

Traduction française non officielle

Re Santos

AFFAIRE INTÉRESSANT

LES RÈGLES VISANT LES COURTIER EN ÉPARGNE COLLECTIVE

Et

Maria Khristine Santos

2023 CIRO 28

Audience électronique tenue le 8 mars 2023 à Winnipeg (Manitoba)

Décision rendue le 8 mars 2023

Motifs de la décision publiés le 13 octobre 2023

Jury d'audience du comité d'instruction de la section du Manitoba:

Sherri Walsh, Chair

Adam Dudley, Industry Representative

Sean Shore, Industry Representative

Comparutions

Brendan Forbes, Enforcement Counsel for the New Self-Regulatory Organization of Canada

Michael Beeforth, Counsel for the Respondent

Maria Khristine Santos, Respondent

MOTIFS DE LA DÉCISION

I. L'INTRODUCTION

¶ 1 Le 5 décembre 2022, l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) a publié un avis d'audience de règlement conformément à l'article 24.4 du Statut no1 de l'ACFM relativement à une audience disciplinaire introduite contre Maria Khristine Santos (l'intimée).

¶ 2 Comme il est indiqué dans la note de bas de page ci-dessous, le 1er janvier 2023, l'ACFM et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ont fusionné pour former le Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada (l'Organisation)¹.

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). Les Règles provisoires contiennent : i) les Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées; ii) les Règles universelles d'intégrité du marché (RUIM); iii) les Règles visant les courtiers en épargne collective. Ces règles sont fondées en grande partie sur les règles de l'OCRCVM et certains des statuts, règles et principes directeurs de l'ACFM qui étaient en vigueur immédiatement avant la fusion. Aux termes de la

¶ 3 Le 5 décembre 2022, le personnel de l'ACFM (maintenant, le personnel de l'Organisation) (le personnel) et l'intimée ont conclu une entente de règlement (l'entente de règlement) par laquelle cette dernière a accepté le règlement proposé de questions pour lesquelles elle pouvait faire l'objet de sanctions en vertu des articles 20 et 24 du Statut no 1 de l'ACFM.

¶ 4 Le 8 mars 2023, une audience de règlement (l'audience) s'est tenue par vidéoconférence devant un jury d'audience du comité d'instruction de la section du Manitoba (le jury d'audience). L'intimée a comparu en personne et était représentée par un avocat.

¶ 5 La compétence du jury d'audience pour instruire la présente instance est confirmée par les alinéas 1 ii) et iv), l'article 3 et l'alinéa 5 i) des dispositions de transition de la Règle 1A des Règles visant les courtiers en épargne collective.

¶ 6 Au début de l'audience, le jury d'audience a fait droit à la demande du personnel de tenir l'audience à huis clos. Le jury d'audience a ensuite examiné les dispositions de l'entente de règlement et les observations écrites et orales présentées par le personnel et l'avocat de l'intimée.

¶ 7 À la fin de l'audience, le jury d'audience a accepté l'entente de règlement et a rendu une ordonnance en ce sens. Voici les motifs pour lesquels le jury d'audience a accepté cette entente.

II. LES CONTRAVENTIONS

¶ 8 Dans l'entente de règlement, l'intimée a reconnu avoir commis les contraventions suivantes aux statuts, règles ou principes directeurs de l'ACFM :

De novembre 2018 à juin 2019, l'intimée a modifié les coordonnées des clients dans le système du membre à l'insu et sans l'autorisation des clients, ce qui a eu pour effet d'entraver les contrôles de surveillance et de formation du membre et d'empêcher ce dernier de communiquer avec les clients, en contravention aux Règles 2.1.1 et 2.1.4 de l'ACFM².

III. LES MODALITÉS DE RÈGLEMENT

¶ 9 Le personnel et l'intimée ont convenu des modalités de règlement suivantes:

- (a) l'intimée doit payer une amende de 16 000 \$ en fonds certifiés à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu du paragraphe 24.1.1 b) du Statut no 1 de l'ACFM;
- (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 l'article 24.2 du Statut no 1 de l'ACFM;
- (c) le paiement par l'intimée de l'amende et de la somme au titre des frais doit être effectué en fonds certifiés et transmis à l'ACFM, comme suit :
 - i) 10 000 \$ (amende) à l'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience;

Règle 1A des Règles visant les courtiers en épargne collective et de l'article 14.6 du Règlement n° 1 de l'Organisation, cette dernière peut prendre des mesures disciplinaires en cas de violation des exigences réglementaires de l'ancienne ACFM. En vertu de la Règle 1A des Règles visant les courtiers en épargne collective, le Statut n° 1 de l'ACFM continue de s'appliquer à la présente instance.

² Le 30 juin 2021, les modifications apportées à la Règle 2.1.4 de l'ACFM sont entrées en vigueur. Comme la conduite visée par la présente instance est antérieure à la modification de la règle, la contravention à la Règle 2.1.4 de l'ACFM dont il est question dans la présente instance est une violation de 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.

- ii) 5 000 \$ (frais) à l'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience;
- iii) 3 000 \$ (amende) au plus tard le dernier jour ouvrable du premier mois suivant la date de l'entente de règlement;
- iv) 3 000 \$ (amende) au plus tard le dernier jour ouvrable du deuxième mois suivant la date de l'entente de règlement;
- (d) l'intimée ne pourra pas agir à titre de directrice de succursale ni à quelque titre de surveillance que ce soit pour un membre de l'ACFM pendant une période de 12 mois à compter de la date d'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience, en vertu de l'alinéa 24.1.1 f) du Statut no 1 de l'ACFM;
- (e) l'intimée devra réussir un cours sur l'éthique et la conduite professionnelle, le cours à l'intention des directeurs de succursale offert par l'Institut des fonds d'investissement du Canada, le Cours pour les surveillants de courtiers en valeurs mobilières de CSI ou un autre cours du secteur qui est acceptable pour le personnel de l'ACFM dans les 12 mois suivant l'acceptation de l'entente de règlement, conformément à l'alinéa 2.4.1 f) du Statut no 1 de l'ACFM;
- (f) l'intimée devra à l'avenir se conformer aux articles 2.1.1 et 2.1.4 des Règles de l'ACFM;
- (g) l'intimée devra assister à l'audience de règlement par vidéoconférence à la date prévue.

IV. LES FAITS CONVENUS

¶ 10 Le personnel et l'intimée ont convenu des modalités du règlement sur la base des faits énoncés aux paragraphes 7 à 30, inclusivement, de l'entente de règlement. Les faits convenus sont reproduits ci-dessous.

Historique de l'inscription

7. En décembre 2017, l'intimée a commencé à travailler comme personne inscrite au Manitoba³ pour Royal Mutual Funds Inc. (le membre), membre de l'ACFM. En octobre 2019, elle a cessé d'être inscrite dans tous les territoires, sauf au Manitoba.

8. En novembre 2021, le membre a désigné l'intimée comme directrice de succursale.

9. Au cours de la période des faits reprochés, l'intimée était également une employée de la Banque Royale du Canada (la Banque), qui fait partie du même groupe que le membre.

10. Durant la période des faits reprochés, l'intimée exerçait ses activités dans la région de Winnipeg, au Manitoba.

Contexte

Programme de rémunération variable

11. Durant la période des faits reprochés, une partie de la rémunération de l'intimée était une rémunération variable (le programme de rémunération variable) fondée sur un indice de fidélité des clients (l'indice de fidélité des clients) obtenu au moyen de sondages de satisfaction remplis par les clients (les sondages).

³ De décembre 2017 à octobre 2019, l'intimée a aussi été inscrite à titre de personne autorisée dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada.

12. Les sondages représentaient un contrôle de surveillance et de formation mis en œuvre par le membre.
13. Les sondages étaient envoyés aléatoirement à un échantillon de clients à leur adresse courriel inscrite dans le système de gestion des coordonnées des clients (décrit ci-après) utilisé par le membre.
14. 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.
15. Le membre recueillait la rétroaction des clients au moyen des sondages afin notamment d'évaluer le rendement des personnes autorisées et de déterminer la rémunération variable à verser à ces personnes.
16. Les questions du sondage portaient sur les services offerts par les personnes autorisées, et les clients devaient répondre en attribuant une note. Les résultats d'une certaine valeur du sondage faisaient baisser l'indice de fidélité des clients de l'établissement où travaillait l'intimée et ont peut-être eu pour effet d'obliger des personnes autorisées à suivre une formation supplémentaire.
17. Les résultats des sondages obtenus auprès de l'ensemble des clients des personnes autorisées qui travaillaient à l'établissement de l'intimée ont été pris en compte dans le calcul de l'indice de fidélité des clients de cet établissement.

Conduite fautive

18. Durant la période des faits reprochés, les personnes autorisées inscrites chez le membre avaient accès à un système qu'utilisait ce dernier pour recueillir des renseignements sur les clients (le système de gestion des coordonnées des clients).
19. De novembre 2018 à juin 2019, l'intimée a modifié à environ 126 reprises les adresses courriel inscrites dans le système de gestion des coordonnées des clients, et ce, sans le consentement de chaque titulaire de compte; elle a changé un caractère ou plus dans chaque adresse courriel afin de modifier le destinataire du courriel.
20. Le membre interdisait aux personnes autorisées de modifier ou de supprimer sans le consentement des clients les renseignements sur ces derniers inscrits dans le système de gestion des coordonnées des clients.
21. La conduite de l'intimée a touché environ 37 clients qui détenaient des comptes de placement chez le membre ainsi que d'autres personnes titulaires d'un compte bancaire à la Banque.
22. Le membre et la Banque utilisaient les renseignements stockés dans le système de gestion des coordonnées des clients pour : 1) aviser les clients qu'ils pouvaient consulter leurs relevés de placement, relevés de compte bancaire ou avis d'exécution; 2) vérifier l'identité des clients qui communiquaient avec le membre ou la Banque par téléphone; 3) envoyer de la publicité concernant des produits et services financiers.
23. La modification ou la suppression des renseignements sur les clients stockés dans le système de gestion des coordonnées des clients n'a pas empêché ces derniers d'accéder à leurs comptes de placement ou à leurs comptes bancaires en ligne ni de recevoir leurs relevés de compte.
24. L'intimée a adopté la conduite décrite ci-dessus afin d'empêcher les clients de recevoir le sondage, dont les résultats auraient pu modifier défavorablement l'indice de

fidélité des clients de son établissement. Elle affirme que sa conduite ne visait pas l'augmentation de sa rémunération, et nous ne savons pas si son comportement a eu un effet précis sur sa rémunération. Elle soutient qu'elle a adopté cette conduite afin d'éviter de recevoir les notes attribuées au moyen des sondages, notes qui pouvaient témoigner défavorablement de son rendement au travail. Elle reconnaît que, du fait de sa conduite fautive, elle a :

- (a) empêché des clients de recevoir le sondage, dont les résultats auraient pu modifier l'indice de fidélité des clients et, par conséquent, la rémunération variable qu'elle et les personnes autorisées de son établissement recevaient;
- (b) peut-être réduit la probabilité qu'elle soit sélectionnée pour recevoir une formation supplémentaire en raison de réponses défavorables au sondage;
- (c) nui à la capacité du membre de vérifier l'identité des clients lorsqu'il leur fournissait des services virtuellement;
- (d) empêché les clients de recevoir des avis indiquant que leurs relevés de compte de placement, leurs relevés de compte bancaire et leurs avis d'exécution étaient accessibles;
- (e) empêché les clients de recevoir du membre des renseignements sur les avantages et les caractéristiques des produits et services qui leur étaient offerts, ou d'obtenir d'autres renseignements sur ces produits et services;
- (f) peut-être redirigé la correspondance du membre vers l'adresse courriel de quelqu'un d'autre que le client en modifiant l'adresse courriel de ce dernier.

Facteurs supplémentaires

25. Le membre a signalé la conduite de l'intimée à l'ACFM lorsqu'il l'a découverte et a mené une enquête pour déterminer si d'autres personnes autorisées avaient adopté une conduite semblable.

26. Le 19 octobre 2020, le membre a transmis à l'intimée une lettre de mise en garde concernant la conduite décrite dans la présente entente de règlement.

27. Le membre a communiqué avec tous les clients touchés afin d'obtenir ou de vérifier leurs coordonnées.

28. Aucune preuve n'atteste 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'a jamais été visée par une instance disciplinaire de l'ACFM auparavant.

30. En concluant l'entente de règlement, l'intimée a épargné à l'ACFM le temps, les ressources et les dépenses nécessaires à la tenue d'une audience complète portant sur les allégations.

V. L'ANALYSE

Le rôle du jury d'audience

¶ 11 Le rôle que joue un jury d'audience lors d'une audience de règlement est fondamentalement différent de celui qu'il joue lors d'une audience contestée.

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

*Article 24.4.3 du Statut no 1 de l'ACFM (maintenant la Règle 7.4.4.3
des Règles visant les courtiers en épargne collective)*

¶ 13 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)* :

[TRADUCTION]

[...] 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. No. 17.)

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, par. 37.

¶ 14 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 qu'ils 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

Ho (Re), [2018] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 2017120, motifs de la décision datés du 5 mars 2018, par. 25

¶ 15 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 en l'espèce :

[TRADUCTION]

Les règlements aident la Commission à s'assurer qu'elle atteint 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 qui doivent être résolues dans le cadre d'une audience.

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

¶ 16 Bien que la décision *Seifert* 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.

VI. LES FACTEURS EN FAVEUR DE L'ACCEPTATION D'UNE ENTENTE DE RÈGLEMENT

¶ 17 Dans des affaires précédentes, des jurys d'audience de l'ACFM ont tenu compte des facteurs suivants pour déterminer si une entente proposée devait être acceptée. Le personnel estime que les jurys d'audience de l'Organisation devraient également tenir compte de ces facteurs pour déterminer si une entente proposée doit être acceptée :

- (a) L'acceptation de l'entente de règlement est-elle dans l'intérêt public, et les sanctions imposées protégeront-elles les investisseurs?
- (b) L'entente de règlement est-elle raisonnable et proportionnée, compte tenu de la conduite de l'intimé qui y est exposée?
- (c) L'entente de règlement aura-t-elle un effet de dissuasion spécifique et générale?
- (d) Le règlement proposé contribuera-t-il à prévenir à l'avenir le type de conduite décrit dans l'entente de règlement?
- (e) L'entente de règlement favorise-t-elle la confiance dans l'intégrité des marchés financiers canadiens?
- (f) L'entente de règlement favorise-t-elle la confiance dans l'intégrité de l'ACFM?
- (g) L'entente de règlement favorise-t-elle la confiance dans le processus réglementaire?

Jacobson (Re), [2007] jury d'audience du conseil régional des Prairies, dossier de l'ACFM n° 200712, motifs de la décision datés du 13 juillet 2007, par. 68.

¶ 18 Un jury d'audience ne doit pas s'ingérer à la légère dans un règlement négocié, tant que les sanctions convenues se situent dans une fourchette raisonnable d'adéquation compte tenu de la conduite de l'intimé.

Ibid., par. 70

VII. LES FACTEURS LIÉS AU CARACTÈRE ADÉQUAT DES SANCTIONS PROPOSÉES

¶ 19 L'objectif premier de la réglementation des valeurs mobilières est de protéger les investisseurs.

Pezim c. Colombie-Britannique (Superintendent of Brokers), [1994] 2 RCS 557, par. 68

¶ 20 Outre la protection des investisseurs, la réglementation des valeurs mobilières doit aussi favoriser la confiance du public dans les marchés financiers et le secteur des valeurs mobilières dans son ensemble.

Pezim, précitée, par. 59 et 68

¶ 21 Les facteurs que les jurys d'audience de l'ACFM ont pris en compte pour déterminer si une sanction est appropriée, et qui, selon le personnel, devraient être pris en considération par le présent jury d'audience, sont les suivants :

- (a) la gravité des allégations prouvées contre l'intimé;
- (b) la conduite passée de l'intimé, y compris les sanctions antérieures;
- (c) l'expérience de l'intimé et son degré d'activité sur les marchés financiers;

- (d) la reconnaissance par l'intimé de la gravité de ses actes inappropriés;
- (e) le préjudice subi par les investisseurs à cause des actes de l'intimé;
- (f) les avantages que l'intimé a tirés de ses actes inappropriés;
- (g) le risque auquel seraient exposés les investisseurs et les marchés financiers du territoire concerné si l'intimé continuait à exercer des activités sur ces marchés;
- (h) le préjudice causé à l'intégrité des marchés financiers du territoire par les actes inappropriés de l'intimé;
- (i) la nécessité de dissuader non seulement les personnes visées par l'affaire, mais aussi tous les autres participants aux marchés financiers, de commettre des actes inappropriés similaires;
- (j) la nécessité de montrer les conséquences d'une conduite inappropriée aux personnes qui ont le droit de participer aux marchés financiers;
- (k) les décisions antérieures rendues dans des circonstances similaires.

Headley (Re), [2006] jury d'audience du conseil régional du Pacifique, dossier de l'ACFM n° 200509, motifs de la décision datés du 21 février 2006, par. 85

¶ 22 Le jury d'audience peut également se reporter aux Lignes directrices sur les sanctions de l'ACFM. Bien que ces lignes directrices ne soient pas impératives et ne lient pas les jurys d'audience, elles fournissent un résumé des facteurs clés dont ceux-ci peuvent tenir compte pour exercer leur pouvoir discrétionnaire de manière uniforme et équitable. Bon nombre des facteurs qui ont été pris en compte dans des décisions antérieures des jurys d'audience de l'ACFM sont mentionnés dans les lignes directrices.

Lignes directrices sur les sanctions de l'ACFM

VIII. L'APPLICATION DES FACTEURS ÉNUMÉRÉS CI-DESSUS À LA PRÉSENTE AFFAIRE

La gravité de la conduite fautive

¶ 23 Il ressort clairement des faits énoncés dans l'entente de règlement que l'intimée a intentionnellement adopté une conduite trompeuse qui a entravé la capacité du membre à servir ses clients.

¶ 24 Comme il est indiqué plus haut dans les présents motifs, l'intimée a admis avoir modifié les coordonnées de 126 clients (dont 37 clients du membre) dans un système administratif accessible par le membre, à l'insu ou sans l'autorisation des clients et dans le but d'empêcher le membre de solliciter la rétroaction des clients sur ses services, rétroaction qui aurait pu avoir une incidence défavorable sur son rendement professionnel. Cela a eu pour effet de contourner les contrôles du courtier membre en matière de surveillance et de formation et de nuire à la capacité de ce dernier de communiquer avec les clients.

¶ 25 Le personnel a souligné ce qui suit dans ses observations :

[TRADUCTION]

En modifiant les coordonnées des clients dans le système administratif, l'intimée a : 1) empêché les clients de recevoir un sondage dont les résultats auraient pu influencer sur sa rémunération variable; 2) réduit le risque d'être sélectionnée pour recevoir une formation supplémentaire sur la base des résultats du sondage; 3) nui à la capacité du membre de

vérifier l'identité des clients au moment de leur fournir des services virtuellement; 4) empêché les clients de recevoir des avis indiquant que leurs relevés de compte ou leurs avis d'exécution étaient accessibles; 5) empêché les clients de recevoir des communications promotionnelles de la part du membre; 6) peut-être redirigé la correspondance du courtier membre vers l'adresse courriel d'une personne autre que le client.

¶ 26 En plus de susciter les préoccupations énumérées ci-dessus, toute modification non autorisée des coordonnées des clients compromet la capacité d'un membre à superviser correctement les comptes de ses clients et l'empêche de s'acquitter des obligations réglementaires conçues pour protéger le public investisseur.

¶ 27 Le jury d'audience estime qu'il s'agit d'une conduite fautive grave.

¶ 28 Le fait que l'intention de l'intimée n'était pas de causer un préjudice aux clients n'enlève rien à la gravité de sa conduite fautive.

¶ 29 Comme l'a souligné le personnel dans ses observations, la conduite fautive de l'intimée n'était ni accidentelle ni fondée sur un manque de connaissances ou de formation dans le secteur des placements. Le jury d'audience estime également que l'ampleur de la conduite fautive et son incidence potentielle sur les clients constituent des facteurs aggravants.

La norme de conduite

¶ 30 La Règle 2.1.1 de l'ACFM (maintenant la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective) établit la norme de conduite applicable aux personnes autorisées des courtiers en épargne collective. La règle exige notamment ce qui suit :

Chaque membre et chaque personne autorisée d'un membre doivent agir comme suit : agir équitablement, honnêtement et de bonne foi avec leurs clients; respecter des normes d'éthique et de conduite élevées dans l'exercice de leurs activités; ne pas avoir une pratique ou une conduite commerciale inappropriée ou préjudiciable à l'intérêt public.

Règle 2.1.1 de l'ACFM

¶ 31 La Règle 2.1.1 a été interprétée et appliquée de manière ciblée dans un large éventail de circonstances. Comme le souligne le jury d'audience dans *Breckenridge (Re)* :

[TRADUCTION]

La règle énonce les obligations les plus fondamentales qui incombent à toutes les personnes inscrites dans le secteur des valeurs mobilières.

Breckenridge (Re), dossier de l'ACFM n° 200718, jury d'audience du conseil régional du Centre, 2007 LNCMFDA 38, par. 71

¶ 32 La Règle 2.1.1 de l'ACFM établit les normes minimales d'honnêteté et d'éthique que les personnes autorisées sont tenues de respecter. Les jurys d'audience de l'ACFM ont déjà statué que lorsqu'une personne autorisée apporte des changements aux renseignements sur un client à l'insu ou sans l'autorisation de ce dernier, sa conduite contrevient à la règle. Voir, par exemple, les décisions suivantes concernant des personnes autorisées qui ont agi à l'insu ou sans l'autorisation des clients :

(a) modifier l'adresse résidentielle d'un client dans le système administratif du courtier

membre afin d'éviter qu'un client soit informé du rendement de ses placements;

Patel (Re), [2019] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 201921, motifs de la décision datés du 4 décembre 2019.

- (b) modifier l'adresse d'un client dans le système administratif du courtier membre pour indiquer faussement que le client était résident d'un territoire où la personne autorisée était inscrite;

An (Re), [2017] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 2016109, motifs de la décision datés du 29 mars 2017

- (c) ne pas consigner correctement les renseignements relatifs aux clients, ce qui a permis de dissimuler au membre qu'un client ne résidait plus dans un territoire où la personne autorisée était inscrite;

Collymore (Re), [2022] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 202214, motifs de la décision datés du 14 décembre 2022.

- (d) modifier les renseignements bancaires d'un client selon des instructions reçues par courriel d'un tiers qui, à l'insu de l'intimé, avait illégalement obtenu l'accès à la boîte de courriel du client.

Chiu (Re), [2017] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 201757, motifs de la décision datés du 20 octobre 2017.

¶ 33 Le jury d'audience conclut donc qu'en apportant des modifications non autorisées aux coordonnées des clients, l'intimée a manqué à son obligation d'agir équitablement, honnêtement et de bonne foi avec ses clients, de respecter des normes d'éthique et de conduite élevées dans l'exercice de ses activités, et de s'abstenir d'adopter une pratique ou une conduite commerciale inappropriée ou préjudiciable à l'intérêt public, en contravention de la Règle 2.1.1 de l'ACFM (maintenant la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective).

Le conflit d'intérêts

¶ 34 La version de la Règle 2.1.4 de l'ACFM qui était en vigueur au moment de la conduite fautive (maintenant le paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective) prescrit les mesures que les membres et les personnes autorisées doivent prendre dans les cas où un conflit d'intérêts ou un conflit d'intérêts potentiel avec un client se présentait. La règle exige ce qui suit :

- (a) Chaque membre et personne autorisée doit savoir qu'il peut y avoir un conflit d'intérêts 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 potentiel, elle doit immédiatement en aviser le membre;
- (b) Si un tel conflit d'intérêts réel ou potentiel se présente, le membre et la personne autorisée doivent veiller à le traiter en exerçant un jugement professionnel responsable fondé uniquement sur les intérêts des clients, conformément aux alinéas 2.1.4 c) et d) des Règles;
- (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 potentiel qui se présente, tel qu'il est mentionné à l'alinéa 2.1.4 a) des Règles, avant que le membre

ou la personne autorisée n'exécute l'opération projetée donnant lieu à ce conflit d'intérêts;

- (d) Chaque membre doit élaborer et tenir à jour des politiques et des procédures écrites pour assurer la conformité avec les alinéas 2.1.4 a), b) et c) des Règles.

Règle 2.1.4 de l'ACFM en date du 15 juillet 2016

¶ 35 Comme le mentionne le jury d'audience dans *Gaunt (Re)* :

[TRADUCTION]

Il y a conflit d'intérêts lorsqu'une partie dans une affaire privilégiée, utilise ou défend 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.

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, par. 47.

¶ 36 Le manquement à l'obligation de régler un conflit d'intérêts en exerçant un jugement professionnel responsable fondé uniquement sur les intérêts du client peut causer un préjudice à ce dernier, donner lieu à des poursuites civiles et miner la confiance du public dans le secteur des valeurs mobilières.

¶ 37 Les jurys d'audience de l'ACFM ont statué que le fait qu'une personne autorisée privilégie ses propres intérêts en effectuant des opérations dans des comptes de clients ou en apportant des modifications à ces comptes à l'insu du client ou sans son autorisation constitue un conflit d'intérêts qui doit être réglé conformément aux exigences de la Règle 2.1.4 de l'ACFM.

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

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

¶ 38 Les avis du personnel de l'ACFM ont pour objet d'aider les membres et leurs personnes autorisées à interpréter et à respecter les exigences énoncées dans les statuts et les règles de l'ACFM. L'ACFM a publié deux avis qui traitent de la façon dont les membres et les personnes autorisées doivent se comporter en cas de conflits d'intérêts.

Avis de l'ACFM n° APA-0047 daté du 3 octobre 2005

Avis de l'ACFM n° APA-0054 daté du 22 juin 2006 (révisé le 4 mars 2013)

¶ 39 Ces avis précisent que lorsque les membres et les personnes autorisées adoptent une conduite donnant lieu à des conflits d'intérêts ou des conflits d'intérêts potentiels avec des clients d'une manière qui contrevient à la Règle 2.1.4, cette conduite contrevient également à la norme de conduite énoncée à la Règle 2.1.1 de l'ACFM.

¶ 40 L'intimée a admis avoir modifié les coordonnées des clients afin d'empêcher le membre de solliciter leur rétroaction, qui aurait pu avoir une incidence défavorable sur son rendement professionnel et l'obliger à suivre une formation supplémentaire.

¶ 41 Bien qu'elle affirme qu'elle n'a pas adopté la conduite fautive dans le but d'augmenter sa rémunération variable, elle reconnaît que son comportement aurait pu avoir cet effet.

Entente de règlement, par. 24

¶ 42 En apportant des modifications non autorisées aux coordonnées des clients du membre dans le but d'empêcher le membre de recevoir la rétroaction de ces clients, l'intimée a exposé ces derniers à un préjudice. Le jury d'audience est d'accord avec l'observation du personnel selon laquelle la conduite de l'intimée a donné lieu à un conflit d'intérêts parce qu'elle a fait passer son propre intérêt avant celui de ses clients. Elle a omis de divulguer le conflit au membre ou aux clients par écrit et n'a pas veillé à régler ce conflit en exerçant un jugement professionnel responsable fondé uniquement sur l'intérêt des clients.

¶ 43 Par conséquent, le jury d'audience conclut que l'intimée a contrevenu à la Règle 2.1.4 de l'ACFM (maintenant le paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective).

¶ 44 Dans *Salina (Re)*, le jury d'audience traite de la gravité d'agir de façon à entraîner un conflit d'intérêts et de ne pas se conformer aux exigences énoncées dans la Règle 2.1.4 de l'ACFM. En se reportant à la décision *Haylock (Re)*, il a déclaré ce qui suit :

[TRADUCTION]

Le manquement à l'obligation de déclarer les conflits réels ou potentiels et de les résoudre convenablement constitue une conduite fautive grave. De tels conflits peuvent causer un préjudice au client, engager la responsabilité du membre et miner la confiance du public dans le secteur de l'épargne collective. Comme l'a déclaré le jury d'audience dans *Haylock (Re)*, « l'existence d'un conflit d'intérêts entre une personne autorisée et son client est toujours une affaire sérieuse ».

Salina (Re), [2022] jury d'audience du conseil régional du Pacifique, dossier de l'ACFM n° 202081, motifs de la décision datés du 30 août 2022, par. 32

Haylock (Re), [2013] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 201243, motifs de la décision datés du 5 juillet 2013, par. 7

IX. LES FACTEURS ATTÉNUANTS

La reconnaissance par l'intimée de la gravité de sa conduite fautive

¶ 45 L'intimée a accepté la responsabilité de sa conduite fautive. Elle a reconnu la gravité de ses actes et a épargné à l'Organisation le temps, les ressources et les frais qui auraient été nécessaires si cette affaire avait fait l'objet d'une audience disciplinaire contestée.

¶ 46 Dans ses brèves observations, l'avocat de l'intimée a déclaré au jury d'audience que l'intimée reconnaissait avoir commis une grave erreur de jugement.

La conduite passée de l'intimée, y compris les sanctions antérieures

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

Le préjudice subi par les clients

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

- ¶ 49 Toutefois, comme le prévoit cette entente, la conduite fautive adoptée par l'intimée a :
- (a) empêché les clients de recevoir un sondage et de donner leur avis sur les services fournis par les personnes autorisées;
 - (b) nui à la capacité du membre de vérifier l'identité des clients lorsqu'il leur fournissait des services virtuellement;
 - (c) empêché des clients de recevoir des communications promotionnelles du membre;
 - (d) empêché les clients de recevoir des avis indiquant que leurs relevés de compte de placement, leurs relevés de compte bancaire et leurs avis d'exécution étaient accessibles;
 - (e) peut-être redirigé la correspondance du membre vers l'adresse courriel d'une personne autre que le client.

¶ 50 Sur la base de ces faits, le jury d'audience en arrive à la conclusion que la conduite de l'intimée a exposé les clients à un préjudice ou à un préjudice potentiel.

Les avantages tirés par l'intimée

¶ 51 Bien que l'incidence de la conduite fautive de l'intimée sur sa rémunération ne soit pas précisément connue, l'intimée elle-même reconnaît que sa conduite fautive aurait pu augmenter la rémunération qu'elle a reçue du membre, en plus de réduire le risque d'être sélectionnée pour une formation supplémentaire à la suite de réponses défavorables au sondage.

Entente de règlement, par. 24

La dissuasion

¶ 52 Tant la Cour suprême du Canada que les jurys d'audience de l'ACFM ont considéré que la dissuasion est un facteur important à prendre en compte au moment de déterminer le caractère adéquat d'une sanction.

Cartaway Resources Corp (Re), [2004] 1 RCS 672, par. 52 à 62

¶ 53 La dissuasion doit comprendre à la fois la dissuasion spécifique du contrevenant et la dissuasion générale des autres participants aux marchés financiers. Comme l'a statué la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Cartaway Resources Corp. (Re)* :

Le Nouveau Petit Robert (2003) définit ainsi le mot « préventif » : « [q]ui tend à empêcher (une chose fâcheuse) de se produire ». Une pénalité qui se veut généralement dissuasive est celle qui vise à empêcher une chose de survenir; elle décourage les autres de se livrer à des actes fautifs semblables. En un mot, une mesure de dissuasion générale constitue une mesure préventive. On peut donc raisonnablement reconnaître la dissuasion générale comme un facteur pertinent, parmi d'autres, dans l'infliction d'une peine sous le régime de l'art. 162. L'importance respective du facteur de la dissuasion générale variera selon l'infraction à la Loi et la situation de la personne accusée de l'avoir commise.

Cartaway Resources Corp. (Re), 2004 CSC 26, par. 61

¶ 54 Le jury d'audience conclut que les sanctions proposées cadrent avec les objectifs de dissuasion spécifique et générale.

¶ 55 Les sanctions proposées, qui comprennent une sanction justifiée reflétant la gravité de la

conduite fautive en cause, dissuaderont spécifiquement l'intimée de se livrer à des actes semblables. En particulier, le jury d'audience fait remarquer que l'intimée sera soumise à la fois à une sanction financière et à une interdiction d'exercer toute fonction de surveillance pendant une période de 12 mois.

¶ 56 Les sanctions proposées comprennent également l'obligation pour l'intimée de suivre une formation supplémentaire. Le jury d'audience croit que cela fera en sorte que l'intimée sera consciente de ses obligations envers le secteur des placements à l'avenir et qu'elle sera moins susceptible d'adopter à nouveau une conduite fautive similaire.

¶ 57 Les sanctions proposées auront également un effet dissuasif général en montrant au secteur que le type de conduite fautive adopté par l'intimée est grave et donnera lieu à des sanctions justifiées.

¶ 58 Le jury d'audience constate que le membre a également envoyé à l'intimée une lettre de mise en garde qui indiquait clairement qu'il désapprouvait sa conduite et la considérait comme inappropriée et répréhensible.

Les décisions antérieures rendues dans des affaires analogues

¶ 59 Dans ses observations, le personnel a fourni au jury d'audience les six décisions suivantes rendues par des jurys d'audience de l'ACFM dans des affaires similaires.

DÉCISION	CONDUITE FAUTIVE	SANCTIONS	AUTRES FACTEURS
<i>Hale</i> , précitée	L'intimé : 1. a effectué 18 opérations relativement à 18 clients en tant que rachats et achats plutôt qu'en tant que substitutions afin que les opérations soient prises en compte dans les objectifs de vente établis par le membre; 2. 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.	Règlement Une amende de 22 500 \$ (en plusieurs versements) Le paiement d'une somme de 2 500 \$ au titre des frais	L'étendue des préjudices causés aux clients s'élève à 3 200,25 \$. L'intimé a augmenté son revenu, mais n'a pas atteint les objectifs de vente du membre et, par conséquent, n'a pas tiré d'avantage financier de sa conduite fautive.
<i>Rana</i> , précitée	L'intimé : 1. a effectué des opérations dans deux comptes de clients en tant que rachats et achats plutôt qu'en tant que substitutions, afin que les opérations soient prises en compte dans les objectifs de vente établis par le membre;	Règlement Une amende de 12 500 \$ Le paiement d'une somme de 5 000 \$ au titre des frais	L'intimé n'avait aucun antécédent disciplinaire. Rien n'indique que des clients ont subi des pertes en raison de la conduite fautive de l'intimé. Toutes les opérations ont été autorisées. Le membre a imposé une suspension d'un jour à

DÉCISION	CONDUITE FAUTIVE	SANCTIONS	AUTRES FACTEURS
	2. a obtenu, photocopié et utilisé un formulaire de compte signé, mais partiellement rempli, afin d'effectuer des opérations pour le compte d'un client; 3. a modifié et utilisé un formulaire de compte pour exécuter une opération sans avoir demandé au client de parapher les modifications.		l'intimé et l'a soumis à une surveillance renforcée.
<i>Subzwari (Re), [2022] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 202159, motifs de la décision datés du 10 mai 2022</i>	L'intimé : 1. a mis en place des prélèvements automatiques de cotisations dans les comptes des clients à l'insu ou sans l'autorisation de ces derniers afin d'atteindre les objectifs de vente ou de recevoir une prime dans le cadre d'un programme incitatif du courtier membre; 2. a saisi des renseignements faux ou trompeurs dans les formulaires de compte soumis au membre, indiquant faussement que les clients avaient autorisé l'établissement des prélèvements automatiques de cotisations.	Règlement Une interdiction de 18 mois Une amende de 4 000 \$ Le paiement d'une somme de 2 500 \$ au titre des frais	L'intimé a prouvé qu'il était incapable de payer une amende plus élevée. L'intimé n'avait aucun antécédent disciplinaire. Rien n'indique que des clients ont subi des pertes en raison de la conduite fautive de l'intimé. L'intimé n'a tiré aucun avantage financier de sa conduite fautive, car cette dernière a été découverte avant le versement des commissions.
<i>Patel, précitée</i>	L'intimé : 1. a modifié l'adresse résidentielle d'un client, sans son autorisation, dans le système administratif du courtier membre pour la remplacer par l'adresse de la succursale à laquelle il exerçait ses activités;	Règlement Une interdiction de deux ans Une amende de 5 000 \$ (en plusieurs versements) Le paiement d'une somme	L'intimé a prouvé qu'il était incapable de payer une amende plus élevée. L'intimé n'avait aucun antécédent disciplinaire. Le courtier membre a remboursé les clients pour leurs pertes. L'intimé a été congédié.

DÉCISION	CONDUITE FAUTIVE	SANCTIONS	AUTRES FACTEURS
	2. en réponse à une demande de renseignements du membre, a modifié les objectifs de placement d'un client sur un formulaire de renseignements sur le client à son insu et sans son autorisation, et a falsifié la signature du client sur un formulaire; 3. a fait des déclarations fausses ou trompeuses au courtier membre au cours de son enquête de surveillance sur sa conduite.	de 2 500 \$ au titre des frais	
<i>Chiu, précitée</i>	L'intimé: 1. a modifié les informations bancaires d'un client selon des instructions reçues par courriel d'un tiers qui, à l'insu de l'intimé, avait illégalement obtenu l'accès à la boîte de courriel du client, sans obtenir du client un formulaire de compte signé autorisant la modification; 2. a effectué deux rachats dans le compte d'un client selon des instructions reçues par courriel d'un tiers qui, à l'insu de l'intimé, avait obtenu l'accès à la boîte de courriel du client, sans prendre de mesures pour vérifier qu'il communiquait bien avec le client; 3. a effectué un rachat dans le compte d'un client sans avoir obtenu d'instructions concernant les parts de fonds communs de	Règlement Une suspension de l'autorisation d'agir à titre de directeur de succursale de trois mois Une amende de 12 500 \$ Le paiement d'une somme de 2 500 \$ au titre des frais	L'intimé n'avait aucun antécédent disciplinaire. Le courtier membre a transmis une lettre de mise en garde à l'intimé.

DÉCISION	CONDUITE FAUTIVE	SANCTIONS	AUTRES FACTEURS
	placement et les montants qui devaient être rachetés, exécutant ainsi des opérations discrétionnaires.		
An, précitée	L'intimé: 1. a effectué cinq opérations dans les comptes d'un client sans l'autorisation de ce dernier; 2. a falsifié la signature d'un client sur cinq formulaires de compte; 3. a indiqué des renseignements liés à la connaissance du client sur un formulaire de compte d'un client sans l'avoir rencontré ou sans avoir discuté de ces renseignements avec lui; 4. a modifié l'adresse d'un client, sans son autorisation, dans le système administratif du courtier membre afin de faire croire que le client était un résident de l'Ontario.	Règlement Une interdiction permanente	L'intimé n'a tiré aucun avantage financier de sa conduite fautive. L'intimé a été congédié.

¶ 60 Lors de l'audience, le personnel a passé beaucoup de temps à passer en revue ces décisions au bénéfice du jury d'audience.

¶ 61 À la lumière des observations du personnel, le jury d'audience convient que les sanctions proposées se situent dans une fourchette de sanctions appropriée compte tenu des circonstances de la présente affaire.

X. LA CONCLUSION

¶ 62 Après avoir examiné l'entente de règlement et pris en considération les observations du personnel, tant écrites qu'orales, et après avoir entendu l'avocat de l'intimée, le jury d'audience est convaincu que les sanctions proposées dans l'entente de règlement se situent dans une fourchette raisonnable d'adéquation, compte tenu de la nature et de la gravité de la conduite fautive de l'intimée et de l'ensemble des circonstances.

¶ 63 Pour les motifs exposés ci-dessus, le jury d'audience accepte l'entente de règlement.

Fait le 13 octobre 2023

Sherri Walsh

Adam Dudley

Sean Shore

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