).
5. L'obligation de diligence qui s'applique à l'endroit d'un investisseur sans expérience est beaucoup plus élevée que la norme applicable entre le courtier et un investisseur d'expérience (*Abrams v. Sprott Securities Ltd.*, précitée).
6. L'obligation à la charge du courtier peut varier de l'obligation d'un preneur d'ordre à une obligation fiduciaire selon les éléments particuliers de la relation (875121 *Ontario Ltd. v. Nesbitt Burns Inc.*, [1999] O.J. No. 3825, 1999 CarswellOnt 3247 (C. sup.) et *Hunt v. TD Securities Inc.* (2003), 66 O.R. (3d) 481 (C.A. Ont.)). C'est ce qu'on a appelé le « continuum » ou l'« éventail ».
7. La nature et l'étendue de l'obligation du courtier à l'endroit de son client dépend de la nature du conseil donné dans le cadre de leur relation professionnelle (*Davis v. Orion Securities Inc.*, précitée).
8. Si le client veut faire un placement qui ne lui convient pas, l'étendue de l'obligation de l'avertir dépend du degré de sophistication du client (*Robinson v. Fundex Investments Inc.*, [2006] O.J. No. 2976 (C. sup.)).
9. Le conseiller en placement doit expliquer les risques d'un compte sur marge. Étant donné que l'effet de levier peut amplifier les pertes, il est essentiel que le conseiller en placement veille à ce que le client comprenne les risques d'emprunter pour investir, en particulier les risques de donner en vue d'emprunts une sûreté sur des biens, notamment des placements faits avec des fonds empruntés (*Daubney, Re*, 2008 LNONOSC 388, 2008 CarswellOnt 2552 (Commission des valeurs mobilières de l'Ontario)).
10. Les règlements de l'ACCOVAM et le Manuel sur les normes de conduite établissent des normes minimales. Le manquement aux normes donne ouverture à une action s'il est la cause d'un dommage (*Varcoe v. Sterling*, précitée, *Davidson v. Norman Capital Management Inc.*, [2005] O.J. No. 4965, 2005 CarswellOnt 7243 (C. sup.) et *Blackburn v. Midland Walwyn Capital*, [2003] O.J. No. 621, 2003 CarswellOnt 864 (C. sup.)).
11. ...
12. ...
13. La règle selon laquelle il faut « bien connaître son client » constitue la pierre angulaire de l'activité de courtier. Le courtier qui ouvre un compte pour un client a l'obligation de faire remplir par le client un « formulaire de demande

d'ouverture de compte... Le formulaire doit contenir des renseignements détaillés au sujet du client, notamment l'âge, l'emploi, le revenu, la valeur nette, l'expérience en matière d'opérations et les objectifs des opérations, ainsi que les responsabilités personnelles et familiales. Le courtier a l'obligation à l'endroit du client de tenir à jour la situation du client et de se tenir informé des changements importants de cette situation (*Varcoe v. Sterling*, précitée, et *Blackburn v. Midland Walwyn*, précitée).

14. La règle de la « connaissance du client » vise à assurer que les portefeuilles conviennent au client. La convenance est la pierre angulaire du secteur du placement. (*Robinson v. Fundex*, précitée).
15. La notion de convenance repose sur un examen de cinq facteurs relatifs à l'investisseur : son âge, son revenu et sa valeur nette, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs de placement et sa tolérance à l'égard du risque. Le courtier doit, en faisant « de son mieux », obtenir tous les renseignements de son client, comme sa sensibilisation au risque et au rendement, l'horizon de ses placements et sa valeur nette (*Davis v. Orion Securities Inc.*, précitée).
16. La règle de la « connaissance du client » est liée à une autre obligation fondamentale du conseiller financier à l'endroit de son client, celle de veiller à ce que tous les placements faits pour le client conviennent à ce dernier et correspondent aux objectifs de placement et à la tolérance à l'égard du risque du client. Le portefeuille de placement créé par le conseiller pour son client doit convenir à ce client. Le conseiller doit aussi surveiller sur une base continue la convenance des placements pour s'assurer qu'ils conviennent toujours au client lorsqu'il se produit des changements importants dans la situation personnelle ou financière du client, dans ses objectifs de placement ou dans sa tolérance à l'égard du risque (*Robinson v. Fundex*, précitée).
17. La règle de la « connaissance du client » et l'obligation de convenance sont des obligations interreliées (*Daubney, Re*, précitée).
18. Les obligations du conseiller en placement en ce qui concerne l'analyse de la convenance ne peuvent être esquivées ou laissées de quelque façon à la charge du client (*Daubney, Re*, précitée).
19. Le conseiller en placement n'est pas garant de la réussite financière, mais il est tenu d'une obligation d'appliquer un degré approprié d'habileté et de connaissances et de conseiller de façon approfondie (*Varcoe v. Sterling*, précitée).
20. Le conseiller en placement a l'obligation de présenter les choses au client de façon équilibrée et de veiller à ce que le client soit conscient de tous les facteurs positifs et négatifs relativement à une opération, avant de l'exécuter (*Abrams v. Sprott Ltd.*, [2001] O.J. No. 597, 2001 CarswellOnt 547 (C. sup.)).
21. Un repli du marché ne constitue pas une cause étrangère indépendante, mais un événement prévisible qu'un conseiller en placement devrait prévoir et en fonction duquel il doit conseiller (*Rhoads v. Prudential-Bache Securities Canada Ltd.*, [1992] B.C.J. No. 153, 1992 CarswellBC 16 (B.C.C.A.)).
22. Il n'existe pas de loi empêchant les adultes sains d'esprit de faire leurs propres placements mal avisés (*Stonjanov v. Holland*, précitée).

¶ 152 On a remis à la formation une copie de certaines sections du *Cours relatif au Manuel sur les normes de*

conduite de l'Institut canadien des valeurs mobilières, notamment la section sur la procédure d'ouverture de compte. Elle débute ainsi :

La règle d'or – Bien connaître son client

La règle selon laquelle il faut « bien connaître son client » se rapporte à la Norme A sur l'obligation de prudence, et constitue la pierre angulaire de toute relation avec les clients. Cette règle exige de chaque courtier membre qu'il exerce toute la diligence voulue :

- pour apprendre les faits essentiels relatifs à chaque client et à chaque ordre reçu ou à chaque compte accepté;
- pour s'assurer que l'acceptation de tout ordre pour le compte de qui que ce soit est conforme au bon usage dans la pratique des affaires; et
- pour s'assurer que les recommandations faites à l'égard de tout compte conviennent au client concerné et sont conformes à ses objectifs de placement¹.

(Cours relatif au Manuel sur les normes de conduite, pages 97 et 98)

¶ 153 Le Cours relatif au Manuel dit ce qui suit au sujet des objectifs de placement et de la tolérance à l'égard du risque :

xi) Objectifs de placement et tolérance au risque

Le conseiller en placement devra discuter des objectifs de placement du client dès sa première rencontre avec lui afin de déterminer ce qu'il a l'intention de faire de son argent. C'est ainsi que le conseiller pourra évaluer le pourcentage des fonds à affecter à la sécurité, au revenu et à la croissance du capital.

La tolérance au risque du client doit également être évaluée. **Évidemment, l'horizon de placement devra être pris en compte** pour déterminer quel degré de risque le client est prêt à assumer. Voici quelques exemples de questions à poser au client en vue d'évaluer sa tolérance au risque :

- Quelle **fourchette** de valeur entrevoyez-vous pour votre portefeuille dans x années? (p. ex., entre 4 000 \$ et 20 000 \$ ou entre 9 000 \$ et 12 000 \$); et
- Comment réagissez-vous ou pensez-vous réagir face à une baisse du marché? (vendriez-vous immédiatement, attendriez-vous quelques semaines ou une année, ou conserveriez-vous vos titres à long terme?)

(Cours relatif au Manuel sur les normes de conduite, page 106) (non souligné dans l'original)

LA CRÉDIBILITÉ

¶ 154 Ainsi qu'il deviendra manifeste dans les présents motifs, la crédibilité constitue un élément important dans la présente affaire. Le témoignage des clients CK et AK contredit le témoignage de l'intimée sur des points importants.

¶ 155 L'avocat de l'OCRCVM a invoqué la décision *Young Estate v. RBC Dominion Securities*, précitée, rendue le 17 décembre 2008 par la juge H.S. Polowin de la Cour supérieure de justice de l'Ontario. La juge a dit que des questions de crédibilité avaient été mises en jeu et qu'il fallait donc tirer des conclusions au sujet de la crédibilité. Au paragraphe 197, la cour a jugé utiles les instructions données aux jurys dans les affaires civiles en ce qui concerne les conclusions au sujet de la crédibilité :

[TRADUCTION]

Pour décider du crédit à accorder au témoignage d'un témoin, vous devez faire appel à votre bon sens et

¹ Article 1 du Règlement 1300 de l'ACCOVAM.

à votre connaissance de la nature humaine. Pour apprécier la crédibilité, vous pouvez prendre en compte les éléments suivants :

L'apparence et le comportement du témoin, et la façon dont il a témoigné. Le témoin a-t-il semblé être une personne honnête et digne de confiance et s'est-il comporté comme une telle personne? Il se peut qu'il soit nerveux ou embarrassé dans la situation où il se trouve à la barre des témoins. S'agit-il d'un homme ayant une mauvaise mémoire ou des trous de mémoire, et cela peut-il avoir un effet sur son comportement à la barre des témoins, ou, d'un autre côté, vous fait-il l'impression d'un témoin fuyant, évasif et peu fiable?

Le degré auquel il a eu la possibilité d'observer ce sur quoi il a témoigné. Quelles possibilités de l'observer a-t-il eues en fait? Quels sont ses pouvoirs de perception? Vous savez que certains sont très observateurs, tandis que d'autres ne le sont pas.

Le témoin a-t-il un intérêt quelconque dans l'issue du litige? Nous savons tous que les hommes sont enclins à aider leur propre cause et le fait qu'un témoin soit intéressé dans les résultats du litige, que ce soit comme demandeur ou comme défendeur, peut, de façon tout à fait inconsciente, tendre à colorer, à teinter ou à nuancer son témoignage pour appuyer sa cause, et cela se voit souvent.

Le témoin manifeste-t-il une partialité, une tendance induite à favoriser la partie qui l'a appelé à témoigner? Est-il un parent, un ami, un associé de l'une des parties dans l'affaire, et si c'est le cas, cela a-t-il créé chez lui un parti pris ou un préjugé et cela a-t-il eu des répercussions sur la valeur de son témoignage? Il convient toujours de tenir compte de la probabilité ou de l'improbabilité de la version d'un témoin et de lui attribuer du poids en conséquence. C'est un bon test relevant du sens commun. Son témoignage a-t-il du sens? Était-il raisonnable? Était-il probable?

Le témoin montre-t-il une tendance à exagérer dans son témoignage?

Le témoignage du témoin a-t-il été contredit par le témoignage d'un ou de plusieurs témoins que vous considérez comme plus dignes de foi?

Le fait que le témoin a fait auparavant une déclaration qui est incompatible avec une partie de son témoignage à l'audience porte-t-il atteinte à la fiabilité de son témoignage?

Après avoir considéré ces points et tous les autres points que vous pensez pertinents, vous déciderez de la crédibilité ou de la véracité du témoin et du poids à accorder à son témoignage.

(Paragraphe 197).

¶ 156 Aux paragraphes 198 et 199, la cour a dit :

[TRADUCTION]

198 : En tirant mes conclusions sur la crédibilité, j'ai aussi à l'esprit le critère exposé par la Cour d'appel de la Colombie-Britannique dans l'arrêt *Faryna v. Chorny*, [1952] 2 D.L.R. 354 à la page 357 :

[TRADUCTION]

La crédibilité de témoins intéressés, en particulier dans le cas de témoignages contradictoires, ne peut être évaluée uniquement en fonction du seul critère consistant à se demander si le comportement du témoin permet de penser qu'il dit la vérité. Le critère applicable consiste plutôt à examiner de manière raisonnable si son récit est compatible avec les probabilités qui caractérisent les faits de l'espèce. Bref, pour déterminer si la version d'un témoin est conforme à la vérité dans un cas de cette nature, il faut déterminer si le témoignage est compatible avec celui qu'une personne sensée et informée, selon la prépondérance des probabilités, reconnaîtrait d'emblée comme un témoignage raisonnable, compte tenu des conditions et de l'endroit.

199 : Cette remarque a été suivie par les tribunaux en Ontario, notamment la Cour d'appel de l'Ontario, dans les arrêts *R. v. Norman*, [1993] O.J. No. 2802 (QL), *Sulzinger v. C.K. Alexander Ltd.*, [1972] 1 O.R. 720 et *Wawanesa Mutual Insurance Co. v. Hanes*, [1961] O.R. 495.

¶ 157 La formation a jugé que Melissa Huston et SK étaient toutes deux des témoins crédibles. Toutes deux étaient claires, concises, directes et cohérentes dans leur témoignage. Toutes deux se présentaient bien à la barre. Le témoignage de M^{me} Huston est conforme aux documents qu'elle a indiqués en témoignant. Son témoignage a été corroboré sur les points clés par des notes Broker's Ally et par les événements ultérieurs, comme la rencontre entre M. et M^{me} K et l'intimée. SK a témoigné d'un bon souvenir des événements. Le témoignage de SK était compatible avec celui de CK et d'AK au sujet des événements du 4 juillet.

¶ 158 La formation a noté attentivement le témoignage de CK tant en interrogatoire principal qu'en contre-interrogatoire. Il a témoigné de manière claire et concise et il était direct dans ses réponses. Il n'était pas polémique ou évasif en contre-interrogatoire. Son témoignage était conforme à son entrevue avec l'OCRCVM et à ses lettres de plainte à Wellington West. Il se souvient bien des événements et l'explication qu'il donne pour n'avoir pas mentionné certains événements, comme la revue du portefeuille de leurs comptes REER le 10 juin, était raisonnable dans les circonstances. Il a fait des concessions quand cela était approprié.

¶ 159 Son témoignage était également conforme à la preuve documentaire concernant les appels téléphoniques, les rencontres, les courriels, etc. Il a répondu aux questions en contre-interrogatoire de façon directe et il se comportait bien à la barre. Il donnait des réponses claires et avait une position ferme. La formation a jugé que CK était un témoin crédible.

¶ 160 L'intimée, M^{me} Steinhoff, a causé un certain nombre de préoccupations à la formation. Elle est une conseillère financière possédant beaucoup d'expérience et dit qu'elle a de 250 à 300 clients, la plupart ayant une valeur nette considérable. Elle a dit qu'elle faisait de longues journées de travail et qu'elle était extrêmement occupée. Elle a installé un système logiciel pour permettre à ses adjoints d'enregistrer des messages pour elle et elle dit qu'elle retournait les appels avec diligence. Elle a reconnu qu'au cours de la chute importante du marché à l'été et à l'automne 2008, elle était extrêmement occupée à conseiller ses clients. Ce fait a probablement affecté sa capacité de se souvenir des événements.

¶ 161 La formation a jugé le comportement personnel de l'intimée comme témoin très troublant et problématique. Parfois, surtout pendant son témoignage en interrogatoire principal, elle avait tendance à ne pas répondre à la question et à le dissimuler en parlant d'événements et de considérations dépourvus de pertinence ou n'ayant qu'une pertinence accessoire. Lorsque l'avocat la ramenait au point de la question, elle remuait à la barre et cherchait des yeux comme si elle essayait de comprendre quelque chose. Souvent, elle a donné son témoignage en interrogatoire principal avec beaucoup d'assurance, mais la formation a jugé que, fréquemment, son témoignage ne sonnait pas juste.

¶ 162 La formation a jugé qu'elle était parfois polémique et portée à dénigrer les autres témoins, particulièrement CK. À certains moments, elle était évasive en contre-interrogatoire, et sur certains points critiques, elle était manifestement mal à l'aise, baissant les yeux au lieu de regarder l'avocat qui l'interrogeait, et ne donnant pas de réponse appropriée. En contre-interrogatoire, il arrivait souvent que ses réponses ne répondent pas à la question posée, ou soient intéressées, et elle dissimulait dans ses réponses. Comme on peut le voir dans le cas du témoignage que nous avons mentionné auparavant dans les présents motifs, son témoignage en interrogatoire principal et en contre-interrogatoire à l'audience était souvent incompatible et contradictoire avec son témoignage antérieur sous serment lors de son entrevue avec l'OCRCVM, et parfois incompatible ou contradictoire avec le courriel intéressé qu'elle a envoyé à W.W. le 28 novembre et avec sa réponse par courriel aux 14 questions du 30 novembre.

¶ 163 À un certain nombre de reprises, la formation n'a simplement pas cru le témoignage de l'intimée. À titre d'exemple, lorsqu'elle a nié avoir discuté du renflouement avec CK et a nié avoir été au courant que le plan de renflouement n'avait pas été adopté, bien qu'elle ait reconnu qu'elle était allée à New York pour assister à des conférences financières.

¶ 164 La formation a aussi été très préoccupée du manque de documentation provenant de l'intimée pour appuyer ou corroborer sa version des événements. Manifestement, la stratégie de portefeuille adoptée pour les fonds en vue du versement initial de M. et M^{me} K et l'utilisation de près de 100 % de marge étaient agressives et comportaient un risque considérable. Toutefois, l'intimée n'avait aucun élément de preuve documentaire parallèle pour appuyer sa version des événements. Elle n'a pas produit de copie des notes qu'elle dit avoir rédigées au sujet du portefeuille qu'elle avait proposé à CK. Elle n'a pas envoyé à M. et M^{me} K de courriel ou de note pour confirmer l'accord donné par eux à la stratégie de portefeuille. Elle n'a pas produit de copie des notes ou des documents sur le taux de rendement qu'elle a dit avoir envoyés à M. et M^{me} K le 26 juin. Elle n'a pas produit de copies des courriels échangés entre elle et le directeur de succursale pour proposer les opérations et obtenir leur approbation, même s'ils devaient se trouver sur son ordinateur. Elle n'a produit aucune des fiches d'ordre. Elle n'a pas fourni de document au sujet de l'autorisation qu'elle a allégué avoir reçue de CK en vue de l'achat de Volta Resources Inc. le 8 juillet. Elle n'a pas répondu par courriel aux courriels de CK et d'AK après la chute considérable de la valeur de leur portefeuille, etc. Étant donné l'expérience de l'intimée, ainsi que les ressources à sa disposition, à notre avis, le manque de documents utiles provenant d'elle justifie une déduction défavorable.

¶ 165 Il y a d'autres incohérences qui sont préoccupent la formation. Par exemple, la réponse de l'intimée à l'avis d'audience ne fait pas mention de l'appel téléphonique et des instructions de CK le 8 juillet concernant l'achat de Volta Resources. Toutefois, la réponse donne une abondance de détails sur d'autres points. De plus, la question n'a pas été posée à CK en contre-interrogatoire. Pour quelle raison? Nous déduisons que l'avocat d'expérience de M^{me} Steinhoff n'était pas au courant de cet élément de son témoignage avant qu'elle le présente à la barre.

¶ 166 Nous notons aussi que, dans sa réponse, au paragraphe 11, l'intimée affirme que la question de la marge avait été amenée par CK et dit qu'ils avaient décidé de faire des placements dans des actions et, au paragraphe 12, elle affirme que, si M. et M^{me} K avaient changé d'idée sur ce point, ils auraient pu faire des placements dans des titres du marché monétaire à court terme. Elle avait aussi dit la même chose dans son courriel du 28 novembre 2008 à W.W. (page 3). Toutefois, cela a été contredit par son témoignage à l'audience selon lequel aucune décision n'avait été prise par M. et M^{me} K le 10 juin.

¶ 167 L'intimée a aussi témoigné qu'au sujet du portefeuille qu'elle avait recommandé à M. et M^{me} K le 26 juin, elle leur avait envoyé par courrier les notes qu'elle avait rédigées à propos de la recherche effectuée sur les titres qui allaient être achetés et sur le taux de rendement attendu. Elle a dit en interrogatoire principal :

[TRADUCTION]

Q Pouvez-vous finir ce que vous lui avez dit, s'il vous plaît. Je veux que vous disiez à la formation ce que vous avez dit à M. K.

R Je lui ai dit que ce que je ferais, ce serait de lui envoyer la documentation que nous avons sur chacune de ces sociétés pour corroborer les cours cibles, ce que les experts disaient au sujet de chacune de ces sociétés, et ce à quoi ils pouvaient s'attendre comme taux de rendement sur le portefeuille.

Q La documentation leur a-t-elle été envoyée?

R Elle a été envoyée.

(Transcription du 12 août, page 233).

Toutefois, il n'y avait pas de preuve documentaire pour corroborer le témoignage de l'intimée, ou que ces notes ont été mises au courrier ou envoyées, ou ont été reçues par M. et M^{me} K.

¶ 168 De plus, on n'a pas demandé à M^{me} Huston, ou à CK, si la documentation en cause avait été envoyée ou reçue. Élément important, cette documentation était censée contenir des indications sur les rendements auxquels M. et M^{me} K pouvaient s'attendre. Cela aurait constitué un document clé pour corroborer le témoignage de l'intimée.

¶ 169 À l'audience, l'intimée a témoigné qu'elle ne se souvenait pas d'avoir communiqué avec M. et M^{me} K au cours de la période allant du 25 juillet au 25 août. Toutefois, dans son entrevue du 26 mars 2009, elle avait dit : [TRADUCTION] « Nous avons eu de nombreuses conversations pendant tout l'été au sujet du portefeuille, de nombreuses conversations. »

¶ 170 CK a témoigné qu'à la suite de la chute du marché et parce qu'il avait besoin de confirmer les fonds en vue du versement initial, il avait appelé au bureau de l'intimée le lundi 25 août 2008. M^{me} Huston lui avait parlé et avait rédigé une note Broker's Ally au sujet de l'appel. Toutefois, l'intimée, dans son entrevue avec l'OCRCVM, a dit : [TRADUCTION] « En fait, en août lorsque le marché a commencé à se replier, je les ai appelés pour qu'ils viennent me rencontrer... »

¶ 171 CK a témoigné, et AK l'a dit dans sa déclaration, qu'à la rencontre du 26 août, en raison du pouvoir de persuasion de l'intimée, ils n'ont pas liquidé le compte et ont décidé de maintenir le cap. Toutefois, l'intimée a témoigné que M. et M^{me} K n'avaient pas pris de décision le 26 août, mais devaient lui revenir et elle a témoigné qu'elle avait reçu un courriel d'AK parlant de toucher du bois et de prier leur bonne étoile. Toutefois, selon la preuve, le courriel d'AK qui dit [TRADUCTION] « Nous touchons du bois et prions notre bonne étoile » a été envoyé le dimanche 28 septembre 2008 à 19 h 52.

¶ 172 En ce qui a trait à la marge, l'intimée a témoigné à l'audience que M. et M^{me} K lui avaient demandé ce que c'était et qu'elle leur avait donné son explication habituelle, et qu'il y avait eu un exposé général du fonctionnement de la marge. Dans son courriel du 28 novembre 2008 à W.W., l'intimée a dit que la marge et l'effet de levier avaient été soulevés par CK et avaient été discutés de façon approfondie. Toutefois, dans son entrevue avec l'OCRCVM, l'intimée a dit que personne n'avait eu l'idée d'ouvrir un compte sur marge et d'utiliser l'effet de levier, mais qu'elle avait probablement mis l'idée sur le tapis, mais elle ne savait pas pourquoi elle l'aurait fait. Quand on lui a demandé à quel moment elle avait mis l'idée de la marge sur le tapis, ce qu'elle avait dit à CK et AK au sujet des comptes sur marge et de l'utilisation de l'effet de levier, elle a dit : [TRADUCTION] « Je ne me rappelle pas ». Plus loin dans l'entrevue, quand on lui a demandé si elle avait déjà dit à M. et M^{me} K que l'utilisation de la marge ne leur convenait pas ou n'était pas appropriée pour eux compte tenu de leur situation ou de leurs besoins financiers, elle a dit qu'elle ne se rappelait pas.

¶ 173 CK et AK ont témoigné tous deux qu'à la rencontre du 10 juin, M^{me} Steinhoff leur avait demandé combien ils pouvaient se permettre de perdre. CK a dit qu'ils ne pouvaient se permettre de rien perdre sur les fonds destinés à leur versement initial, mais qu'elle avait insisté et, après discussion, ils avaient dit qu'ils pensaient qu'ils pouvaient perdre jusqu'à 10 000 \$. Dans son témoignage, l'intimée a nié que cette conversation ait eu lieu ou que M. et M^{me} K aient dit qu'ils pouvaient se permettre de perdre seulement 10 000 \$. Toutefois, dans son entrevue avec l'OCRCVM, lorsqu'on lui a demandé si, en juin 2008, elle avait demandé à M. et M^{me} K combien ils pouvaient se permettre de perdre, elle a dit qu'elle ne se rappelait pas si elle le leur avait demandé ou non.

¶ 174 CK a témoigné, et AK l'a dit dans sa déclaration, qu'à la rencontre du 10 juin avec l'intimée lorsque celle-ci leur disait qu'elle pourrait obtenir un rendement nettement meilleur que disons le rendement sur un dépôt à terme, l'intimée avait mentionné la possibilité d'un rendement de 10 %. Dans son témoignage, l'intimée a nié une conversation du genre ou l'indication d'un rendement de 10 %.

¶ 175 Comme nous l'avons exposé auparavant dans les présents motifs, il existe une contradiction dans le témoignage de l'intimée sur le point de savoir si M. et M^{me} K avaient pris la décision de placer leurs fonds dans des actions le 10 juin. Dans son témoignage à l'audience, elle a soutenu la position qu'aucune décision n'avait été prise le 10 juin et qu'elle avait reçu des instructions le 24 juin d'aller de l'avant avec le portefeuille d'actions. Toutefois, dans son courriel du 28 novembre 2008 à W.W. et dans sa réponse, elle avait dit que M. et M^{me} K avaient pris, le 10 juin, la décision de placer les fonds dans des actions plutôt que dans des placements du marché monétaire. CK a témoigné que son épouse et lui avaient pris la décision de placer leurs fonds auprès de l'intimée, et de lui laisser choisir les placements appropriés lors de la rencontre du 10 juin.

¶ 176 L'intimée a témoigné qu'au cours de la conversation avec CK, le 8 juillet, ils avaient discuté de la possibilité d'utiliser davantage de marge et qu'elle avait reçu des instructions d'acheter des actions de Volta

Resources. Ces faits ne sont pas allégués dans sa réponse ni mentionnés dans son courriel du 28 novembre ou dans celui du 30 novembre. En fait, la question 9 posée par W.W. dans le courriel du 12 novembre 2008 à l'intimée lui demandait si les clients avaient communiqué avec elle peu de temps après que les achats ont été effectués pour discuter de ceux-ci et l'intimée avait répondu à W.W. dans son courriel :

[TRADUCTION]

9. Oui, Chris m'a appelée peu de temps après que les achats ont été effectués pour me dire qu'il avait reçu les avis d'exécution. Il voulait installer le portefeuille sur son ordinateur pour en faire le suivi. Je me rappelle vaguement qu'il a dit qu'il voulait l'installer sur Google. Je crois que je lui ai fourni les symboles des titres. Il voulait vérifier auprès de moi comment se faisait le paiement pour la marge et je lui ai rappelé notre discussion lors de notre réunion : les intérêts étaient débités au compte chaque mois et le débit figurerait sur son relevé. Je n'ai pas de notes au sujet de cette discussion; c'est seulement ce dont je me souviens.

¶ 177 À notre avis, s'il y avait eu une discussion entre l'intimée et CK le 8 juillet au sujet de l'augmentation de l'utilisation de la marge et de l'achat des actions de Volta Resources, l'intimée aurait exposé ces faits à W.W. et les aurait inclus dans sa réponse.

¶ 178 Après avoir considéré la totalité de la preuve et en ayant eu la possibilité d'observer de près l'intimée en train de témoigner, nous jugeons que M^{me} Steinhoff n'est pas crédible. Nous pensons qu'elle n'a aucun véritable souvenir des rencontres avec M. et M^{me} K, ou de ce qui s'y est dit. À notre avis, son témoignage, au mieux, repose pour une bonne part sur ses pratiques habituelles et non sur un souvenir véritable des événements réels tels qu'ils sont arrivés. La formation a conclu que, dans les cas de conflit entre le témoignage de CK et celui de l'intimée, elle allait préférer et accepter le témoignage de CK.

LES CONSTATATIONS

¶ 179 CK et AK avaient donc été clients de l'intimée et reçu d'elle des recommandations de placement relativement à leurs comptes REER. Toutefois, relativement à leurs comptes REER, l'interaction entre M. et M^{me} K et l'intimée était minime. Leurs deux formulaires de demande d'ouverture de compte indiquaient leurs connaissances en matière de placement comme passables et nous jugeons que, le 10 juin 2008, lorsqu'ils ont demandé à l'intimée des conseils en vue du placement de leur versement initial sur leur nouvelle maison, leurs connaissances en matière de placement étaient toujours simplement passables. L'intimée n'avait rien fait pour augmenter leurs connaissances et aucun élément de preuve ne donne à penser que leurs connaissances en matière de placement pouvaient être considérées comme [TRADUCTION] « bonnes ».

¶ 180 M. et M^{me} K formaient un jeune couple à ses débuts. Ils progressaient dans leur carrière, mais on ne peut considérer qu'ils étaient fortunés et ils n'avaient pas non plus des revenus élevés. Essentiellement, leur valeur nette était attribuable à leur maison. Lorsqu'ils ont vendu leur première maison et ont signé un contrat en vue de l'achat d'une nouvelle maison, à construire, ils ont demandé à l'intimée des conseils en vue du placement des fonds de leur versement initial dans la très courte période allant du 26 juin à la date d'achèvement des travaux à la mi-septembre, ou peut-être au début d'octobre.

¶ 181 La vente par M. et M^{me} K de leur première maison et le contrat en vue de l'achat de la nouvelle maison sont intervenus à intervalle très rapproché, avant la rencontre du 10 juin. Nous jugeons que la date d'achèvement initiale pour la nouvelle maison était le 28 septembre 2008, mais qu'ils ont été informés que cette date pourrait être reportée de deux à quatre semaines. Toutefois, il ne s'agissait que d'une possibilité et la conseillère en placement ne pouvait organiser le placement du versement initial de M. et M^{me} K que pour la période allant du 26 juin aux environs du 28 septembre.

¶ 182 La note rédigée par M^{me} Huston le mercredi 28 mai 2008 après sa discussion au téléphone avec AK revêt une importance capitale dans la présente affaire. Elle communique des renseignements importants à l'intimée : ils vont louer pendant quelques mois jusqu'à ce que leur nouvelle maison soit prête, ils ont une somme d'environ 100 000 \$ à placer pendant cette période (quelques mois); il faudra que ce soit des placements sûrs puisqu'il s'agit du versement initial sur leur nouvelle maison. Selon M. et M^{me} K, lorsqu'ils ont rencontré

l'intimée le 10 juin, ils ne se sont pas écartés de ces points, mais les ont en fait renforcés. Ce qu'ils voulaient obtenir, c'était des conseils sur ce qu'ils pouvaient faire de leurs fonds en vue du versement initial avant de les verser pour la conclusion de l'achat.

¶ 183 À la rencontre avec l'intimée le 10 juin, M. et M^{me} K ont demandé des conseils sur ce qu'ils devaient faire de leurs fonds, ils ont mentionné ING et ont expliqué qu'ils ne comprenaient pas ce que c'était et se posaient des questions au sujet de l'impôt sur le revenu et des frais. Ils savaient que leur compte chèques rapportait peu d'intérêts ou n'en rapportait pas du tout. Ils espéraient pouvoir faire un peu d'argent, mais ce n'était pas nécessaire. Ils ont dit à l'intimée qu'ils n'avaient pas de fonds additionnels en vue du versement initial; ces fonds constituaient leur versement initial.

¶ 184 L'intimée leur a déconseillé un compte ING et leur a dit que, s'ils voulaient un placement sans risque, il faudrait que ce soit des placements du marché monétaire comme des bons du Trésor ou des obligations à court terme, et elle leur a présenté les taux du jour.

¶ 185 L'intimée a dit à M. et M^{me} K que, pour un placement à court terme, elle pensait pouvoir placer leurs fonds sur le marché boursier et obtenir un rendement nettement supérieur aux rendements du marché monétaire. Elle a discuté de sociétés dans les titres desquelles d'autres de ses clients avaient des placements, titres qui, pensait-elle, soit allaient connaître une hausse imminente, soit donnaient un dividende élevé sur une base régulière. Elle a informé M. et M^{me} K qu'elle pourrait peut-être obtenir un rendement de 10 %.

¶ 186 Dans cette discussion entre M. et M^{me} K et l'intimée, on a parlé du risque et elle leur a demandé ce qu'ils pouvaient se permettre de perdre; M. et M^{me} K ont réitéré que c'était leur versement initial sur leur maison et qu'ils ne voulaient rien perdre du tout. Toutefois, devant son insistance, ils ont dit qu'ils pourraient perdre un maximum de 10 000 \$.

¶ 187 Le formulaire de demande d'ouverture de compte relativement au nouveau compte conjoint a été rempli à la rencontre du 10 juin. La première page a été passée en revue et certains renseignements y ont été ajoutés. Toutefois, le reste du formulaire de demande d'ouverture de compte, et en particulier la page 3, avait déjà été rempli avant l'arrivée de M. et M^{me} K. Il n'y a pas eu de discussion entre l'intimée et M. et M^{me} K au sujet de leurs connaissances en matière de placement, indiquées comme [TRADUCTION] « bonnes » par rapport à [TRADUCTION] « passables »; il n'y a pas eu de discussion entre l'intimée et M. et M^{me} K au sujet de la section du formulaire [TRADUCTION] « Objectifs de placement et tolérance à l'égard du risque », ou du choix d'un niveau de risque moyen, 70 % et élevé, 30 %, ou d'une combinaison de cible de croissance. Il n'y a pas eu de discussion ou d'explication du compte sur marge, ou de l'effet de levier, ou de la vente à découvert ou du compte de vente à découvert. Il n'y a pas eu de discussion des commissions qui seraient facturées, ou de leur incidence sur le taux de rendement. M. et M^{me} K ont signé le formulaire de demande d'ouverture de compte sans le lire comme ils faisaient confiance à l'intimée qui leur avait dit que les modalités étaient les mêmes que celles du formulaire de demande d'ouverture de compte pour leurs comptes REER. Il y avait des feuillets autoadhésifs sur le formulaire aux endroits où M. et M^{me} K devaient signer, ils ont signé et ont remis le formulaire à l'intimée.

¶ 188 Ni CK ni AK ne savaient ce qu'est un compte sur marge, ce qu'est la marge, ce qu'est un compte de vente à découvert ou ce qu'est une vente à découvert. Ils ne savaient pas qu'ils ouvraient un compte sur marge et ils ne savaient pas qu'ils ouvraient un compte de vente à découvert.

¶ 189 Lorsque M. et M^{me} K ont accepté de signer le formulaire de demande d'ouverture de compte, ils ont pris la décision de confier les fonds de leur versement à l'intimée pour qu'elle les place, et ils lui ont dit d'aller de l'avant. L'intimée avait expliqué les types de placements qu'elle effectuerait et avait indiqué une gamme du rendement qu'elle espérait obtenir et M. et M^{me} K ont fait confiance à son jugement et lui ont donné carte blanche pour placer les fonds. Elle les avait convaincus d'effectuer des placements sur le marché.

¶ 190 Lorsque les fonds de M. et M^{me} K ont été déposés dans le compte conjoint le 24 juin ou vers cette date, l'intimée a élaboré un portefeuille, y compris l'utilisation de la marge, et a effectué les placements. Il n'y a pas eu de communications entre l'intimée et CK ou AK. L'intimée a acheté les titres de la manière qu'elle avait

décrite à M. et M^{me} K dans leur rencontre du 10 juin, soit une combinaison de sociétés spéculatives dont l'intimée pensait qu'elles étaient sur le point de réaliser un bon profit, et de sociétés qui produiraient un bon revenu de dividendes.

¶ 191 L'intimée a nié avoir effectué des opérations discrétionnaires et cela tient, à notre avis, à ce qu'elle estimait avoir obtenu des instructions suffisantes de M. et M^{me} K à la rencontre du 10 juin, ainsi que leur autorisation. Elle avait leur permission d'effectuer les placements qui, selon son jugement, leur procureraient un bon rendement dans la courte période dont ils disposaient.

¶ 192 Il n'existe pas preuve documentaire appuyant ou corroborant la version de l'intimée des événements au cours de la période allant du 10 juin au 4 juillet. Étant donné que l'intimée est une conseillère financière ayant beaucoup d'expérience, qu'elle était sous surveillance étroite et qu'elle avait une expérience antérieure des organismes de réglementation, si M. et M^{me} K avaient accepté, en pleine connaissance, la stratégie agressive qu'elle a adoptée, il est très peu probable à notre avis que M^{me} Steinhoff n'ait pas constitué une trace écrite pour son dossier. À notre avis, elle aurait fait confirmer leurs instructions d'une manière quelconque, par exemple par courriel, ou au moyen d'une note adressée à eux, avec copie versée au dossier. Elle ne l'a pas fait.

¶ 193 De plus, si l'intimée avait obtenu ses instructions de CK (ce que nous ne croyons pas) et si elle avait expliqué chaque titre, le montant, la valeur et la commission, de la façon qu'elle a indiquée, il aurait fallu qu'elle ait expliqué la marge, puisque la valeur totale du portefeuille aurait sauté aux yeux dans cette discussion. Elle avait l'obligation d'informer CK et AK de la valeur, de l'utilisation et du risque de la marge. Elle avait aussi l'obligation de les informer qu'elle allait toucher des commissions importantes par suite des achats et que les commissions sur les achats et les ventes auraient une incidence sur le taux de rendement.

¶ 194 Nous acceptons le témoignage de CK, AK et SK relativement aux événements du 4 juillet à la maison de leurs parents et à l'ouverture des enveloppes contenant les documents sur les opérations. La réaction de CK (et d'AK) a été confirmée par SK et nous acceptons le témoignage de SK comme celui de CK et d'AK.

¶ 195 Nous acceptons le témoignage de CK et de M^{me} Huston au sujet de la conversation téléphonique qu'ils ont eue le 8 juillet ou vers cette date au sujet des achats dans le compte conjoint, et le fait que CK ne comprenait rien aux montants figurant sur les avis d'exécution : ils formaient un total qui excédait les fonds qu'ils avaient confiés à l'intimée en vue de placements. M^{me} Huston, adjointe diligente, a examiné le compte conjoint et expliqué à CK qu'ils avaient un compte sur marge et que c'est ainsi qu'il était possible de placer une somme supérieure à la somme qu'ils avaient déposée. Comme elle l'a dit, CK ne savait pas ce qu'était un compte sur marge et, à ce moment-là, M^{me} Huston s'est excusée et a dit qu'elle demanderait à l'intimée de le rappeler.

¶ 196 Nous concluons que M^{me} Huston n'a pas inclus dans la note Broker's Ally la vraie nature des demandes de renseignements faites par CK dans sa conversation avec elle, parce que l'intimée avait donné des instructions aux adjoints de ne rien consigner qui pourrait être interprété par le Service de la conformité comme un élément problématique ou contestable, ou qui pourrait peut-être déclencher des demandes de renseignements. Mais elle a bien dit la vérité à l'intimée.

¶ 197 L'intimée a retourné l'appel téléphonique de CK. Celui-ci a expliqué qu'il ne comprenait pas comment l'intimée avait placé une somme excédant celle qu'ils avaient déposée et l'intimée lui a assuré qu'il ne s'agissait pas d'une erreur et que c'était parfaitement normal (d'effectuer des placements de cette façon) en vue du placement à court terme. Elle a embrouillé le mode de fonctionnement réel du compte sur marge et a assuré à CK que Wellington West avait la capacité d'appliquer l'effet de levier aux fonds et que c'est de cette façon qu'elle avait effectué le placement. Nous concluons qu'elle a été très rassurante pour lui et lui a dit que c'était une stratégie de placement normale, de ne pas se faire de souci et qu'elle s'occupait de leur intérêt et était convaincue que les placements qu'elle avait achetés donneraient un bon résultat. Il n'y a pas eu de discussion de la façon dont la marge serait payée, particulièrement en cas de pertes, et il n'y a pas eu de discussion des commissions facturées sur les achats.

¶ 198 De plus, à notre avis, il n'y a pas eu de discussion entre l'intimée et CK le 8 juillet au sujet de la marge ou de Volta Resources.

¶ 199 M. et M^{me} K ont vraisemblablement vu le relevé de leur compte conjoint au 31 juillet 2008 dans la première ou la deuxième semaine d'août. Le sommaire du portefeuille sous le titre Valeur du portefeuille donne quatre chiffres différents comme [TRADUCTION] « valeur totale du portefeuille » : 125 000 \$, pour la période précédente, au 30 juin 2008. Il présente ensuite une colonne pour l'encaisse indiquant -122 015,80 \$. Ensuite, il indique [TRADUCTION] « Période courante, au 31 juillet 2008 » titres : 232 140,17 \$. Il comporte ensuite une colonne : [TRADUCTION] « Total de l'encaisse et des titres » : 110 124,37 \$.

¶ 200 Sous le tableau de la valeur du portefeuille, se trouve un autre titre, [TRADUCTION] « Répartition globale de l'actif du portefeuille », qui indique pour les actions une valeur approximative de 232 000 \$, un solde débiteur et des titres empruntés pour environ 122 000 \$ et un total de 110 124,37 \$.

¶ 201 Lorsque CK a vu le relevé, nous croyons qu'il ne l'a pas vraiment compris à cause de toutes les valeurs de portefeuille différentes et il l'a mis de côté. Ils étaient très occupés pendant l'été, il reconnaît qu'ils ne portaient pas attention aux placements à ce moment-là et il supposait que, s'il y avait des problèmes à régler, l'intimée les aurait appelés.

¶ 202 Il n'y a pas eu de communication entre M. et M^{me} K et l'intimée du 10 juillet au 25 août 2008. Il y a eu par contre une chute considérable du marché.

¶ 203 Dans la soirée du 22 août, à la télévision, la dégringolade des marchés faisait la manchette; M. et M^{me} K ont vu la nouvelle et ils sont devenus très inquiets. Le lundi 26 août, CK a appelé au bureau de l'intimée et a parlé à M^{me} Huston en demandant une rencontre avec l'intimée le plus tôt possible et M^{me} Huston a établi une note Broker's Ally au sujet de l'appel pour l'intimée. Ainsi qu'il l'avait annoncé à M^{me} Huston, CK a envoyé un courriel à l'intimée à 9 h 36 le 25 août, y joignant une partie d'un courriel reçu de la banque qui demandait à M. et à M^{me} K de fournir une confirmation du versement initial nécessaire, soit la somme de 128 067 \$. CK disait dans son courriel : [TRADUCTION] « Nous sommes évidemment très inquiets au sujet des fonds dont nous avons besoin, étant donné que la dernière fois que j'ai vérifié, presque tous les titres avaient perdu de la valeur par rapport à notre mise de fonds de 125 000 \$. » Nous notons également que, sur la copie du courriel qui a été présentée comme pièce, on a écrit le mot [TRADUCTION] « dossier » avec une flèche pointant vers le nom de CK.

¶ 204 Dans sa conversation téléphonique avec M^{me} Huston du 25 août, CK a expressément demandé le solde de leur compte étant donné qu'ils ne connaissaient pas la valeur de leur compte à ce moment-là.

¶ 205 La rencontre a été fixée et s'est tenue le 26 août en après-midi; y participaient l'intimée et M. et M^{me} K. L'intimée avait préparé une revue du portefeuille, avec de nombreux articles et des coupures sur le marché et les titres dans le portefeuille de M. et M^{me} K. Dans la première partie de la rencontre, l'intimée a passé en revue chaque titre et les prévisions des professionnels du secteur; M. et M^{me} K étaient très stressés et vu l'abondance de renseignements auxquels renvoyait l'intimée, étaient soumis à une surdose d'information.

¶ 206 Lorsque l'intimée a finalement présenté une feuille indiquant la valeur actuelle du portefeuille de M. et M^{me} K, ceux-ci ont été sidérés, parce qu'elle se chiffrait à environ 100 000 \$. C'était un véritable choc pour eux et il y a eu ensuite un échange animé entre l'intimée et M. et M^{me} K au sujet de la façon dont on en était venu là; leur niveau de risque était seulement à 10 000 \$; ils n'avaient pas les fonds pour combler la différence; c'était le versement initial sur leur maison; les options qu'ils avaient et ils n'avaient pas d'autres fonds. L'intimée a rassuré M. et M^{me} K en leur disant que ça allait s'arranger, qu'il allait y avoir une reprise du marché, un rebond; c'était la fin de la période peu active que constitue l'été et les choses allaient commencer à s'améliorer, sur plusieurs de leurs titres, des annonces devant être faites bientôt, qui allaient augmenter leur valeur, etc., etc. L'intimée les rassurait avec beaucoup de force : leur portefeuille allait se rétablir et ils devaient maintenir le cap.

¶ 207 Lors de cette réunion, il a également été question, à la suggestion de l'intimée, de passer un ordre de vente stop sur trois des titres sur lesquels ils avaient un profit : Seaspan, RIM et l'une des banques. M. et M^{me} K ont dit qu'ils acceptaient de passer des ordres de vente stop sur ces trois titres, à preuve les notes que l'intimée a prises. L'intimée a dit qu'ils n'avaient pas convenu de passer un ordre de vente stop parce qu'elle estimait que les ordres de vente stop n'étaient pas dans leur intérêt, mais qu'elle les appellerait et obtiendrait leur autorisation

en vue de vendre si leur cours commençait à bouger. Toutefois, il n'y avait pas d'accord entre les parties; M. et M^{me} K pensaient que les ordres de vente stop allaient être passés; l'intimée pensait le contraire.

¶ 208 On a également discuté lors de cette rencontre de la question de savoir si M. et M^{me} K devaient ou non vendre leur portefeuille, mais ils se trouvaient dans une situation difficile, parce qu'ils avaient déjà perdu plus d'argent qu'ils ne pouvaient se permettre d'en perdre. Ils ont été persuadés d'accepter les conseils de l'intimée de tenir bon, de donner au marché la chance de rebondir, et que la situation finirait pas se redresser; qu'il ne serait pas avisé de vendre. L'intimée a dit à M. et à M^{me} K qu'au besoin, elle leur ferait un chèque personnel. M. et M^{me} K ont accepté les conseils de l'intimée et n'ont pas liquidé les titres dans leur compte.

¶ 209 Nous jugeons, sur le fondement de l'ensemble de la preuve, que l'intimée n'a pas dit à M. et M^{me} K, lors de la rencontre du 26 août, que si la situation du compte leur causait de l'anxiété, ils devaient vendre et faire la part du feu. L'intimée leur a vendu l'idée de ne pas vendre et de maintenir le cap sur le fondement que de nombreux experts professionnels prévoient une reprise du marché. L'intimée n'a pas expliqué les risques d'autres chutes du marché. Elle ne leur a pas donné une présentation équilibrée de la situation.

¶ 210 L'intimée a commencé par ne pas répondre à la demande du 26 août d'envoyer à la Banque TD une confirmation du solde du compte relativement aux fonds de M. et de M^{me} K en vue de leur versement initial. M^{me} Huston a témoigné au sujet de la note Broker's Ally qu'elle a rédigée le vendredi 5 septembre 2008, indiquant que Gerry Smith de la Banque TD avait appelé au sujet d'un courriel antérieur à l'intimée et qu'il avait besoin d'une confirmation des fonds pour le versement initial.

¶ 211 En réponse, des documents ont été envoyés à Gerry Smith par le bureau de l'intimée. Les documents présentaient la situation sous le jour le plus favorable pour M. et M^{me} K et combinaient le compte conjoint et les comptes REER.

¶ 212 CK et AK ont noté que le marché avait connu une autre dégringolade le vendredi 29 août et que, sur une période d'environ 10 jours, le marché avait connu une chute ininterrompue. Ils étaient très, très inquiets et ont communiqué avec l'intimée, mais celle-ci les a rassurés une fois de plus et leur a conseillé de tenir bon, disant que les choses allaient s'arranger et ils ont accepté ses conseils.

¶ 213 Vers la fin de septembre, CK et AK ont noté qu'il était beaucoup question dans les médias d'un plan de renflouement aux États-Unis qui devait être approuvé par le Congrès; CK en a discuté avec l'intimée, qui venait d'assister à une conférence financière à New York. Ils espéraient que le plan de renflouement serait approuvé et que le marché s'améliorerait. À ce moment-là, CK ne savait pas le solde ou la situation de leur compte. Il y a une chaîne de courriels entre M. et M^{me} K et l'intimée, qui commence le samedi 27 septembre, pendant que M. et M^{me} K sont engagés dans le processus de signature des documents pour leur emprunt hypothécaire. CK avait un voyage d'affaires prévu pour le début d'octobre et il leur fallait veiller à ce que tout soit prêt pour la clôture. Le dimanche 28 septembre, AK a envoyé un courriel à l'intimée, qui se terminait par [TRADUCTION] « Nous touchons du bois et prions notre bonne étoile. »

¶ 214 CK a témoigné que, le lundi 29 septembre 2008, on a annoncé que le plan de renflouement n'avait pas été adopté par le Congrès américain. CK a témoigné que son épouse et lui se trouvaient dans une situation financière extrêmement difficile et que AK souffrait d'un stress grave. Il partait pour son voyage d'affaires et devait laisser AK seule, et il a envoyé un courriel à l'intimée le 29 septembre 2008 à 13 h 39 dans lequel il mentionnait le rejet du plan de renflouement. Il voulait savoir ce qu'il fallait faire; le stress au cours des dernières semaines avait été insupportable; ils avaient indiqué qu'ils étaient prêts à perdre environ 10 000 \$, mais ils ne pouvaient se permettre une perte de l'ampleur de la perte qu'ils avaient dans leur compte; ils avaient peur de perdre leur maison. Malgré la mention dans le courriel du plan de renflouement et de la perte de 10 000 \$, il n'y a pas de preuve que l'intimée ait répondu à ce courriel.

¶ 215 CK et l'intimée ont eu une conversation téléphonique le 29 septembre ou le lendemain. CK a dit que, dans cette conversation, l'attitude de l'intimée à l'égard de M. et M^{me} K avait radicalement changé et que les assurances et la confiance des réunions et des appels téléphoniques antérieurs étaient disparues. Maintenant, elle rejetait carrément sur eux la responsabilité, en alléguant qu'ils étaient des investisseurs de niveau avancé,

comprenaient le risque et étaient largement responsables de leur situation. Comme ils avaient besoin de fonds pour leur versement initial, elle a demandé l'autorisation de vendre les titres, au cours des prochains jours, au moment qui semblerait propice. Il ne leur restait plus que quelques jours. Au cours de cette conversation, CK a contesté la version des événements de l'intimée et lui a dit qu'ils ne comprenaient pas bon nombre des choses qu'elle avait faites; ils ne savaient pas ou ne comprenaient pas comment le compte fonctionnait; et ce n'était pas eux qui avaient eu l'idée de la chose. De plus, il ne savait pas ce que valait leur portefeuille à ce moment-là. Par la suite, ils ont appris de M^{me} Huston que la valeur de leur portefeuille était tombée à environ 50 000 \$; il croyait que c'était le 3 octobre ou vers cette date.

¶ 216 Après que M. et M^{me} K ont découvert que la valeur de leur compte était tombée à environ 50 000 \$, CK a appelé l'intimée et laissé des messages auprès de M^{me} Huston indiquant qu'ils pensaient qu'ils allaient perdre leur maison. Finalement, il a eu une conversation téléphonique avec l'intimée, mais elle ne lui a pas présenté d'options. Il savait qu'ils étaient très loin de qu'il leur fallait pour leur versement initial, mais l'intimée encore une fois a rejeté la responsabilité sur eux. Il l'a interrompue et a exprimé son désaccord avec la description qu'elle faisait de la situation. Il pensait que cette conversation était peut-être enregistrée. Elle a offert de s'enquérir si Wellington West pourrait leur prêter des fonds supplémentaires, mais il a refusé son offre.

¶ 217 M. et M^{me} K ont donné des instructions de liquider le compte conjoint et de liquider aussi leurs comptes REER. M. et M^{me} K ont parlé à des membres de leur famille et, heureusement, ils ont pu obtenir les fonds (65 000 \$) par l'entremise des parents d'AK et ils ont été en mesure de conclure l'achat.

¶ 218 Au cours de la période de l'été et du début de l'automne 2008, compte tenu du climat sur les marchés financiers, l'intimée avait beaucoup de clients en panique à ce moment-là et elle était très occupée, passant sa journée entière à parler à ses clients, pour les calmer et tenter de mettre les choses en perspective. S'agissant du courriel de CK daté du 29 septembre, il ne leur restait plus de temps et à notre avis, elle a décidé de ne pas répondre.

¶ 219 Au moment où M. et M^{me} K ont consulté l'intimée au sujet de la possibilité du placement des fonds en vue de leur versement, l'intimée était une conseillère financière de grande expérience. Elle avait de 250 à 300 clients et était chargée de l'administration d'un encours de fonds très considérable. M. et M^{me} K, ses clients, étaient des investisseurs sans expérience. Ils lui ont demandé des conseils au sujet de la possibilité de placer les fonds en vue de leur versement initial pendant quelques mois. Elle savait qu'ils avaient signé un contrat qui les liait en vue de l'achat de leur nouvelle maison, et que la clôture était prévue pour la fin de septembre ou le début d'octobre. L'intimée connaissait les plans que M. et M^{me} K avaient pour leurs fonds : ils étaient destinés au versement initial sur leur nouvelle maison. De plus, l'intimée savait, parce que M. et M^{me} K le lui avaient dit, que ses clients n'avaient pas d'autres fonds à leur disposition pour former un complément en vue de ce versement initial.

¶ 220 De plus, le 10 juin, l'intimée a appris de M. et M^{me} K combien ils pensaient qu'ils pouvaient se permettre de perdre : c'était la somme de 10 000 \$. Elle a aussi établi, quoique de manière indirecte, qu'ils aimeraient obtenir un rendement supérieur à, disons, 2 % par année, ce qui était à peu près le taux de rendement des dépôts à terme ou des comptes marché monétaire. Mais ce renseignement devait être pris en compte en fonction de l'objectif primordial des clients, qui était d'avoir les fonds à leur disposition pour effectuer le versement initial, et de ne rien perdre sur ces fonds. Ils lui avaient dit qu'ils n'avaient pas besoin de gagner de l'argent avec ces fonds.

¶ 221 À notre avis, bien que l'intimée ait effectivement discuté avec M. et M^{me} K de leurs objectifs de placement, c'est-à-dire d'obtenir, s'ils le pouvaient, un rendement supérieur à celui qu'ils obtiendraient sur un dépôt à terme, elle ne leur a pas donné des conseils équilibrés, prudents et responsables, étant donné qu'ils destinaient ces fonds au versement initial sur la maison dans un délai d'environ trois mois. Il appert que l'intimée a complètement perdu de vue cet objectif et le fait que ce jeune couple ne semblait pas avoir les ressources personnelles pour tenir bon si le marché devait baisser avant qu'ils effectuent le versement initial. Nous n'avons aucun doute que l'intimée supposait un marché à court terme docile, sans fluctuation importante, et qu'elle avait une confiance suprême dans sa capacité d'obtenir un rendement, dans ce court délai, de peut-être

même 10 %. Elle a persuadé M. et M^{me} K de sa capacité et les a convaincus qu'il était prudent de placer les fonds sur le marché boursier sur le fondement de ses recommandations. Nous n'avons aucun doute qu'elle l'a fait de bonne foi, mais c'était une recommandation ne convenant absolument pas à ces clients et tout à fait inappropriée.

¶ 222 L'intimée semble avoir négligé certains faits essentiels : le fait que les deux jeunes époux ne faisaient que commencer leur carrière, que les fonds en vue du versement initial composaient l'essentiel de leur valeur nette et qu'ils étaient des investisseurs sans expérience. Ainsi qu'il a été dit dans l'affaire *Young Estate*, précitée :

[TRADUCTION] La règle de la « connaissance du client » vise à assurer que les portefeuilles conviennent au client. La convenance est la pierre angulaire du secteur du placement.

[TRADUCTION] La notion de convenance repose sur un examen de cinq facteurs relatifs à l'investisseur : son âge, son revenu et sa valeur nette, ses connaissances en matière de placement, ses objectifs de placement et sa tolérance à l'égard du risque...

(Paragraphe 182, points 14 et 15).

¶ 223 Toujours dans l'affaire *Young Estate*, précitée, la Cour a dit :

[TRADUCTION] 16. La règle de la « connaissance du client » est liée à une autre obligation fondamentale du conseiller financier à l'endroit de son client, celle de veiller à ce que tous les placements faits pour le client conviennent à ce dernier et correspondent aux objectifs de placement et à la tolérance à l'égard du risque du client. Le portefeuille de placement créé par le conseiller pour son client doit convenir à ce client. Le conseiller doit aussi surveiller sur une base continue la convenance des placements pour s'assurer qu'ils conviennent toujours au client lorsqu'il se produit des changements importants dans la situation personnelle ou financière du client, dans ses objectifs de placement ou dans sa tolérance à l'égard du risque.

(Paragraphe 182, point 16).

¶ 224 En l'espèce, nous sommes d'avis que le portefeuille que l'intimée a constitué pour M. et M^{me} K, faisant appel à un degré extrême de marge, ne leur convenait absolument pas. Il ne correspondait très certainement pas à leurs connaissances en matière de placement. Il ne correspondait très certainement pas à leurs objectifs de placement, qui devaient nécessairement être d'avoir les fonds en vue de leur versement initial à leur disposition dans environ trois mois.

¶ 225 Étant donné que, dans la présente affaire, l'objectif primordial des clients était d'avoir les fonds en vue de leur versement initial à leur disposition dans environ trois mois, le portefeuille conçu par l'intimée ne leur convenait absolument pas parce qu'il exposait M. et M^{me} K à un risque inacceptable. Selon leurs instructions à l'intimée, ils ne pouvaient se permettre de rien perdre de leur versement initial. L'intimée n'en a pas tenu compte. Il ne servait à rien d'insister pour que ces jeunes époux précisent la somme qu'ils pouvaient se permettre de perdre, quand ils avaient déjà dit qu'ils ne pouvaient se permettre de rien perdre. Dans la pire des hypothèses, M. et M^{me} K pouvaient perdre la totalité de leur placement et pouvaient se retrouver avec une dette substantielle à l'endroit de W.W.

¶ 226 Dans l'affaire *Young Estate*, précitée, la Cour a dit :

[TRADUCTION] 21. Un repli du marché ne constitue pas une cause étrangère indépendante, mais un événement prévisible qu'un conseiller en placement devrait prévoir et en fonction duquel il doit conseiller (*Rhoads v. Prudential-Bache Securities Canada Ltd.*, [1992] B.C.J. No. 153, 1992 CarswellBC 16 (B.C.C.A.)).

(Paragraphe 182, point 21).

L'intimée avait 30 ans d'expérience dans la profession et connaissait, ou aurait dû connaître, la volatilité potentielle des marchés. Elle prétend avoir laissé à ce jeune couple la décision de placement, c'est-à-dire de

décider s'il voulait ou non placer ses fonds sur le marché, mais manifestement il n'avait pas suffisamment d'expérience pour prendre une décision éclairée. Il lui demandait des conseils.

¶ 227 Dans l'affaire *Young Estate*, la cour a dit :

[TRADUCTION] Le conseiller en placement doit expliquer les risques d'un compte sur marge. Étant donné que l'effet de levier peut amplifier les pertes, il est essentiel que le conseiller en placement veille à ce que le client comprenne les risques d'emprunter pour investir, en particulier les risques de donner en vue d'emprunts une sûreté sur des biens, notamment des placements fait avec des fonds empruntés...

(Paragraphe 182, point 9).

En l'espèce, l'intimée n'a pas expliqué la marge, ou l'effet de levier, à ses clients. De plus, le portefeuille qu'elle a constitué comportait un degré extrême de marge, ne leur convenait absolument pas et était totalement inapproprié. Même lorsque CK a demandé des renseignements après le 4 juillet, l'intimée ne l'a pas informé pleinement des conséquences potentielles de l'utilisation de la marge dans leur portefeuille.

¶ 228 De plus, si l'intimée avait expliqué à M. et M^{me} K les commissions qui seraient facturées sur les achats et les ventes du portefeuille qu'elle avait constitué, ils se seraient vite rendu compte qu'ils pouvaient facilement perdre de l'argent sur le seul paiement des commissions. Le taux de rendement du compte devait couvrir non seulement les intérêts sur la marge, mais aussi les commissions facturées pour dégager un gain quelconque. L'intimée ne l'a pas expliqué à ses clients.

¶ 229 Malgré le fait qu'il ne convenait pas à ces clients de placer leurs fonds sur le marché boursier, l'intimée, dans ses efforts pour obtenir un gros rendement pour M. et M^{me} K, leur a fait assumer un degré élevé de marge. Cela ne correspondait pas aux connaissances en matière de placement de M. et M^{me} K, à leurs objectifs de placement ou à leur tolérance à l'égard du risque.

¶ 230 En outre, au 31 juillet 2008, la valeur du portefeuille de M. et M^{me} K avait baissé à 110 000 \$, ce qui représentait une perte de 15 000 \$. Étant donné qu'ils auraient probablement besoin des fonds en vue de leur versement initial dans deux mois, c'était une tournure des événements désastreuse, qui constituait très certainement un changement important de la situation financière des clients de l'intimée. De l'avis de la formation, à cette date, le portefeuille de placements convenait encore moins à ces clients que le 26 juin. Compte tenu de la perte encourue, et du risque potentiel, l'intimée aurait dû conseiller à ses clients de vendre leur portefeuille. Des mesures appropriées aurait pu être prises à cette date, notamment peut-être la vente des comptes REER des clients, et ils disposaient d'un délai de deux mois pour trouver le solde. Au lieu de cela, l'intimée a continué de donner à M. et M^{me} K des conseils infondés et les a encouragés, à dire vrai les a persuadés, de laisser les fonds placés et encore exposés au risque, risque que M. et M^{me} K à ce moment-là ne pouvaient plus tolérer.

¶ 231 Ces jeunes clients, peu avertis et sans expérience, étaient convaincus que l'intimée s'occupait de leur intérêt et, sur le fondement de ses déclarations, ont été persuadés qu'elle pouvait les sortir de cette situation complètement intenable. Ils supportaient, on le comprend, un stress considérable en raison de leur situation financière qui se détériorait, mais ils ont accepté les déclarations de l'intimée et son opinion qu'ils devraient maintenir le cap. Ils ont tenu bon jusqu'au moment où ils ont été absolument forcés de vendre, et cela a abouti à un désastre financier. Heureusement, avec l'aide de leurs parents, ils ont pu emprunter des fonds pour conclure leur achat.

CONTRAVENTIONS

¶ 232 Dans l'avis d'audience, l'OCRCVM allègue les contraventions sous sept chefs. Nous les traiterons dans l'ordre. Sur le fondement de la totalité de la preuve, y compris la crédibilité, et de nos constatations, nous avons, à notre avis, une preuve claire et convaincante justifiant nos conclusions.

¶ 233 Chef 1 : à notre avis, l'Association n'a pas prouvé le chef 1. L'intimée a bien obtenu, de façon abstraite, le taux de rendement que les clients souhaitaient obtenir et elle a déterminé quelle somme d'argent ils étaient

prêts à perdre. Elle s'est bien informée des faits essentiels.

¶ 234 Chef 2 : à notre avis, l'OCRCVM n'a pas prouvé le chef 2. L'intimée était au courant des plans qu'avaient les clients pour leurs fonds, et il aurait certainement été prudent de noter dans le formulaire de demande d'ouverture de compte à l'égard du nouveau compte conjoint le fait que ces fonds constituaient le versement initial sur la nouvelle maison des clients. Toutefois, le formulaire ne vise pas réellement à obtenir ce genre de renseignements. L'intimée a témoigné que le formulaire n'exigeait pas la présentation de ce renseignement. Il aurait pu être placé dans la section [TRADUCTION] « Commentaires » au bas de la page 1, mais il n'était pas exigé.

¶ 235 Chefs 3, 4 et 5 : à notre avis, les chefs 3, 4 et 5 visent réellement la même opération. Sur le fondement de l'ensemble de la preuve, nous avons conclu que l'intimée n'a pas obtenu l'autorisation des clients en ce qui concerne les titres particuliers à acheter, le portefeuille ou l'utilisation de la marge. Le portefeuille était incompatible avec les objectifs de placement et la tolérance à l'égard du risque des clients. Le portefeuille ne convenait pas à ces clients au départ, et après le repli initial du marché. Nous jugeons que l'OCRCVM a prouvé les chefs 3, 4 et 5.

¶ 236 Chef 6 : à notre avis, ce chef vise simplement le maintien du portefeuille malgré la dégringolade très grande du marché. Il n'y a aucun doute qu'une fois que le portefeuille avait perdu de la valeur, c'est-à-dire dès le 30 juillet, l'intimée, sur le fondement de sa recherche et de sa connaissance du marché, était convaincue que le marché allait rebondir. Il semble qu'elle s'en est tenue à cette position jusqu'à la fin et elle a persuadé ses clients de maintenir le cap. Nous sommes d'avis qu'un changement important était survenu au 30 juillet et la non-convenance crevait les yeux. Cette circonstance était encore plus criante le 26 août, lorsque les clients de l'intimée se trouvaient dans une situation financière encore plus difficile, et extrêmement stressés; mais qu'elle les a convaincus de maintenir le cap. Nous jugeons que l'OCRCVM a prouvé le chef 6 relativement à l'alinéa 1(q) de la Règle 1300.

¶ 237 Chef 7 : sur le fondement de nos constatations au sujet de la crédibilité, et de la totalité de la preuve, nous sommes d'avis que la marge et l'effet de levier n'ont pas été traités le 10 juin. Nous concluons donc que l'intimée a fait une fausse déclaration, ainsi qu'il est allégué dans le chef 7, et l'OCRCVM a prouvé le chef 7.

SOMMAIRE

¶ 238 En bref, pour les motifs exposés ci-dessus, nous avons conclu que l'OCRCVM a établi le bien-fondé de ses allégations, dans la mesure que nous avons indiquée, à l'égard des chefs 3, 4, 5, 6 et 7.

¶ 239 La présente décision peut être signée sur des exemplaires différents.

FAIT à Vancouver (Colombie-Britannique), le 6 octobre 2011*.

Stephen D. Gill, président

Brian Field

Barbara E. Fraser

* Le retard de publication de la présente décision est attribuable à la maladie du président, qui prie les parties d'excuser le retard.

Tous droits réservés © 2012 l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières