



Maintenant le Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada,
issu de la fusion de l'OCRCVM et de l'ACFM

AFFAIRE INTÉRESSANT :
LES RÈGLES VISANT LES COURTIER EN ÉPARGNE COLLECTIVEⁱ
et
Charlene Carla Waldmo

ENTENTE DE RÈGLEMENT

I. INTRODUCTION

1. Le Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada, issu de la fusion de l'OCRCVM et de l'ACFM (l'Organisation), annoncera qu'il 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 du Manitoba (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 Charlene Carla Waldmo (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.

II. CONTRAVENTIONS

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

De février à juin 2018, elle 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 d'empêcher le membre de la surveiller convenablement et de communiquer adéquatement avec les clients, en contravention à la Règle 2.1.1 et à l'article 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective¹.

III. MODALITÉS DE RÈGLEMENT

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

- a) L'intimée doit payer une amende de 7 500 \$ en fonds certifiés à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu du paragraphe 7.4.1.1 b) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- b) L'intimée doit payer une somme de 5 000 \$ au titre des frais en vertu de l'article 7.4.2 des Règles visant les courtiers en épargne collective, et ce, en fonds certifiés à l'acceptation de l'entente de règlement;
- c) L'intimée ne pourra pas agir à titre de directrice de succursale ni à quelque titre de surveillance que ce soit pour un courtier membre inscrit comme courtier en épargne collective (auparavant un membre de l'ACFM) pendant une période de deux mois à compter de la date d'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience, en vertu du paragraphe 7.4.1.1 f) des Règles visant les courtiers en épargne collective;

¹ En vertu de l'article 1A 1) des Règles visant les courtiers en épargne collective de l'Organisation et de l'article 14.6 du Statut n° 1 de l'Organisation, les contraventions aux statuts, règles et principes directeurs de l'ACFM qui s'appliquaient à l'intimée avant le 1^{er} janvier 2023 peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires de la part de l'Organisation. La Règle 2.1.1 et l'article 2.1.4 2) qui ont été enfreints par l'intimée correspondent aux anciennes 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 même que celui des exigences réglementaires qui n'ont pas été respectées. Le 30 juin 2021, des modifications apportées à l'ancienne Règle 2.1.4 de l'ACFM sont entrées en vigueur. Comme la conduite visée par l'instance est antérieure à la modification de cette règle, la contravention visée aux présentes est une contravention à la version de l'ancienne Règle 2.1.4 de l'ACFM qui était en vigueur entre le 27 février 2006 et le 30 juin 2021.

- d) L'intimée devra 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, conformément au paragraphe 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 à l'article 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 le règlement en se fondant sur les faits énoncés dans l'entente de règlement et acceptent qu'une ordonnance soit rédigée sous la forme présentée à l'annexe A.

IV. FAITS CONVENUS

Historique de l'inscription

7. En juin 1992, l'intimée a commencé à travailler comme personne inscrite au Manitoba pour Services d'investissement TD Inc. (le courtier membre), courtier membre inscrit auprès de l'Organisation.

8. En septembre 2009, le courtier membre a désigné l'intimée comme directrice de succursale.

9. Durant la période des faits reprochés, l'intimée était aussi une employée de la Banque Toronto-Dominion (la Banque), qui fait partie du même groupe que le courtier 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 ensemble

d'indicateurs, dont 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 aux clients par courriel 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 obtenait la rétroaction des clients au moyen des sondages afin notamment d'évaluer, par rapport au personnel de la succursale : 1) le rendement des personnes autorisées; 2) la rémunération variable à verser à ces personnes; 3) l'admissibilité des personnes autorisées à des programmes de récompenses et de reconnaissance du courtier membre et de la Banque; et 4) les plaintes ou préoccupations des clients par rapport aux services fournis à ces derniers 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 résultats d'une certaine valeur du sondage faisaient baisser l'indice de rétroaction des clients de 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 a reçu des documents qui décrivaient la façon dont l'indice de rétroaction des clients était calculé et l'incidence qu'avait cet indice sur sa rémunération variable.

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. De février à juin 2018, l'intimée a modifié les adresses courriel contenues dans le système de gestion des coordonnées des clients, sans le consentement du titulaire de compte, dans environ 25 cas en modifiant un ou plusieurs caractères dans l'adresse courriel du client.

21. La conduite de l'intimée a touché 8 clients qui détenaient des comptes de placement chez le courtier membre ainsi que 17 autres personnes qui détenaient des comptes bancaires à la Banque.

22. Le courtier membre interdisait aux personnes autorisées de modifier ou de supprimer sans le consentement des clients les renseignements sur les clients inscrits dans le système de gestion des coordonnées des clients.

23. La modification ou la suppression des renseignements sur les clients inscrits dans le système de gestion des coordonnées des clients n'a pas empêché les clients 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 un sondage, dont les résultats auraient 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. Nous ne savons 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 recevraient ainsi que son admissibilité aux programmes de récompenses et de reconnaissance du courtier membre;

(b) a nui à la capacité du courtier membre de vérifier l'identité des clients au moment de leur fournir des services virtuellement;

- (c) a empêché des clients de recevoir des avis selon lesquels leurs relevés de compte de placement, leurs relevés de compte bancaire et leurs avis d'exécution d'opérations dans leurs comptes de placement étaient disponibles;
- (d) a empêché des clients de recevoir des communications promotionnelles sur les produits et services offerts par le courtier membre;
- (e) pourrait avoir dirigé la correspondance du courtier membre vers l'adresse courriel d'une personne autre qu'un client.

Facteurs supplémentaires

26. Le 14 septembre 2018, le courtier membre a transmis à l'intimée une lettre de réprimande pour la conduite fautive décrite dans la présente entente de règlement.

27. En raison de la conduite fautive décrite ci-dessus, le courtier membre a imposé une suspension sans solde de un jour à l'intimée, lui a interdit de participer à ses programmes de récompenses et de reconnaissance en 2018, et a revu à la baisse sa cote d'évaluation par la direction pour le trimestre courant de l'exercice et le reste de l'année civile, ce qui a eu une incidence désavantageuse 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 la présente entente de règlement.

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

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

V. MODALITÉS DE RÈGLEMENT SUPPLÉMENTAIRES

32. 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.

33. 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 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 pourront être consultées à www.mfda.ca.

34. 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 si les parties en ont convenu autrement, 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.

35. 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, notamment 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 introduite à l'égard d'une allégation de non-conformité avec la présente entente de règlement, le personnel n'introduira aucune instance contre l'intimée

² Aux termes de la Règle 7.2.3 des Règles visant les courtiers en épargne collective, les Règles de procédure de l'ACFM sont les règles de procédure prescrites pour les audiences tenues conformément aux Règles visant les courtiers en épargne collective.

en vertu des Règles visant les courtiers en épargne collective relativement aux faits et aux contraventions décrits dans l'entente de règlement. Rien dans celle-ci n'empêche le personnel d'enquêter ou d'introduire des instances à l'égard de tout fait ou de toute contravention 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 7.4.5 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 7.4.1.1 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.

36. 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'introduire 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 accepte que les instances puissent être instruites et tranchées par un jury d'audience composé de certains ou de l'ensemble des membres du jury d'audience qui a accepté l'entente de règlement, s'ils sont disponibles.

37. 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 ayant mené au règlement.

38. 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.

39. 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 1^{er} février 2023.

« Charlene Carla Waldmo »

Charlene Carla Waldmo

« BM »

Témoin – signature

BM

Témoin – nom en caractères d'imprimerie

« Charles Toth »

Membre du personnel de l'Organisation

Charles Toth

Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada

ⁱ 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 reconnu en vertu de la législation en valeurs mobilières applicable. Le Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada (dans les présentes, 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 sur certains des statuts, règles et principes directeurs de l'ACFM qui étaient en vigueur immédiatement avant la fusion. Si les dispositions visées aux présentes font partie des règles de l'OCRCVM ou des statuts, règles ou principes directeurs de l'ACFM qui étaient en vigueur immédiatement avant la fusion et qui ont été incorporés dans les Règles provisoires, les dispositions des Règles provisoires sont citées.



Maintenant le Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada,
issu de la fusion de l'OCRCVM et de l'ACFM

AFFAIRE INTÉRESSANT :
LES RÈGLES VISANT LES COURTIER EN ÉPARGNE COLLECTIVEⁱ
et
Charlene Carla Waldmo

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 Charlene Carla Waldmo (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 pouvait 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 février à juin 2018, celle-ci 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'article 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 :

1. l'intimée doit payer une amende de 7 500 \$ en fonds certifiés à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu du paragraphe 7.4.1.1 b) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
2. l'intimée doit payer une somme de 5 000 \$ au titre des frais en vertu de l'article 7.4.2 des Règles visant les courtiers en épargne collective, et ce, en fonds certifiés à la date d'acceptation de l'entente de règlement;
3. l'intimée ne pourra pas agir à titre de directrice de succursale ni à quelque titre de surveillance que ce soit pour un courtier membre inscrit comme courtier en épargne collective (auparavant un membre de l'ACFM) pendant une période de deux mois à compter de la date d'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience, en vertu du paragraphe 7.4.1.1 f) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
4. l'intimée devra 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, conformément au paragraphe 7.4.1.1 f) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
5. 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

ⁱ 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 reconnu en vertu de la législation en valeurs mobilières applicable. Le Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada (dans les présentes, 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 sur certains des statuts, règles et principes directeurs de l'ACFM qui étaient en vigueur immédiatement avant la fusion. Si les dispositions visées aux présentes font partie des règles de l'OCRCVM ou des statuts, règles ou principes directeurs de l'ACFM qui étaient en vigueur immédiatement avant la fusion et qui ont été incorporés dans les Règles provisoires, les dispositions des Règles provisoires sont citées.