

Traduction française non officielle

Re Cheung

AFFAIRE INTÉRESSANT :

les Règles visant les courtiers en épargne collective

et

Susan Suet Man Cheung

2023 OCRI 26

Jury d'audience de l'Organisme canadien de réglementation des investissements
(section de l'Ontario)

Audience tenue le 20 mars 2023 à Toronto

Décision rendue le 20 mars 2023

Motifs de la décision publiés le 27 novembre 2023

Jury d'audience

L'honorable Peter Hambly, président

Edward Jackson, membre représentant le secteur

Vas Pachapurkar, membre représentant le secteur

Comparutions

Brendan Forbes, avocat de la mise en application pour l'OCRI

Brad Moore, avocat de l'intimée

Susan Suet Man Cheung, intimée

MOTIFS DE LA DÉCISION

L'introduction

¶ 1 Le 1^{er} janvier 2023, l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) ont fusionné pour former un organisme d'autoréglementation unifié temporairement appelé Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada (dans les présentes, l'Organisation) et reconnu en vertu de la législation en valeurs mobilières applicable. L'Organisation a adopté des règles provisoires qui contiennent les exigences réglementaires en vigueur avant la fusion qui sont énoncées dans les règles et politiques de l'OCRCVM et dans les statuts, règles et principes directeurs de l'ACFM (collectivement, les Règles provisoires).

¶ 2 Le 1^{er} février 2023, l'Organisation a publié un avis d'audience de règlement relativement à une instance disciplinaire introduite contre Susan Suet Man Cheung (l'intimée).

¶ 3 Le personnel de l'Organisation et l'intimée ont conclu une entente de règlement datée du

1^{er} février 2023 (l'entente de règlement) dans laquelle l'intimée reconnaît que, de mai 2020 à mai 2021, en sa qualité de directrice de succursale, elle a demandé à une personne autorisée qu'elle surveillait de modifier les coordonnées des clients dans le système de son employeur à l'insu des clients et sans leur autorisation, ce qui a eu pour effet d'empêcher l'employeur de la surveiller convenablement et de communiquer adéquatement avec les clients, en contravention à la Règle 2.1.1 et au paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective (auparavant la Règle 2.1.1 et le paragraphe 2.1.4 2) des Règles de l'ACFM).

¶ 4 Si l'entente de règlement est acceptée, l'intimée s'engage :

- a) à payer une amende de 10 000 \$ en fonds certifiés à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 b) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- b) à payer en fonds certifiés une somme de 5 000 \$ au titre des frais à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de la Règle 7.4.2 des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- c) à ne pas exercer la fonction de directrice de succursale ou toute fonction de surveillance chez un courtier membre inscrit à titre de courtier en épargne collective (auparavant un membre de l'ACFM) pour une période de trois mois à compter de la date d'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience, en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 f) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- d) à réussir un cours du secteur qui est acceptable pour le personnel de l'Organisation dans les 12 mois suivant l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 f) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- e) à se conformer à l'avenir à la Règle 2.2.1 et au paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective.

La législation applicable

¶ 5 Le Règlement n° 1 est le Règlement général de l'Organisation.

¶ 6 Le sigle « FPI » désigne le Fonds canadien de protection des investisseurs, la Corporation de protection des investisseurs de l'ACFM ou toute entité remplaçante :

Article 14.4 Fonds de protection des investisseurs

L'Organisation est autorisée à conclure des accords ou autres ententes avec un FPI et à remplir ses obligations suivant ces accords ou autres ententes, selon le cas, qui, à la discrétion du conseil, sont conformes à la mission de l'Organisation, y compris un accord sectoriel. Le président, les membres de son personnel ou toute autre personne désignée par le conseil sont autorisés à signer et à remettre de tels accords ou à conclure de telles ententes et à prendre toutes les mesures nécessaires pour permettre à l'Organisation d'exercer ses droits ou de remplir ses obligations prévus dans de tels accords ou de telles ententes.

¶ 7 Conformément à un accord sectoriel ou aux autres accords et ententes conclus par l'Organisation, chaque courtier membre :

- b) doit fournir au FPI les renseignements qui doivent être fournis par les courtiers membres dans le cadre de l'évaluation de la situation financière de ces derniers ou du risque de

perte pour le FPI;

Article 14.6 Maintien de la compétence, mesures disciplinaires et mise en application aux termes des Règles

- (1) Toute personne réglementée aux termes d'une Règle continue de relever de la compétence de l'Organisation à l'égard de tout acte ou de toute affaire survenu pendant qu'elle était assujettie aux Règlements et aux Règles, y compris plus précisément les règles ou les règlements antérieurs de l'OCRCVM ou de l'ACFM qui étaient en vigueur au moment où l'acte ou l'affaire est survenu, pour la période et aux conditions additionnelles prévues par les Règles.

Les Règles de l'ACFM

« personne autorisée » désigne une personne physique qui est un associé, un administrateur, un dirigeant, un directeur de la conformité, un directeur de succursale ou un directeur de succursale suppléant, un employé ou un mandataire du membre qui

- (i) est inscrit ou détient un permis, lorsque les lois sur les valeurs mobilières applicables l'exigent, selon les exigences de la commission des valeurs mobilières ayant compétence, ou
- (ii) est assujetti par ailleurs à la compétence de l'Association.

1A. Application, interprétation, dispenses et définitions

Dispositions transitoires

(1) L'Organisation est l'organisation issue de la fusion, le 1^{er} janvier 2023, de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières, et, par conséquent, il est entendu ce qui suit :

- (i) toute mention dans les présentes Règles de l'Organisation s'entend de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels avant le 1^{er} janvier 2023;
- (ii) toute personne relevant de la compétence de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels avant le 1^{er} janvier 2023 continue de relever de la compétence de l'Organisation relativement à toute action ou affaire survenue alors que cette personne relevait de la compétence de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels au moment de cette action ou affaire; [...]

2.1.1 Norme de conduite

Chaque membre et chaque personne autorisée d'un membre doivent agir comme suit :

a) agir équitablement, honnêtement et de bonne foi avec leurs clients; b) respecter des normes d'éthique et de conduite élevées dans l'exercice de leurs activités; c) ne pas avoir une pratique ou une conduite commerciale inappropriée ou préjudiciable à l'intérêt public; d) avoir le caractère, la réputation, l'expérience et la formation qui correspondent aux normes décrites dans la présente Règle 2.1.1 ou que l'Association peut prescrire.

2.1.4 Conflits d'intérêts

- a) Chaque membre et personne autorisée doivent savoir que des conflits d'intérêts peuvent se présenter entre les intérêts du membre ou de la personne autorisée et les intérêts du client. Lorsqu'une personne autorisée se rend compte d'un conflit d'intérêts réel ou éventuel, elle doit immédiatement en aviser le membre.

- b) Si un tel conflit d'intérêts réel ou éventuel se présente, le membre et la personne autorisée doivent veiller à ce qu'il soit traité en suivant une appréciation commerciale raisonnable qui ne peut être influencée que par l'intérêt du client et en respectant les Règles 2.1.4 c) et d).
- c) Le membre ou la personne autorisée, selon les directives du membre, doit aviser immédiatement le client par écrit de tout conflit d'intérêts réel ou éventuel qui se présente, tel qu'il est mentionné dans la Règle 2.1.4 a), avant que le membre ou la personne autorisée n'entame l'opération projetée donnant lieu à ce conflit d'intérêts.

24.1.1 Personnes autorisées

Le jury d'audition compétent peut imposer à une personne autorisée ou à toute autre personne relevant de la compétence de l'Association l'une ou plusieurs des sanctions suivantes :

- a. un blâme;
- b. une amende n'excédant pas le plus élevé des montants suivants, à savoir :
 - i. 5 000 000,00 \$ par infraction;
 - ii. un montant égal à trois fois le profit réalisé ou la perte évitée par la personne par suite de l'infraction;
- c. la suspension de l'autorisation de cette personne d'exploiter une entreprise reliée aux valeurs mobilières pour la période et aux conditions qu'il stipule;
- d. la révocation de l'autorisation de cette personne d'exploiter une entreprise reliée aux valeurs mobilières;
- e. l'interdiction de l'autorisation de cette personne d'exploiter une entreprise reliée aux valeurs mobilières à n'importe quel titre et pour quelque période que ce soit;
- f. l'imposition de conditions à l'autorisation d'exploiter une entreprise reliée aux valeurs mobilières qu'il juge appropriées;

si, de l'avis du jury d'audition, cette personne :

- a. n'a pas observé les dispositions d'une entente avec l'Association,
- b. n'a pas observé les dispositions de toute loi fédérale ou provinciale régissant les activités du courtier membre ou de tout règlement ou de toute instruction générale adopté en vertu de ces lois;
- c. n'a pas observé les dispositions des Statuts, des Règles ou des Principes directeurs de l'Association;
- d. a eu une conduite ou une pratique commerciale que le conseil régional juge, à son appréciation, inconvenante ou préjudiciable aux intérêts du public;
- e. n'a pas les qualités requises en matière d'intégrité, de solvabilité, de formation ou d'expérience.

24.4 Ententes de règlement

24.4.1 Pouvoir de conclure une entente de règlement

L'Association, toute autre personne qu'elle désigne ou le conseil d'administration peut conclure une entente de règlement avec un membre, une personne autorisée ou une autre personne relevant de la compétence de l'Association à l'égard de toute affaire pour laquelle le membre ou la personne pourrait se voir infliger une sanction à l'appréciation du jury d'audition en vertu de l'article 24.1.

24.4.2 Contenu de l'entente de règlement

Une entente de règlement doit être par écrit et signée par le membre ou la personne ou en son nom et doit comprendre :

- a. un exposé des faits suffisant pour établir la question à laquelle l'entente de règlement se rapporte;
- b. un renvoi à toute loi ou à ses règlements d'application, aux Statuts, aux Règles ou aux Principes directeurs de l'Association que le membre ou la personne n'a pas observés et une déclaration selon laquelle il ou elle s'y conformera dorénavant;
- c. le consentement et l'accord du membre ou de la personne quant aux conditions de l'entente de règlement;
- d. l'acceptation de la sanction dont le membre ou la personne pourrait être passible en vertu de l'article 24.1;
- e. la renonciation du membre ou de la personne à son droit à une audition en vertu des Statuts et à tous les droits de révision qui y sont prévus;
- f. tout autre point qui n'est pas incompatible avec les alinéas 24.4.2 a) à e) inclusivement sur lequel il y a entente, y compris, sans restriction, le consentement du membre ou de la personne de payer la totalité ou une partie des frais d'enquête et de toute instance se rapportant aux questions qui font l'objet de l'entente de règlement.

24.4.3 Examen et décision du jury d'audition

Une entente de règlement doit, sur la recommandation de l'Association, être déferée à un jury d'audition du conseil régional compétent, qui doit :

- a. accepter l'entente de règlement, ou
- b. la rejeter.

Les faits

¶ 8 Depuis février 2004, l'intimée est inscrite en Ontario à Services d'investissement TD Inc. (le courtier membre), courtier membre inscrit auprès de l'Organisation.

¶ 9 En janvier 2009, le courtier membre a désigné l'intimée comme directrice de succursale à une succursale (la succursale) de Toronto, en Ontario.

¶ 10 L'intimée était également employée par la Banque Toronto-Dominion (la Banque). Cette dernière est membre du même groupe que le courtier membre et exploitait une succursale dans les mêmes locaux que la succursale du courtier membre.

Le contexte

Le programme de rémunération variable

¶ 11 Durant la période des faits reprochés, une partie de la rémunération de l'intimée était variable (le programme de rémunération variable). La rémunération variable de l'intimée reposait sur un ensemble d'indicateurs, dont l'un était l'indice de rétroaction des clients (l'indice de rétroaction des clients) obtenu au moyen de sondages de satisfaction remplis par les clients (les sondages).

¶ 12 Les sondages étaient envoyés aléatoirement à un échantillon de clients à leur adresse courriel inscrite dans les systèmes de gestion des coordonnées des clients (décrits ci-après) utilisés par le courtier membre.

¶ 13 Les sondages étaient envoyés par courriel aux clients après, entre autres, qu'une personne autorisée avait exécuté des opérations ou apporté des modifications à un compte au nom du client.

¶ 14 Le courtier membre recueillait la rétroaction des clients au moyen des sondages afin d'évaluer notamment ce qui suit, relativement au personnel des succursales : (1) le rendement des personnes autorisées; (2) la rémunération variable à verser aux personnes autorisées; (3) l'admissibilité des personnes autorisées aux programmes de récompenses et de reconnaissance du courtier membre et de la Banque; (4) toute plainte ou préoccupation des clients concernant les services offerts par les personnes autorisées.

¶ 15 Les questions du sondage portaient sur les services offerts par le personnel des succursales, y compris les personnes autorisées, et les clients devaient répondre en attribuant une note. Les réponses au sondage d'une certaine valeur ont entraîné une baisse de l'indice de rétroaction des clients dans la succursale de l'intimée.

¶ 16 Les résultats des sondages obtenus auprès de l'ensemble des clients des personnes autorisées qui travaillaient à la succursale de l'intimée ont été pris en compte dans le calcul de l'indice de rétroaction des clients de cette succursale.

¶ 17 L'intimée avait accès à des documents présentant la manière dont l'indice de rétroaction des clients était calculé et l'incidence qu'il avait sur sa rémunération variable.

La conduite fautive

¶ 18 Durant la période des faits reprochés, les personnes autorisées devaient respecter un code de conduite et d'éthique qui leur interdisait de se livrer à des pratiques commerciales contraires à l'éthique.

¶ 19 Durant la période des faits reprochés, les personnes autorisées inscrites chez le courtier membre avaient accès aux systèmes qu'utilisait ce dernier pour recueillir des renseignements sur les clients (les systèmes de gestion des coordonnées des clients).

¶ 20 Les systèmes de gestion des coordonnées des clients étaient dotés d'une fonctionnalité qui permettait aux personnes autorisées d'indiquer si le client souhaitait que le courtier membre communique avec lui à certaines fins. Si la personne autorisée sélectionnait « Non » au nom du client, ce dernier ne recevait pas les sondages ou les communications promotionnelles du courtier membre.

¶ 21 Au cours de la période de mai 2020 à mai 2021, l'intimée, en sa qualité de directrice de succursale, a demandé à une personne autorisée qu'elle surveillait, PK, d'indiquer sans le consentement des clients que ces derniers ne souhaitent pas que le courtier membre communique avec eux. Par conséquent, ils n'ont reçu aucun sondage.

¶ 22 Le courtier membre interdisait aux personnes autorisées de modifier sans le

consentement des clients les préférences de communication de ces derniers stockées dans les systèmes de gestion des coordonnées des clients.

¶ 23 La modification des préférences de communication des clients n'a pas empêché ces derniers d'accéder à leurs comptes de placement ou à leurs comptes bancaires en ligne.

¶ 24 L'intimée a adopté la conduite fautive décrite ci-dessus afin d'empêcher les clients de recevoir un sondage qui aurait pu avoir une incidence défavorable sur l'indice de rétroaction des clients de sa succursale ainsi que sur son admissibilité aux programmes de récompenses et de reconnaissance. On ne sait pas quelle incidence a eu cette conduite sur la rémunération de l'intimée.

¶ 25 Du fait de sa conduite fautive, l'intimée :

- a. a empêché des clients de recevoir le sondage, dont les résultats auraient pu modifier l'indice de rétroaction des clients et, par conséquent, la rémunération variable qu'elle et les personnes autorisées de sa succursale recevaient ainsi que son admissibilité aux programmes de récompenses et de reconnaissance du courtier membre;
- b. a empêché des clients de recevoir des communications promotionnelles sur les produits et services offerts par le courtier membre.

Les facteurs supplémentaires

¶ 26 Le 12 juillet 2021, le courtier membre a envoyé à l'intimée une lettre de réprimande au sujet de la conduite fautive décrite dans l'entente de règlement.

¶ 27 En raison de la conduite fautive décrite ci-dessus, le courtier membre a imposé à l'intimée une suspension sans solde de trois jours, lui a interdit de participer à ses programmes de récompenses et de reconnaissance en 2021 et a revu à la baisse sa cote d'évaluation par la direction pour le reste de l'année civile, ce qui a eu une incidence défavorable sur son salaire de base de l'année suivante.

¶ 28 Le courtier membre a communiqué avec les clients touchés afin de confirmer leurs préférences de communication contenues dans les systèmes de gestion des coordonnées des clients.

¶ 29 Rien n'indique que des clients ont subi des pertes financières en raison de la conduite fautive décrite dans l'entente de règlement.

¶ 30 L'intimée n'avait jamais été visée par une instance disciplinaire de l'ACFM ou de l'Organisation auparavant.

La jurisprudence

Gaunt (Re), [2013] jury d'audience du conseil régional de l'Atlantique, dossier de l'ACFM n° 201232, motifs de la décision datés du 20 septembre 2013

¶ 31 L'intimé était un représentant en épargne collective. CD avait investi des fonds auprès de l'intimé. Celui-ci lui avait emprunté 26 000 \$ pour payer les honoraires de son avocat dans le cadre d'un litige familial. CD a consenti le prêt à l'intimé parce que ce dernier contrôlait ses placements. L'intimé n'a pas remboursé le prêt. Le jury d'audience a conclu que l'intimé se trouvait en situation de conflit d'intérêts. Il a défini la notion de conflit d'intérêts en ces termes :

[TRADUCTION]

47. Il y a conflit d'intérêts lorsqu'une partie dans une affaire privilégiée, utilise ou poursuit ses propres intérêts dans ses relations avec une autre personne envers laquelle elle a une obligation de loyauté, au détriment de cette autre personne ou à son propre avantage plutôt qu'à celui de cette autre personne.
48. La Règle 2.1.1 oblige l'intimé, à titre de personne autorisée, à agir équitablement, honnêtement et de bonne foi avec ses clients. Il a manqué à chacune des obligations prévues par cette Règle dans le cadre de ses relations avec CD. Il a injustement profité de son ancienne amitié avec CD pour obtenir un prêt. Il a utilisé le fait qu'il avait le contrôle de son portefeuille et l'a menacée de retirer de ses placements le montant du prêt qu'il cherchait à obtenir. Comme ses besoins augmentaient, il a continué à demander de l'argent à CD, et cette dernière a affirmé ce qui suit dans sa lettre de plainte :
- « J'ai d'abord dit non, mais il a persisté et est devenu belliqueux, agressif et menaçant. Plus mon malaise grandissait, plus il devenait agressif et exigeant. J'ai cédé par peur, car je savais qu'il avait encore le contrôle de mon portefeuille. »
49. De toute évidence, l'intimé n'a pas agi de bonne foi ni de façon équitable et honnête.
50. En outre, il était loin de respecter des normes élevées d'éthique et de conduite dans ses relations avec CD.
51. Le jury est convaincu que l'intimé a enfreint les alinéas 2.1.1 a), b) et c) des Règles de l'ACFM et que ces contraventions constituent également un conflit d'intérêts que l'intimé aurait dû signaler à son employeur conformément à la Règle 2.1.4. Son insistance à garder secrets ses emprunts et l'absence de trace écrite prouvent qu'il n'avait pas l'intention d'informer son employeur de ses emprunts auprès de la cliente CD, en contravention à la Règle 2.1.4.
52. L'avocat de l'ACFM a remis au jury d'audience un recueil de jurisprudence ayant trait aux Règles invoquées en l'espèce, définissant certains des termes utilisés dans celles-ci et analysant la nature de la relation entre un conseiller financier et son client.
53. Le jury reconnaît que ces affaires sont très utiles, mais ne juge pas nécessaire d'allonger la présente décision en citant des passages de ces affaires portant sur les questions examinées en l'espèce, étant donné l'évidence des faits et des contraventions.
54. Fondamentalement, la nature de la relation entre un conseiller financier et son client exige que l'intérêt du client soit à la base de toutes les opérations effectuées en son nom. Évidemment, cela exclut les activités et les opérations qui sont exercées et effectuées de quelque manière que ce soit dans l'intérêt personnel du conseiller financier.
55. Nul besoin d'emprunter à d'autres affaires les définitions des termes énoncés dans la Règle 2.1.1, car toute personne ordinaire est capable de les comprendre, et la conduite de l'intimé à l'égard de CD était si flagrante qu'il n'a manifestement pas agi équitablement, honnêtement et de bonne foi, selon le sens ordinaire de ces termes. En outre, il n'a pas observé des normes élevées d'éthique

et de conduite, et ses pratiques commerciales étaient certainement inappropriées et préjudiciables à l'intérêt public.

56. La preuve établit clairement que l'intimé a profité de son ancienne amitié avec CD pour obtenir le premier prêt à partir des fonds que cette dernière détenait dans son portefeuille et que CD a accédé aux demandes de l'intimé même si elle ne s'en réjouissait pas. Toutefois, à partir de ce moment-là, plus particulièrement en mars, en avril et en mai 2007, l'intimé a exigé que CD lui transmette de l'argent, l'a intimidée, l'a menacée de prendre ce qu'il voulait dans son portefeuille parce qu'il contrôlait ses placements et a fait preuve d'une agressivité belliqueuse à son égard, ce qui a eu pour effet de la rendre craintive.
57. D'après les commentaires que l'intimé a formulés au cours de son entrevue avec M. Ford, notamment qu'il était surpris et choqué que CD ait déposé une plainte, il est évident que son intention était de gagner de l'argent pour cette dernière et de rendre dans son portefeuille les sommes qu'il empruntait, c'est-à-dire de rembourser les prêts avec l'argent généré par les placements de CD.
58. L'allégation 1 a été prouvée.

Allégation 2 : De mars 2007 au 28 janvier 2008, l'intimé a contrevenu aux politiques et procédures du membre relativement aux conflits d'intérêts avec les clients en acceptant de la cliente CD une série de prêts totalisant environ 26 000 \$ afin d'assumer des dépenses personnelles, en contravention aux Règles 1.1.2 et 2.5.1 et 2.1.1 de l'ACFM.

59. La Règle 1.1.2 exige qu'une personne autorisée se conforme aux Statuts et aux Règles de l'ACFM lorsqu'elle exploite une entreprise liée aux valeurs mobilières ou prend part à une telle entreprise. En vertu de cette règle, l'intimé était manifestement lié par les Règles et les Statuts de l'ACFM.
60. En vertu de la Règle 2.5.1 mentionnée dans l'allégation 2, un membre doit établir, mettre en œuvre et maintenir des procédures visant à garantir que la conduite de ses affaires est conforme aux Statuts, aux Règles et aux Principes directeurs de l'ACFM. Chaque membre pour qui travaillait l'intimé pendant les périodes concernées devait respecter ces règles.
61. Comme l'a affirmé l'avocate de l'ACFM :
- [TRADUCTION]
- « L'obligation des personnes autorisées de respecter les politiques et procédures du membre chez qui elles sont inscrites est la pierre angulaire du système d'autoréglementation. »
62. Il est bien établi que les personnes autorisées sont tenues de suivre les pratiques commerciales du courtier membre où elles sont inscrites lorsqu'elles traitent avec des clients. Voir **Re Cartaway Resource Group** [2000] B.C.S.C.D. n° 92 et **Tonnies (Re)** [2005] dossier de l'ACFM n° 200503.
63. La norme de conduite que doivent respecter tous les membres et toutes les personnes autorisées est énoncée à la Règle 2.1.1. Cette règle énonce les obligations fondamentales qui incombent à toutes les personnes inscrites dans le secteur des valeurs mobilières. Par conséquent, l'intimé était tenu de respecter « des normes d'éthique et de conduite élevées dans l'exercice de [ses] activités ».

64. Même si les « emprunts » contractés par une personne autorisée auprès d'un client ne sont pas interdits – mais devraient peut-être l'être dans une version ultérieure des Règles – il est très rare qu'ils ne contreviennent pas aux Règles actuellement en vigueur. On ne peut faire des emprunts en cachette, comme c'est le cas en l'espèce, ni en intimidant un client.
65. Le jury d'audience est d'avis que tout emprunt contracté par une personne autorisée auprès d'un client crée immédiatement un conflit d'intérêts réel ou potentiel qui doit être immédiatement déclaré au membre conformément à la Règle 2.1.4 de l'ACFM.
66. Dans la présente affaire, le jury conclut à l'unanimité que la conduite de l'intimé déjà décrite, c'est-à-dire l'emprunt initial de l'intimé et les emprunts répétés contractés auprès de CD, qui révèlent un comportement totalement non professionnel et scandaleux, est loin de satisfaire aux « normes d'éthique et de conduite élevées » prévues à l'alinéa 2.1.1 b) des Règles de l'ACFM.
67. L'allégation 2 a donc été prouvée.
- Allégation 3 :** Du 8 octobre 2009 au 1^{er} novembre 2010, l'intimé n'a pas signalé au membre deux accusations criminelles consécutives portées contre lui, dont l'une à laquelle il a plaidé coupable et l'autre qui a été retirée par la suite, en contravention à l'alinéa 4.1 d) du Principe directeur n° 6 de l'ACFM.
68. Cette allégation découle du fait qu'en octobre 2009, puis en mai 2010, des accusations criminelles ont été portées contre l'intimé. Il n'a pas signalé ces accusations à son employeur, Services d'investissement Quadrus Ltée. Pour terminer la trame factuelle, l'intimé a plaidé coupable à l'accusation portée en octobre, et l'accusation portée en mai a été retirée.
69. Le Principe directeur n° 6 de l'ACFM établit les exigences minimales concernant les événements que les personnes autorisées sont tenues de déclarer aux membres et les événements que ceux-ci sont aussi tenus de déclarer.
70. L'article 4.1 de ce principe directeur prévoit que les personnes autorisées doivent déclarer, dans un délai de deux jours ouvrables, les activités ou événements qui y sont énumérés, y compris l'événement suivant :
- d) la personne autorisée est accusée ou est reconnue coupable d'une infraction criminelle, dans tout territoire, ou plaide coupable à une telle infraction ou ne la conteste pas.
71. Le même principe directeur exige que les membres signalent à l'ACFM, dans les cinq jours ouvrables, qu'une personne autorisée est accusée ou est reconnue coupable d'une infraction criminelle, ou plaide coupable à une telle infraction (alinéa 6.1 c) i) du Principe directeur n° 6 de l'ACFM).
72. L'alinéa 1.2.5 b) des Règles de l'ACFM prévoit ce qui suit sous la rubrique intitulée « Exigences en matière de déclaration » :

Déclaration de la personne autorisée

Chaque personne autorisée doit déclarer au membre, selon les modalités et dans les délais que l'Association peut prescrire à l'occasion, les renseignements concernant les plaintes, les procédures en matière criminelle, civile ou autres, les

démarches réglementaires, les arbitrages, les manquements réels et éventuels aux exigences de la loi et de la réglementation, les mesures disciplinaires prises par des organismes de réglementation, les arrangements conclus avec les clients et les indemnités qui leur sont versées, l'inscription ou l'obtention d'un permis auprès d'un organisme de réglementation, les faillites, les insolvabilités, les saisies et les événements connexes.

73. De toute évidence, en vertu des Règles de l'ACFM et du Principe directeur n° 6, l'intimé était tenu de déclarer les événements en question à Services d'investissement Quadrus dans les délais prévus par ces règles et ce principe directeur. Il devait connaître ces exigences; or, lors de son entrevue avec Mike Ford (pièce 4, onglet 13), il a indiqué, tout en admettant qu'il n'avait signalé ni les accusations, ni la reconnaissance de culpabilité, ni la condamnation, qu'il ne savait pas qu'il devait le faire.
74. Soulignons que ces accusations n'ont rien à voir avec le secteur financier. Toutefois, cette exigence ne concerne pas uniquement les affaires liées au secteur financier, mais s'applique à l'ensemble des accusations, condamnations ou reconnaissances de culpabilité visant une personne autorisée. Le fait qu'une personne autorisée soit accusée d'une infraction criminelle quelconque a une incidence importante sur sa capacité à travailler avec des clients existants ou potentiels, sa réputation, la réputation et les intérêts de son employeur, le secteur dans son ensemble et le public.
75. Le jury d'audience ne retient pas l'argument selon lequel l'intimé ne connaissait pas les exigences en matière de déclaration. Ce dernier est tenu de connaître les Règles et, compte tenu de sa longue expérience dans le secteur financier, il aurait dû savoir que ces Règles en particulier étaient importantes dans son secteur d'activité. Il devait nécessairement savoir que des accusations criminelles pourraient avoir un effet dévastateur sur le public dans son domaine d'activité et un effet similaire sur ses collègues et son employeur.
76. Comme l'a mentionné l'avocate de l'ACFM dans son mémoire :
- [TRADUCTION]
- « Les membres sont tenus d'établir, de mettre en œuvre et de maintenir des politiques et des procédures pour veiller à ce que la supervision et l'exploitation de leurs activités soient conformes aux statuts, aux règles et aux principes directeurs de l'ACFM et à la législation sur les valeurs mobilières applicable. En ne déclarant pas au membre les événements importants en temps opportun, la personne autorisée empêche le membre de protéger ses propres intérêts, les intérêts des autres personnes autorisées qui agissent conformément aux règles et règlements, les intérêts des clients et l'intérêt public. Ces risques sont particulièrement accrus lorsque les personnes autorisées ne déclarent pas des événements tels que des accusations criminelles et des condamnations, car ces événements exposent le membre (et possiblement d'autres personnes autorisées) à des responsabilités et à des risques commerciaux très réels ainsi qu'à des risques pour la sécurité de ses employés ou mandataires, de ses clients et du public. »
77. Le jury d'audience souscrit à cette observation. L'obligation de déclarer les

accusations criminelles est extrêmement importante, et le manquement à cette obligation entraîne des conséquences très graves. Dans la présente affaire, ce manquement était l'une des deux raisons invoquées par l'employeur de l'intimé pour justifier le congédiement de ce dernier après 17 ans dans le secteur financier. Il s'agit également d'un facteur important que le jury doit prendre en considération pour déterminer les sanctions.

78. Comme pour les allégations 1 et 2, l'intimé admet les faits de l'allégation 3. Il n'est pas nécessaire d'insister sur les faits déjà admis, si ce n'est pour souligner que chaque allégation est très grave et mérite des sanctions importantes.
79. Ayant reconnu que les contraventions visées par les allégations 1, 2 et 3 sont prouvées et que tous les faits présentés à l'appui de ces allégations sont admis par l'intimé, comme il est indiqué dans l'avis d'audience et dans la preuve documentaire produite à l'audience, le jury d'audience doit maintenant se pencher sur la question des sanctions.
80. L'article 24.1.1 du Statut n° 1 de l'ACFM octroie au jury le pouvoir d'imposer des sanctions très sévères à une personne autorisée s'il est d'avis que cette personne :
- 24.1.1
- (i) n'a pas observé les dispositions des Statuts, des Règles ou des Principes directeurs de l'Association (ACFM);
 - (ii) a eu une conduite ou une pratique commerciale que le conseil régional juge, à son appréciation, inconvenante ou préjudiciable aux intérêts du public.
81. Le comportement que l'intimé a adopté en exécutant des opérations financières avec sa cliente CD était si loin de ce qui était attendu et exigé de lui en tant que conseiller financier que des sanctions importantes doivent être imposées. Ce raisonnement s'appliquerait même s'il n'y avait eu que les emprunts, car l'intimé n'a pas respecté l'obligation d'agir dans l'« intérêt du client » dans ses relations avec CD.
82. Toutefois, le manquement à l'obligation de déclarer des accusations criminelles constitue une autre situation très grave dont les conséquences peuvent toucher de nombreuses personnes et entreprises très éloignées de l'intimé, ce qui justifie des sanctions sévères.
83. On a dit à maintes reprises que l'objectif de la réglementation des valeurs mobilières est la protection de l'investisseur, mais un autre objectif est d'établir pour le secteur financier un environnement commercial qui bénéficie de la confiance absolue du public avec lequel les personnes autorisées sont en relation.
84. L'avocate de l'ACFM a présenté au jury d'audience quelques facteurs à prendre en considération dans la présente affaire, dont deux sont tirées des pages 21 et 22 de la décision Tonnie, précitée :

[TRADUCTION]

- (1) « Les sanctions imposées par la réglementation des valeurs mobilières doivent être de nature protectrice et préventive et doivent être établies pour éviter que des préjudices futurs ne soient causés aux marchés financiers;

(2) La dissuasion générale est un facteur pertinent à prendre en considération au moment de prononcer des ordonnances qui sont à la fois protectrices et préventives. Les sanctions doivent assurer la confiance du public dans le système de réglementation et faire en sorte que la conduite fautive ne soit pas adoptée par d'autres participants du secteur. »

85. Le jury souscrit à ces principes, qui s'appliquent en l'espèce. Nous avons affaire à une personne autorisée qui avait 17 ans d'expérience dans le secteur financier lors de son congédiement et qui était ou aurait dû être au courant de ses obligations réglementaires et des politiques et procédures du membre. L'intimé a effectué des opérations d'emprunt en veillant à ce qu'une confidentialité absolue soit maintenue et à ce qu'il n'y ait aucune trace écrite ni condition de remboursement, opérations qu'il a poursuivies en insistant auprès de CD, sa cliente, en l'intimidant et en lui faisant peur, alors que l'intérêt de cette dernière était censé dicter sa conduite. Rappelons que l'intimé n'a pas manifesté l'intention de rembourser les prêts, indiquant plutôt qu'il ramènerait le portefeuille de CD au montant auquel il se trouvait avant les emprunts en y effectuant d'autres placements. Son comportement, pour lequel il n'a exprimé aucun remords dans quelque document que ce soit, était si grave que les sanctions doivent être considérablement sévères pour dissuader les autres participants aux marchés financiers d'exercer des activités similaires.
86. Plutôt que d'imposer des sanctions pour chaque allégation, le jury d'audience accepte la suggestion de l'avocate de l'ACFM d'imposer des sanctions pour l'ensemble des contraventions visées par les allégations 1, 2 et 3.

Ordonnance

87. Il est ordonné que l'intimé soit sanctionné de la façon suivante :

- (a) une interdiction permanente d'exercer toute activité liée aux valeurs mobilières à quelque titre que ce soit pendant qu'il est au service d'un membre de l'ACFM ou associé à un tel membre, en vertu de l'alinéa 24.1.1 e) du Statut n° 1 de l'ACFM;
- (b) une amende de 40 000 \$ en vertu de l'alinéa 24.1.1 b) du Statut n° 1 de l'ACFM;
- (c) une somme de 5 000 \$ au titre des frais.

Kandiah (Re), [2023] jury d'audience du comité d'instruction de la section de l'Ontario, dossier n° 202302, motifs de la décision à venir, avis d'audience de règlement daté du 1^{er} février 2023

¶ 32 Le 1^{er} février 2023, un jury d'audience a accepté une entente de règlement portant sur des allégations selon lesquelles de septembre 2020 à avril 2021, l'intimée a modifié les renseignements sur des clients dans le système du courtier membre à l'insu et sans l'autorisation des clients, ce qui a eu pour effet de nuire à la capacité du courtier membre de la surveiller et de communiquer avec les clients, en contravention à la Règle 2.1.1 et à l'alinéa 2.1.4 2) ii) des Règles visant les courtiers en épargne collective. Les motifs écrits n'ont pas encore été publiés.

Santos (Re), [2023] jury d'audience du comité d'instruction de la section du Manitoba, dossier de l'ACFM n° 202251, motifs de la décision publiés le 13 octobre 2023, avis d'audience de règlement daté du 5 décembre 2022

¶ 33 Le 5 décembre 2022, un jury d'audience a accepté une entente de règlement portant sur des allégations selon lesquelles de novembre 2018 à juin 2019, l'intimée a modifié les coordonnées de clients dans le système du courtier membre à l'insu ou sans l'autorisation des clients, ce qui a eu pour effet de lui faire éviter les contrôles de surveillance et de formation du courtier membre et de nuire à la capacité de ce dernier de communiquer avec les clients, en contravention aux Règles 2.1.1 et 2.1.4 de l'ACFM. Les motifs écrits ont été publiés le 13 octobre 2023.

Rana (Re), [2019] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 201871, motifs de la décision datés du 19 mars 2019

¶ 34 Dans l'entente de règlement, l'intimé reconnaît qu'il :

- (a) a effectué des opérations de rachat et d'achat plutôt que de substitution dans deux comptes de client afin que les opérations soient prises en compte dans ses objectifs de vente établis par le membre, adoptant ainsi une conduite qui a entraîné un conflit d'intérêts qu'il a omis de déclarer au membre ou de régler en exerçant un jugement professionnel responsable fondé uniquement sur les intérêts du client, en contravention aux politiques et procédures du membre et aux Règles 2.1.4, 1.1.2 et 2.5.1 de l'ACFM;
- (b) a obtenu, photocopié et utilisé un formulaire de compte signé, mais partiellement rempli, afin d'effectuer des opérations pour le compte du client MK, en contravention aux politiques et procédures du membre et aux Règles 2.1.1, 1.1.2 et 2.5.1 de l'ACFM;
- (c) a modifié et utilisé un formulaire de compte pour exécuter une opération sans avoir demandé au client FH de parapher les modifications, en contravention aux politiques et procédures du membre et aux Règles 2.1.1, 1.1.2 et 2.5.1 de l'ACFM.

¶ 35 Dans cette affaire, le jury d'audience a pris en compte les faits suivants :

- (a) Au moment où les contraventions décrites ci-dessus ont été commises, l'intimé était âgé de 25 ans et en était à sa première année dans le secteur;
- (b) La conduite antérieure de l'intimé n'avait fait l'objet d'aucune sanction;
- (c) Le membre, de son propre chef, avait transmis à l'intimé une lettre de réprimande et lui avait imposé une suspension d'un jour (sans salaire), en plus de le soumettre à une période de surveillance « renforcée » du 7 juin au 10 août 2016. Il a également veillé à ce que le directeur de succursale de l'intimé fournisse à ce dernier un encadrement et une formation supplémentaires;
- (d) Les contraventions ont été découvertes non pas à la suite d'une plainte d'un client, mais plutôt lors d'un audit de routine à la succursale. L'intimé a ensuite été interrogé et a immédiatement admis la conduite fautive faisant l'objet de l'entente de règlement;
- (e) Même si les conduites fautives de la nature de celles admises par l'intimé sont généralement considérées comme graves, un examen de la jurisprudence a

permis de conclure que les contraventions commises dans cette affaire étaient moins graves et qu'elles n'ont pas entraîné de pertes importantes pour les clients;

- (f) Le membre a communiqué avec le client MIK et le client FH, qui ont tous deux confirmé que les opérations mentionnées ci-dessus avaient été autorisées;
- (g) L'intimé a déclaré qu'il avait l'intention de s'inscrire auprès d'un courtier membre de l'OCRCVM.

Conclusion

¶ 36 Pour tous les motifs exposés ci-dessus, le jury a conclu que l'entente de règlement était raisonnable et proportionnée. Par conséquent, il a imposé les sanctions suivantes à l'intimé :

- (a) une amende de 12 500 \$ payable en fonds certifiés, en vertu de l'alinéa 24.1.1 b) du Statut n° 1 de l'ACFM;
- (b) le paiement en fonds certifiés d'une somme de 5 000 \$ au titre des frais, en vertu de l'article 24.2 du Statut n° 1 de l'ACFM.

***Sterling Mutuals Inc. (Re)*, [2008] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 200820, motifs de la décision datés du 3 septembre 2008**

[TRADUCTION]

Il va sans dire que les règles, les règlements et les principes directeurs de l'ACFM sont conçus pour préserver l'intégrité de ses membres et protéger le public avec lequel ceux-ci sont en relation. Il est donc crucial qu'ils soient respectés et que les lacunes découvertes à la suite des audits de l'ACFM soient non seulement corrigées, mais qu'elles le soient en temps opportun. Comme le démontrent les faits exposés ci-dessus, ce n'est pas ce qui s'est passé en l'espèce, d'où les procédures entreprises par l'avocat de la mise en application de l'ACFM.

Nous souscrivons à l'opinion exprimée par d'autres jurys d'audience selon laquelle, en général, les ententes de règlement devraient être acceptées si les critères suivants sont remplis :

1. Il est dans l'intérêt public d'accepter l'entente de règlement, et les sanctions proposées seront suffisantes pour protéger les investisseurs;
2. L'entente de règlement est raisonnable et proportionnée, compte tenu de la conduite de l'intimé;
3. L'entente de règlement assure la dissuasion spécifique et générale;
4. L'entente de règlement est susceptible d'empêcher que le type de conduite exposé dans les faits ne se reproduise;
5. L'entente de règlement favorisera la confiance dans l'intégrité des marchés financiers canadiens;
6. L'entente de règlement favorisera la confiance dans l'intégrité de l'ACFM;
7. L'entente de règlement favorisera la confiance dans l'intégrité du processus

réglementaire (voir, par exemple, *Re Leer*, [2007] jury d'audience du conseil régional du Pacifique de l'ACFM, dossier n° 200710; *Re Zollo*, [2007] jury d'audience du conseil régional de l'Ontario de l'ACFM, dossier n° 200610; *Re Investors Group Financial Services*, [2005] jury d'audience du conseil régional de l'Ontario de l'ACFM, dossier n° 200401).

Nous constatons également que, alors que durant une audience contestée, le jury d'audience tente de déterminer la sanction à imposer, durant une audience de règlement, il « n'aura pas tendance à modifier une sanction qui, selon lui, se situe dans une fourchette raisonnable, compte tenu de la procédure de règlement et du fait que les parties se sont entendues. Il ne rejettera pas une entente à moins qu'il estime qu'une sanction se situe clairement à l'extérieur d'une fourchette raisonnable d'adéquation » (*Re Milewski*, [1999] I.D.A.C.D. n° 17).

***Hale (Re)*, [2021] jury d'audience du conseil régional des Prairies, dossier de l'ACFM n° 202046, motifs de la décision datés du 9 mars 2021**

[TRADUCTION]

LES CONTRAVENTIONS

- 6 Dans l'entente de règlement, l'intimé a reconnu avoir commis les contraventions suivantes aux statuts, règles ou principes directeurs de l'ACFM :
- (a) De novembre 2016 à octobre 2017, il a effectué 18 opérations de rachat et d'achat plutôt que de substitution relativement à 18 clients afin que les opérations soient prises en compte dans ses objectifs de vente établis par le membre, adoptant ainsi une conduite qui a entraîné un conflit d'intérêts qu'il a omis de déclarer au membre ou de régler en exerçant un jugement professionnel responsable fondé uniquement sur les intérêts du client, en contravention aux politiques et procédures du membre et aux Règles 1.1.2, 2.1.1, 2.1.4 et 2.5.1 de l'ACFM;
- (b) De novembre 2016 à mai 2017, il a obtenu et eu en sa possession 10 formulaires de compte présignés relativement à 10 clients et a utilisé ces formulaires pour effectuer des opérations, en contravention à la Règle 2.1.1 de l'ACFM.

LES MODALITÉS DE RÈGLEMENT

- 7 Le personnel et l'intimé ont convenu des modalités de règlement suivantes :
- (a) L'intimé doit payer une amende de 22 500 \$ en fonds certifiés à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'alinéa 24.1.1 b) du Statut n° 1 de l'ACFM;
- (b) L'intimé doit payer en fonds certifiés une somme de 2 500 \$ au titre des frais à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'article 24.2 du Statut n° 1 de l'ACFM;
- (c) Le paiement par l'intimé de l'amende et de la somme au titre des frais doit être effectué en fonds certifiés à l'ACFM, comme suit :
- i. 2 500 \$ (frais) lors de l'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience,
 - ii. 1 500 \$ (amende) à l'acceptation de l'entente de règlement par le jury

d'audience,

- iii. 3 500 \$ (amende) au plus tard le dernier jour ouvrable du premier mois suivant la date de l'entente de règlement,
 - iv. 3 500 \$ (amende) au plus tard le dernier jour ouvrable du deuxième mois suivant la date de l'entente de règlement,
 - v. 3 500 \$ (amende) au plus tard le dernier jour ouvrable du troisième mois suivant la date de l'entente de règlement,
 - vi. 3 500 \$ (amende) au plus tard le dernier jour ouvrable du quatrième mois suivant la date de l'entente de règlement,
 - vii. 3 500 \$ (amende) au plus tard le dernier jour ouvrable du cinquième mois suivant la date de l'entente de règlement,
 - viii. 3 500 \$ (amende) au plus tard le dernier jour ouvrable du sixième mois suivant la date de l'entente de règlement;
- (d) L'intimé devra à l'avenir se conformer aux articles 1.1.2, 2.1.1, 2.1.4 et 2.5.1 des Règles de l'ACFM;
- (e) L'intimé devra assister à l'audience de règlement en personne ou par vidéoconférence à la date prévue.

...

10. Lorsqu'il examine une entente de règlement, le jury d'audience n'a que deux options : accepter ou rejeter l'entente.

Statut n° 1 de l'ACFM, art. 24.4.3

11. Comme l'a déclaré le jury d'audience dans *Sterling Mutuals Inc. (Re)*, citant le conseil de section de l'Ontario de l'ACCOVAM dans *Milewski (Re)* :

[...] alors que durant une audience contestée, le jury d'audience tente de déterminer la sanction à imposer, durant une audience de règlement, il « n'aura pas tendance à modifier une sanction qui, selon lui, se situe dans une fourchette raisonnable, compte tenu de la procédure de règlement et du fait que les parties se sont entendues. Il ne rejettera pas une entente à moins qu'il estime qu'une sanction se situe clairement à l'extérieur d'une fourchette raisonnable d'adéquation ». [1999] I.D.A.C.D. No. 17, p. 12; *Sterling Mutuals Inc. (Re)*, dossier de l'ACFM n° 200820, jury d'audience du conseil régional du Centre, décision et motifs datés du 3 septembre 2008, p. 9.

12. Les jurys d'audience ont reconnu que l'une des raisons pour lesquelles les ententes de règlement élaborées par les parties doivent être respectées est que les jurys d'audience ne savent pas ce qui a conduit au règlement ni ce à quoi les parties ont renoncé au cours de leurs négociations. La présence d'avocats chevronnés pendant la négociation d'une entente de règlement, comme cela a été le cas en l'espèce, est également un facteur à prendre en considération. *Fike (Re)*, dossier de l'ACFM n° 2017102, jury d'audience du conseil régional du Centre, décision et motifs datés du 7 décembre 2017, par. 22 et 23.

13. La Cour d'appel de la Colombie-Britannique a expliqué plus en détail les raisons pour lesquelles il faut respecter les règlements de la nature de l'entente de règlement soumise en l'espèce :

« Les règlements aident la Commission à atteindre son principal objectif, qui est la protection du public. Ils proscrivent les activités qui nuisent au public. Ce faisant, ils contribuent à la réalisation des objectifs de la loi. Ils permettent de trouver une solution souple et adaptée aux intérêts de la Commission et des personnes visées par l'enquête. Les mesures disciplinaires sont rarement un problème, puisque les règlements sont conclus sur une base volontaire. La personne qui est visée par une enquête conserve la possibilité de refuser le règlement et de se soumettre à une audience. De plus, les règlements sont efficaces. Les deux parties peuvent s'épargner le temps et les frais généralement associés à une audience, ou encore régler certaines questions et affecter leurs ressources aux questions qui sont en litige et doivent être résolues lors d'une audience. »

British Columbia (Securities Commission) v. Seifert, 2007 BCCA 484, par. 31

14. Bien que la décision *Seifert*, précitée, porte sur une entente présentée à la British Columbia Securities Commission, elle est fréquemment citée par les jurys d'audience durant les audiences de règlement de l'ACFM.

Les facteurs en faveur de l'acceptation d'une entente de règlement

15. Les jurys d'audience ont exprimé à maintes reprises l'opinion qu'en général, les ententes de règlement devraient être acceptées si les critères suivants sont remplis :

- (a) Il est dans l'intérêt public d'accepter l'entente de règlement, et les sanctions proposées seront suffisantes pour protéger les investisseurs;
- (b) L'entente de règlement est raisonnable et proportionnée, compte tenu de la conduite de l'intimé;
- (c) L'entente de règlement assure la dissuasion spécifique et générale;
- (d) L'entente de règlement est susceptible d'empêcher que le type de conduite exposé dans les faits ne se reproduise;
- (e) L'entente de règlement favorisera la confiance dans l'intégrité des marchés financiers canadiens;
- (f) L'entente de règlement favorisera la confiance dans l'intégrité de l'ACFM;
- (g) L'entente de règlement favorisera la confiance dans l'intégrité du processus réglementaire.

Sterling Mutuals Inc. (Re), précitée, par. 36

L'analyse

¶ 37 Dans toute organisation, les employés sont tenus de respecter la politique de l'entreprise. L'intimée a secrètement empêché son employeur de recevoir la rétroaction des clients à l'égard de ses services en demandant à PK, qui travaillait sous sa direction, d'indiquer que les clients ne souhaitaient pas que le courtier membre communique avec eux pour des sondages. Les clients n'ont donc jamais reçu les sondages leur demandant d'évaluer les services de l'intimée. En agissant ainsi, celle-ci a placé ses intérêts avant ceux de son employeur. Elle a enfreint la norme de conduite exigée par l'ACFM à la Règle 2.1.1, qui prévoit l'obligation d'agir honnêtement et équitablement. Elle a également violé les obligations en matière de conflit d'intérêts prévues par la Règle 2.1.4 et si bien définies dans *Gaunt*. Soulignons que PK est l'intimée dans la décision *Kandia*, dans laquelle le jury d'audience a conclu qu'elle avait violé les Règles 2.1.1 et 2.1.4 en

modifiant les coordonnées de ses clients. Le jury d'audience dans *Santos* a tiré la même conclusion.

¶ 38 La sanction suggérée est importante, mais elle est conforme à la jurisprudence, et la conduite était grave. La présente décision sera publiée et mise à la disposition des membres du secteur. Elle sera une source d'embarras pour l'intimée. En revanche, celle-ci est jeune et conserve son emploi; elle aura l'occasion d'apprendre de ses erreurs.

La conclusion

¶ 39 Nous approuvons l'entente de règlement.

Fait à Toronto (Ontario) le 27 novembre 2023.

« Peter Hambly » _____

L'honorable Peter Hambly, président

« Edward Jackson » _____

Edward Jackson, membre représentant le secteur

« Vas Pachapurkar » _____

Vas Pachapurkar, membre représentant le secteur

Traduction française non officielle

Entente de règlement

Dossier no 202303

AFFAIRE INTÉRESSANT :

les Règles visant les courtiers en épargne collective

et

Susan Suet Man Cheung

ENTENTE DE RÈGLEMENT

1. L'INTRODUCTION

¶ 1 Le Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada, issu de la fusion de l'OCRCVM et de l'ACFM (l'Organisation), annoncera qu'elle propose de tenir une audience (l'audience de règlement) pour déterminer si, en vertu de la Règle 7.4.4.3 des Règles visant les courtiers en épargne collective, un jury d'audience du comité d'instruction de la section de l'Ontario (le jury d'audience) de l'Organisation devrait accepter l'entente de règlement (l'entente de règlement) conclue entre le personnel de l'Organisation (le personnel) et Susan Suet Man Cheung (l'intimée).

¶ 2 Le personnel et l'intimée acceptent les modalités de la présente entente de règlement et y consentent.

¶ 3 Le personnel et l'intimée recommandent conjointement que le jury d'audience accepte l'entente de règlement.

2. LES CONTRAVENTIONS

¶ 4 L'intimée reconnaît les violations suivantes des Règles visant les courtiers en épargne collective :

- (a) Au cours de la période allant de mai 2020 à mai 2021, l'intimée, en sa qualité de directrice de succursale, a demandé à une personne autorisée qu'elle surveillait de modifier les renseignements sur des clients dans le système de son employeur à l'insu des clients et sans leur autorisation, ce qui a eu pour effet d'empêcher l'employeur de surveiller convenablement l'intimée et de communiquer adéquatement avec les clients, en contravention à la Règle 2.1.1 et au paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective¹.

¹ Aux termes du paragraphe 1A 1) des Règles visant les courtiers en épargne collective et de l'article 14.6 du Statut n° 1 de l'Organisation, cette dernière peut prendre des mesures disciplinaires en cas de contraventions aux statuts, aux règles ou aux principes directeurs de l'ACFM qui s'appliquaient à l'intimée avant le 1^{er} janvier 2023. Les contraventions renvoient à la Règle 2.1.1 et au paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective, qui correspondent aux Règles 2.1.1 et 2.1.4 de l'ACFM. Sauf indication contraire, le libellé des Règles visant les courtiers en épargne collective actuelles est le

3. LES MODALITÉS DE RÈGLEMENT

¶ 5 Le personnel et l'intimée acceptent les modalités de règlement suivantes :

- (a) l'intimée doit payer une amende de 10 000 \$ en fonds certifiés à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 b) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- (b) l'intimée doit payer en fonds certifiés une somme de 5 000 \$ au titre des frais à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de la Règle 7.4.2 des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- (c) l'intimée ne pourra pas exercer la fonction de directrice de succursale ou toute fonction de surveillance chez un courtier membre inscrit à titre de courtier en épargne collective (auparavant un membre de l'ACFM) pour une période de trois mois à compter de la date d'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience, conformément à l'alinéa 7.4.1.1 f) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- (d) l'intimée devra réussir un cours du secteur jugé acceptable par le personnel de l'Organisation, dans les 12 mois suivant l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 f) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- (e) l'intimée devra à l'avenir se conformer à la Règle 2.1.1 et au paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- (f) L'intimée doit assister à l'audience de règlement par vidéoconférence à la date prévue.

¶ 6 Le personnel et l'intimée acceptent les modalités de règlement en se fondant sur les faits énoncés dans la présente entente de règlement et acceptent qu'une ordonnance soit rédigée sous la forme présentée à l'annexe A.

4. LES FAITS CONVENUS

L'historique de l'inscription

¶ 7 Depuis février 2004, l'intimée est inscrite en Ontario à Services d'investissement TD Inc. (le courtier membre), courtier membre inscrit auprès de l'Organisation.

¶ 8 En janvier 2009, le courtier membre a désigné l'intimée comme directrice de succursale à une succursale (la succursale) de Toronto, en Ontario.

¶ 9 L'intimée était également employée par la Banque Toronto-Dominion (la Banque). Cette dernière est membre du même groupe que le courtier membre et exploitait une succursale dans les mêmes locaux que la succursale du courtier membre.

Le contexte

Le programme de rémunération variable

¶ 10 Durant la période des faits reprochés, une partie de la rémunération de l'intimée était

même que celui des dispositions réglementaires auxquelles l'intimée a contrevenu. Le 30 juin 2021, les modifications apportées à l'ancienne Règle 2.1.4 de l'ACFM sont entrées en vigueur. Étant donné que les faits visés par la présente instance se sont déroulés avant la modification de cette règle, la version de la Règle 2.1.4 de l'ACFM qui était en vigueur entre le 27 février 2006 et le 30 juin 2021 s'applique à la présente instance.

variable (le programme de rémunération variable). La rémunération variable de l'intimée reposait sur un ensemble d'indicateurs, dont l'un était l'indice de rétroaction des clients (l'indice de rétroaction des clients) obtenu au moyen de sondages de satisfaction remplis par les clients (les sondages).

¶ 11 Les sondages étaient envoyés aléatoirement par courriel à un échantillon de clients, aux adresses courriel des clients consignées dans les systèmes de gestion des coordonnées des clients (décrits ci-dessous) utilisés par le courtier membre.

¶ 12 Les sondages étaient envoyés par courriel aux clients notamment lorsqu'une personne autorisée avait exécuté des opérations ou apporté des changements au compte au nom d'un client.

¶ 13 Le courtier membre recueillait la rétroaction des clients au moyen des sondages afin d'évaluer notamment ce qui suit, relativement au personnel des succursales : (1) le rendement des personnes autorisées ; (2) la rémunération variable à verser aux personnes autorisées ; (3) l'admissibilité des personnes autorisées aux programmes de récompenses et de reconnaissance du courtier membre et de la Banque; (4) toute plainte ou préoccupation des clients concernant les services offerts par les personnes autorisées.

¶ 14 Les questions du sondage portaient sur les services offerts par le personnel de la succursale, dont les personnes autorisées, et les clients étaient invités à répondre en attribuant une note. Les réponses au sondage d'une certaine valeur ont entraîné une baisse de l'indice de rétroaction des clients dans la succursale de l'intimée.

¶ 15 Les résultats du sondage rempli par tous les clients des personnes autorisées travaillant à la succursale de l'intimée ont été pris en compte dans le calcul de l'indice de rétroaction des clients de la succursale de l'intimée.

¶ 16 L'intimée avait accès à des documents présentant la manière dont l'indice de rétroaction des clients était calculé et l'incidence de ce dernier sur sa rémunération variable.

La conduite fautive

¶ 17 Durant la période des faits reprochés, les personnes autorisées étaient soumises à un code de conduite et d'éthique interdisant aux personnes autorisées de se livrer à des pratiques commerciales contraires à l'éthique.

¶ 18 Durant la période des faits reprochés, les personnes autorisées inscrites chez le courtier membre avaient accès à des systèmes utilisés par le courtier membre pour recueillir des renseignements sur les clients (les systèmes de gestion des coordonnées des clients).

¶ 19 L'une des fonctions des systèmes de gestion des coordonnées des clients permettait aux personnes autorisées d'indiquer si les clients souhaitaient que le courtier communique avec eux à certaines fins. Lorsqu'une personne autorisée indiquait qu'un client ne le souhaitait pas, le courtier membre n'envoyait à ce dernier aucun sondage ni aucune communication promotionnelle.

¶ 20 Au cours de la période allant de mai 2020 à mai 2021, l'intimée, en sa qualité de directrice de succursale, a demandé à une personne autorisée qu'elle surveillait, PK, d'indiquer sans le consentement des clients que ces derniers ne souhaitaient pas que le courtier membre communique avec eux. Par conséquent, ils n'ont reçu aucun sondage.

¶ 21 Le courtier membre interdisait aux personnes autorisées de changer les préférences de communication avec les clients dans les systèmes de gestion des coordonnées des clients sans le

consentement des personnes visées.

¶ 22 Le fait de changer les préférences de communication avec les clients n'empêchait pas les clients d'accéder à leurs comptes de placement ou à leurs comptes bancaires en ligne.

¶ 23 L'intimée a adopté la conduite fautive décrite ci-dessus afin d'empêcher les clients de recevoir un sondage qui aurait pu avoir une incidence négative sur l'indice de rétroaction des clients de sa succursale ainsi que sur son admissibilité aux programmes de récompenses et de reconnaissance. L'incidence sur la rémunération de l'intimée n'est pas connue.

¶ 24 En adoptant la conduite fautive, l'intimée a entraîné les conséquences suivantes :

- (a) elle a empêché des clients de recevoir le sondage, ce qui a pu avoir une incidence sur l'indice de rétroaction des clients et, par conséquent, sur la rémunération variable de l'intimée et des personnes autorisées au sein de sa succursale, ainsi que sur l'admissibilité de l'intimée aux programmes de récompense et de reconnaissance mis en œuvre par le courtier membre;
- (b) elle a empêché des clients de recevoir des communications promotionnelles sur des produits et des services offerts par le courtier membre.

Les facteurs supplémentaires

¶ 25 Le 12 juillet 2021, le courtier membre a envoyé à l'intimée une lettre de réprimande au sujet de la conduite fautive décrite dans la présente entente de règlement.

¶ 26 En raison de la conduite fautive décrite ci-dessus, le courtier membre a imposé à l'intimée une suspension sans solde de trois jours, lui a interdit de participer à ses programmes de récompenses et de reconnaissance en 2021 et a revu à la baisse sa cote d'évaluation par la direction pour le reste de l'année civile, ce qui a entraîné une incidence négative sur son salaire de base de l'année suivante.

¶ 27 Le courtier membre a communiqué avec les clients touchés afin de confirmer leurs préférences de communication contenues dans les systèmes de gestion des coordonnées des clients.

¶ 28 Il n'y a aucune preuve attestant que les clients ont subi des pertes financières en raison de la conduite fautive décrite dans la présente entente de règlement.

¶ 29 L'intimée n'avait jamais été visée par une instance disciplinaire de l'ACFM ou de l'Organisation auparavant.

¶ 30 En concluant la présente entente de règlement, l'intimée a épargné à l'Organisation le temps, les ressources et les frais associés à la tenue d'une audience complète sur les allégations.

5. LES MODALITÉS DE RÈGLEMENT SUPPLÉMENTAIRES

¶ 31 Le présent règlement est conclu conformément à la Règle 7.4.4. des Règles visant les courtiers en épargne collective et aux Règles 14 et 15 des Règles de procédure de l'ACFM².

¶ 32 L'entente de règlement est conditionnelle à son acceptation par le jury d'audience. Au terme de l'audience de règlement, le jury d'audience pourra accepter ou rejeter l'entente de

² En vertu de la Règle 7.2.3 des Règles visant les courtiers en épargne collective, les Règles de procédure de l'ACFM continuent de s'appliquer aux audiences menées en vertu des Règles visant les courtiers en épargne collective.

règlement. Les audiences de règlement sont généralement tenues à huis clos, conformément à la Règle 7.3.5. des Règles visant les courtiers en épargne collective et au paragraphe 15.2 2) des Règles de procédure de l'ACFM. Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement, l'instance deviendra publique, et la décision du jury d'audience ainsi que l'entente de règlement seront rendues publiques à www.mfda.ca.

¶ 33 L'entente de règlement prendra effet et deviendra obligatoire pour l'intimée et le personnel à la date de son acceptation par le jury d'audience. Sauf indication contraire, les amendes et les frais imposés à l'intimée sont payables immédiatement, et les suspensions, révocations, interdictions, conditions ou autres modalités de l'entente de règlement entrent en vigueur à la date de prise d'effet de celle-ci.

¶ 34 Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement, le personnel et l'intimée conviennent de ce qui suit :

- (a) l'entente de règlement constituera la totalité de la preuve à soumettre à l'audience de règlement, sous réserve de la Règle 15.3 des Règles de procédure de l'ACFM;
- (b) l'intimée accepte de renoncer à tout droit à une audience complète, à une révision ou à un appel devant le conseil d'administration de l'Organisation ou toute autorité en valeurs mobilières qui a compétence en l'espèce en vertu de sa loi habilitante, ou à toute révision judiciaire ou à tout appel de l'affaire devant tout tribunal du territoire compétent;
- (c) sauf dans le cas d'une instance intentée à l'égard d'une allégation de non-conformité avec la présente entente de règlement, le personnel n'introduira aucune instance contre l'intimée en vertu des Règles visant les courtiers en épargne collective relativement aux faits et aux contraventions décrits dans la présente entente de règlement. Rien dans celle-ci n'empêche le personnel d'enquêter ou d'introduire des instances à l'égard des faits ou des contraventions non énoncés dans la présente entente de règlement, qu'ils fussent connus ou inconnus au moment du règlement. De plus, rien dans la présente entente de règlement ne libère l'intimée de toute obligation réglementaire continue;
- (d) dans l'avis donné au public conformément à la Règle 7.4.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective, l'intimée sera réputée avoir été sanctionnée par le jury d'audience en vertu de la Règle 7.4.5 des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- (e) ni le personnel ni l'intimée ne feront de déclaration publique incompatible avec l'entente de règlement. Le présent paragraphe ne vise aucunement à restreindre le droit de l'intimée de présenter une défense pleine et entière dans toute action civile ou autre intentée à son encontre.

¶ 35 Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement et que, par la suite, l'intimée ne respecte pas l'une des modalités de règlement énoncées aux présentes, le personnel se réserve le droit d'intenter contre l'intimée une instance en vertu de la Règle 7.4.3 des Règles visant les courtiers en épargne collective en se fondant notamment sur les faits exposés dans l'entente de règlement et sur la violation de celle-ci. Si de telles mesures disciplinaires supplémentaires sont prises, l'intimée convient que les instances peuvent être entendues et tranchées par un jury d'audience composé de l'ensemble ou de certains des membres du jury d'audience qui a accepté l'entente de règlement, s'ils sont disponibles.

¶ 36 Si, pour quelque raison que ce soit, le jury d'audience n'accepte pas l'entente de règlement, le personnel et l'intimée auront droit à des instances, à des mesures de redressement et à des contestations, notamment à la tenue d'une audience disciplinaire en vertu des Règles 7.3 et 7.4 des Règles visant les courtiers en épargne collective, sans égard à l'entente de règlement ou aux négociations qui ont mené au règlement.

¶ 37 Les modalités de l'entente de règlement seront traitées de manière confidentielle par les parties jusqu'à ce que le jury d'audience accepte l'entente, et pour toujours si, pour quelque raison que ce soit, le jury d'audience n'accepte pas l'entente de règlement, sauf s'il y a un consentement écrit de l'intimée et du personnel ou si la loi l'exige. Les modalités de l'entente de règlement, y compris celles de l'annexe A ci-jointe, seront rendues publiques si le jury d'audience accepte l'entente de règlement.

¶ 38 L'entente de règlement peut être signée en plusieurs exemplaires, tous les exemplaires constituant ensemble une entente liant les parties. Une signature télécopiée ou la copie électronique d'une signature sera aussi valide qu'une signature originale.

FAIT le ____ 2023.

Susan Suet Man Cheung

Témoin – signature

Témoin – nom en caractères d'imprimerie

Membre du personnel de l'Organisation

Charles Toth

Vice-président à la mise en application (courtiers en épargne collective)

Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada

Annexe A**Ordonnance****Dossier No 202303****AFFAIRE INTÉRESSANT :****les Règles visant les courtiers en épargne collective****et****Susan Suet Man Cheung**

ORDONNANCE

ATTENDU QUE le [date], le Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada, issu de la fusion de l'OCRCVM et de l'ACFM (l'Organisation), a avisé le public de la tenue d'une audience de règlement concernant Suet Man Cheung (l'intimée);

ET ATTENDU QUE le [date], l'intimée a conclu avec le personnel de l'Organisation (le personnel) une entente de règlement (l'entente de règlement) dans laquelle elle a accepté une proposition de règlement des questions pour lesquelles elle pourrait faire l'objet de mesures disciplinaires en vertu des Règles 7.3 et 7.4.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective;

ET ATTENDU QUE, compte tenu des aveux de l'intimée dans l'entente de règlement, le jury d'audience est d'avis que, de mai 2020 à mai 2021, l'intimée, en sa qualité de directrice de succursale, a demandé à une personne autorisée qu'elle surveillait de modifier les renseignements sur des clients dans le système de son employeur à l'insu des clients et sans leur autorisation, ce qui a eu pour effet d'empêcher l'employeur de surveiller convenablement l'intimée et de communiquer adéquatement avec les clients, en contravention à la Règle 2.1.1 et au paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective.

IL EST ORDONNÉ PAR LES PRÉSENTES QUE l'entente de règlement soit acceptée, entente qui prévoit ce qui suit :

l'intimée doit payer une amende de 10 000 \$ en fonds certifiés à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 b) des Règles visant les courtiers en épargne collective;

l'intimée doit payer en fonds certifiés une somme de 5 000 \$ au titre des frais à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de la Règle 7.4.2 des Règles visant les courtiers en épargne collective;

l'intimée ne pourra pas exercer la fonction de directrice de succursale ou toute fonction de surveillance chez un courtier membre inscrit à titre de courtier en épargne collective (auparavant un membre de l'ACFM) pour une période de trois mois à compter de la date d'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience, conformément à l'alinéa 7.4.1.1 f) des Règles visant les courtiers en épargne collective;

l'intimée devra réussir un cours du secteur jugé acceptable par le personnel de l'Organisation, dans les 12 mois suivant l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 f) des Règles visant les courtiers en épargne collective;

Si, à quelque moment que ce soit, une personne qui n'est pas partie à la présente instance, à l'exception des entités énoncées à la Règle 6.3 des Règles visant les courtiers en épargne collective, demande dans le cadre de l'instance la production de pièces ou l'accès à des pièces qui contiennent des renseignements personnels tels que définis dans la politique sur la confidentialité de l'Organisation, le secrétaire général de l'Organisation ne fournira pas de copies des pièces demandées ou n'y donnera pas accès sans avoir préalablement caviardé tous les renseignements personnels, conformément aux paragraphes 1.8 2) et 5) des *Règles de procédure de l'ACFM*.

FAIT le [jour] [mois] 2023.

[Nom]

[Président/Présidente]

[Nom]

[Membre représentant le secteur]

[Nom]

[Membre représentant le secteur]

© *Organisme canadien de réglementation des investissements, 2023. Tous droits réservés*