

**AUDIENCE DE RÈGLEMENT TENUE
EN VERTU DE L'ARTICLE 24.4 DU STATUT NO 1 DE
L'ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIER DE FONDS MUTUELS**

Re: Placements Scotia Inc.

2023 OCRI 15

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

Audience électronique tenue le 21 décembre 2022 à Toronto (Ontario)

Décision rendue le 21 décembre 2022

Motifs de la décision publiés le 12 octobre 2023

Jury d'audience du conseil régional du Centre

Thomas J. Lockwood, K.C., Chair, Guenther W.K. Kleberg and Kenneth P. Mann

Comparutions

Shelly Feld, Directeur et avocat en chef des litiges

Paul Blasiak, Avocat principal de la mise en application, Association canadienne des courtiers de
fonds mutuels

David DiPaulo et Laura Poppel, Avocats de l'intimée

Neal Weston et Brent Curry, Représentants de l'intimée

MOTIFS DE LA DÉCISION

I. L'INTRODUCTION

¶ 1 Par un avis d'audience de règlement daté du 19 décembre 2022, l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (l'ACFM) a annoncé qu'un jury d'audience du conseil régional du Centre (le jury d'audience) de l'ACFM tiendrait une audience électronique le 22 décembre 2022 pour déterminer si, en vertu de l'article 24.4 du Statut no 1 de l'ACFM, il devrait accepter l'entente de règlement (l'entente de règlement) conclue entre le personnel de l'ACFM et Placements Scotia Inc. (l'intimée).

¶ 2 Le 19 décembre 2022, l'ACFM a publié un communiqué annonçant l'audience de règlement prévue le 21 décembre 2022.

¶ 3 L'entente de règlement signée a officiellement été présentée au jury d'audience le 21 décembre 2022. Cette entente de règlement a été préparée conformément à l'article 24.4 du Statut no 1 de l'ACFM, sauf en ce qui concerne l'avis d'audience de règlement, lequel ne respectait pas les délais prévus au paragraphe 15.2 1) des Règles de procédure de l'ACFM.

¶ 4 Le paragraphe 15.2 1) prévoit ce qui suit:

“15.2 Avis et publicité

- (1) Sauf lorsqu'une entente de règlement est conclue après le début de l'audience sur le fond d'une instance, le jury d'audience n'accepte pas d'entente de règlement à moins qu'un avis n'ait été donné par l'Organisation au moins 10 jours avant l'audience de règlement, de la même manière que pour un avis de sanction aux termes de l'article 7.4.5 (Publication des avis et des sanctions) des Règles visant les courtiers en épargne collective. L'avis doit contenir les renseignements suivants:
- (a) la date, l'heure et le lieu de l'audience de règlement;
 - (b) l'objet de l'entente de règlement, avec suffisamment d'information pour identifier le membre ou la personne concernée, et la nature générale des allégations qui font l'objet de l'entente.

¶ 5 Au début de l'audience de règlement, le personnel de l'ACFM et l'intimée ont présenté une demande conjointe écrite et orale pour que le jury d'audience exerce son pouvoir discrétionnaire prévu à l'article 1.5 et à l'alinéa 2.2 1) a) des Règles de procédure de l'ACFM et qu'il déroge à l'exigence ordinaire, énoncée à l'article 15.2 des Règles de procédure, selon laquelle une audience de règlement ne peut être instruite qu'après un avis public de 10 jours. Nous avons également tenu compte des principes généraux énoncés à l'article 1.3 des Règles de procédure de l'ACFM.

¶ 6 Le paragraphe 1.3 1) et les alinéas 1.5 1) b) et 2.2.1 1) a) des Règles de procédure prévoient ce qui suit :

1.3 Principes généraux

- (1) Les présentes Règles doivent être interprétées libéralement de manière à obtenir de chaque instance une décision sur le fond qui est à la fois rapide et économique et conforme aux principes d'équité.

1.5 Pouvoirs généraux d'un jury

- (1) La formation peut:
- (a) déroger à n'importe quelle des présentes Règles ou les modifier en tout temps, selon les modalités qu'il juge indiquées;

2.2 Prolongation ou abrègement des délais

- (1) Les délais pour l'exécution de toute obligation en vertu des présentes Règles peuvent être prolongés ou abrégés :
- (a) par un jury, en tout temps, selon les modalités qu'il juge indiquées [...].

¶ 7 Selon les observations conjointes, il est dans l'intérêt public que l'audience de règlement soit tenue rapidement et il n'y aurait aucun préjudice pour les membres du public si la demande était acceptée parce que les audiences de règlement sont tenues à huis clos et que, par conséquent, même si l'avis avait été donné dans les délais prescrits, les membres du public seraient exclus de l'instance jusqu'à ce que le jury d'audience accepte l'entente de règlement.

¶ 8 Les parties ont également fait valoir que ce type de demande avait été accordé dans le cadre d'autres instances disciplinaires. Les décisions suivantes nous ont été citées :

Sun Life Financial Services (Canada) Inc. (Re), [2018] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM no 201775, décision du jury d'audience datée du 5 mars 2018;

Quadrus Investments Services Ltd. (Re), [2022] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM no 202166, décision du jury d'audience datée du 20 janvier 2022;

Investia Financial Services Inc. (Re), [2019] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM no 201881, décision du jury d'audience datée du 22 janvier 2019.

¶ 9 Après avoir examiné les observations écrites et orales des parties ainsi que les dispositions législatives et la jurisprudence applicable, le jury d'audience a convenu, à l'unanimité, que la présente affaire devait être instruite et qu'il exercerait son pouvoir discrétionnaire d'abrèger le délai de 10 jours prévu à l'article 15.2 des Règles de procédure de l'ACFM.

¶ 10 Le jury d'audience a ensuite accédé à la demande conjointe des parties de tenir l'audience à huis clos pour que l'entente de règlement soit examinée en l'absence du public. Cette procédure est conforme au paragraphe 15.2 2) des Règles de procédure de l'ACFM.

¶ 11 Le jury d'audience a ensuite examiné les dispositions de l'entente de règlement. Après avoir entendu les observations portant tant sur la loi applicable que sur les raisons pour lesquelles l'entente de règlement respectait les critères applicables, le jury d'audience s'est retiré pour déterminer s'il pouvait accepter l'entente de règlement en fonction des documents à sa disposition.

¶ 12 Après avoir examiné attentivement l'entente de règlement et les observations des parties, le jury d'audience a accepté à l'unanimité l'entente de règlement. Il a prononcé une ordonnance à cet effet le 21 décembre 2022. Il a alors indiqué que ses motifs écrits suivraient. Voici ces motifs.

II. L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

¶ 13 Les principales dispositions de l'entente de règlement sont les suivantes :

“II. LES CONTRAVENTIONS

4. L'intimée reconnaît les violations suivantes des statuts, des règles ou des principes directeurs de l'ACFM:

- (a) Avant le mois d'avril 2020, l'intimée a manqué à son obligation de mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates ainsi qu'un système de contrôles et de surveillance adéquat pour veiller à ce que ses personnes autorisées effectuent certaines opérations sous forme de substitutions, et non sous forme de rachats et d'achats, permettant ainsi aux personnes autorisées de recevoir des crédits fondés sur le rendement qui ont amélioré leurs objectifs de vente, en contravention aux Règles 2.5.1 et 2.1.1 de l'ACFM et au Principe directeur no 2 de l'ACFM;
- (b) Avant le mois de janvier 2021, l'intimée a manqué à son obligation de mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates ainsi qu'un système de contrôles et de surveillance adéquat pour empêcher ses personnes autorisées d'établir puis d'annuler des prélèvements automatiques de cotisations sans preuve adéquate de l'autorisation du client, permettant ainsi à certaines personnes autorisées de recevoir des crédits fondés sur le rendement qui ont amélioré leurs objectifs de vente, en contravention aux Règles 2.5.1 et 2.1.1 de l'ACFM et au Principe directeur no 2 de l'ACFM;
- (c) Avant le mois de juillet 2021, l'intimée a manqué à son obligation

de mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates ainsi qu'un système de contrôles et de surveillance adéquat pour empêcher ses personnes autorisées de modifier manuellement leurs résultats de vente, permettant ainsi à certaines personnes autorisées de recevoir des crédits fondés sur le rendement qui ont amélioré leurs objectifs de vente, en contravention aux Règles 2.5.1 et 2.1.1 de l'ACFM et au Principe directeur no 2 de l'ACFM;

- (d) De mars 2020 à juillet 2020, au début de la pandémie de COVID-19, l'intimée a manqué à son obligation de mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates ainsi qu'un système de contrôles et de surveillance adéquat pour veiller à remettre les chèques de rachat à ses clients en temps opportun, en contravention aux Règles 2.5.1 et 2.1.1 de l'ACFM;
- (e) Avant le 13 avril 2021, l'intimée a manqué à son obligation de mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates ainsi qu'un système de contrôles et de surveillance adéquat pour éviter que ses clients achètent certaines parts de fonds communs de placement qui, selon les prospectus simplifiés et les aperçus du fonds, ne pouvaient être détenues dans des comptes non enregistrés, en contravention aux Règles 2.2.1, 2.5.1 et 2.1.1 de l'ACFM;
- (f) Du 24 novembre 2021 au 9 février 2022, l'intimée a manqué à son obligation de veiller à ce que certaines demandes de transfert de compte de clients envoyées à l'un de ses serveurs de télécopie soient traitées en temps opportun, en contravention aux Règles 2.5.1 et 2.1.1 de l'ACFM.

III. Les modalités de règlement

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

- (a) L'intimée doit payer une amende de 1 000 000 \$ en fonds certifiés à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'alinéa 24.1.2 b) du Statut no 1 de l'ACFM;
- (b) L'intimée doit payer en fonds certifiés une somme de 75 000 \$ 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) L'intimée devra à l'avenir se conformer aux Règles 2.5.1, 2.2.1 et 2.1.1 de l'ACFM et au Principe directeur no 2 de l'ACFM;
- (d) Un haut dirigeant de l'intimée qui est autorisé à comparaître au nom de cette dernière assistera à l'audience de règlement par vidéoconférence à la date prévue.

...

IV. LES FAITS CONVENUS

L'historique de l'inscription

¶ 15 L'intimée est inscrite dans l'ensemble des provinces et territoires du Canada à titre de courtier en épargne collective et est membre de l'ACFM depuis novembre 2001. Durant la période des faits reprochés, il y avait environ 5 500 personnes autorisées inscrites chez l'intimée.

¶ 16 Le siège social de l'intimée est situé à Toronto, en Ontario.

L'aperçu

¶ 17 Comme il est indiqué dans la présente entente de règlement, l'intimée a manqué à son obligation de mettre en œuvre et de maintenir des politiques et des procédures adéquates ainsi qu'un système de contrôles et de surveillance adéquat pour s'assurer que la conduite de ses affaires était conforme aux statuts, aux règles et aux principes directeurs de l'ACFM.

¶ 18 L'intimée a elle-même déterminé l'ampleur de chacune des contraventions.

¶ 19 Les contraventions n° 1 à 3 décrites plus en détail ci-dessous ont permis à certaines personnes autorisées inscrites chez l'intimée de recevoir de cette dernière des crédits fondés sur le rendement auxquels elles n'avaient pas droit. Les crédits fondés sur le rendement ont amélioré les objectifs de vente des personnes autorisées. Les personnes autorisées qui atteignaient leur objectif de vente avaient droit à une augmentation de leur rémunération versée par l'intimée.

¶ 20 Comme il est indiqué ci-dessous, l'intimée a apporté et apporte actuellement des améliorations substantielles et généralisées à ses processus et à sa gouvernance afin d'éviter que des contraventions semblables à celles visées par l'entente de règlement ne se reproduisent et de garantir que ses personnes autorisées reçoivent une formation suffisante (les mesures de correction des contrôles).

¶ 21 En plus des mesures de correction des contrôles, l'intimée a élaboré un plan d'indemnisation complet visant à déterminer quels clients pourraient avoir été désavantagés par les contraventions décrites aux présentes. La portée de ce plan d'indemnisation est précisée ci-dessous (l'indemnisation des clients). De manière générale, l'intimée a indemnisé les clients pour toutes les opérations respectant certains critères afin de s'assurer qu'elle remédiait aux préjudices potentiels des clients selon l'approche la plus large possible.

La contravention no 1 – la réalisation d'opérations de rachat et d'achat plutôt que de substitution

Le contexte

¶ 22 Pendant la période des faits reprochés, l'intimée n'accordait pas à ses personnes autorisées de crédits fondés sur le rendement pour les opérations de substitution¹

¶ 23 Lorsqu'une opération est effectuée sous forme de rachat et d'achat plutôt que sous forme de substitution, le client est exposé au risque que la valeur de ses placements change pendant qu'ils ne sont plus sur le marché entre le moment du rachat et celui de l'achat.

¶ 24 En 2019, l'intimée a appris qu'une de ses personnes autorisées avait effectué des opérations de rachat et d'achat plutôt que de substitution dans des comptes de clients et avait reçu des crédits fondés sur le rendement pour ces opérations. Si la personne autorisée avait effectué les opérations sous forme de substitutions, elle n'aurait pas eu le droit de recevoir de tels crédits fondés sur le rendement.

¶ 25 L'intimée a alors mené une enquête interne afin de déterminer si d'autres personnes autorisées avaient adopté une conduite similaire.

L'enquête de l'intimée

¶ 26 Au cours de son enquête interne, l'intimée a découvert que d'autres personnes autorisées avaient effectué des rachats et des achats sur une courte période au lieu d'effectuer des

¹ Dans le cadre d'une opération de substitution, les placements d'un client sont transférés d'un fonds commun de placement à un autre et les actifs du client demeurent investis pendant le règlement de l'opération.

substitutions. Elle a mené une enquête approfondie sur ces personnes autorisées, notamment en examinant les documents pertinents et en interrogeant les personnes autorisées et leurs surveillants, lorsque cela était approprié.

¶ 27 L'enquête a révélé ce qui suit:

- (a) Du 1er novembre 2017 au 31 janvier 2020, 46 personnes autorisées inscrites chez l'intimée ont effectué environ 757 opérations de rachat et d'achat plutôt que de substitution, ce qui leur a permis de recevoir davantage de crédits fondés sur le rendement;
- (b) Certaines opérations de rachat et d'achat ont été effectuées conformément aux instructions du client et, par conséquent, les personnes autorisées concernées étaient en droit de recevoir des crédits fondés sur le rendement pour ces opérations;
- (c) Un petit nombre de personnes autorisées ont effectué des opérations de rachat et d'achat plutôt que de substitution dans le but d'augmenter leurs crédits fondés sur le rendement;
- (d) La principale raison donnée par les personnes autorisées pour expliquer cette pratique était qu'elles ne comprenaient pas les procédures permettant de déterminer quelles opérations devaient être effectuées sous forme de substitutions;
- (e) Certains clients ont subi des pertes en raison du retard engendré par la réalisation d'opérations de rachat et d'achat plutôt que de substitution (à l'inverse, certains clients ont réalisé des gains).

¶ 28 À la lumière des constatations mentionnées ci-dessus, l'intimée admet que ses politiques, procédures et contrôles comportaient des lacunes en ce qui concerne les opérations qui devaient être effectuées sous forme de substitutions. Plus particulièrement :

- (a) l'intimée n'a pas suffisamment formé ses personnes autorisées pour s'assurer que celles-ci comprenaient que certaines opérations devaient être effectuées sous forme de substitutions pour éviter que les clients ne soient exposés au risque de baisse des cours pendant le règlement de l'opération;
- (b) l'intimée accordait à ses personnes autorisées des crédits fondés sur le rendement lorsque celles-ci effectuaient des opérations de rachat suivies d'opérations d'achat, les incitant ainsi à effectuer ce type d'opérations plutôt que des substitutions, alors qu'elle n'avait pas mis en œuvre une surveillance et des contrôles adéquats pour s'assurer que les opérations étaient effectuées au mieux des intérêts des clients.

Les mesures disciplinaires internes prises à l'égard des personnes autorisées

¶ 29 Sur les 46 personnes autorisées mentionnées au paragraphe 19 a) ci-dessus, 8 ont démissionné avant l'enquête. L'intimée a déterminé que les 38 personnes autorisées restantes avaient adopté une conduite justifiant l'imposition de mesures disciplinaires internes, car elles avaient enfreint son code d'éthique (une politique qui énonce les normes d'éthique et les valeurs devant être respectées).

¶ 30 L'intimée a élaboré un tableau des mesures disciplinaires internes imposées aux personnes autorisées faisant l'objet de l'enquête. Le tableau présente trois niveaux de mesures disciplinaires internes en fonction de la gravité de la conduite fautive:

- (a) **Conduite fautive:** Ce niveau de mesures disciplinaires internes a été imposé

lorsque le degré de gravité de la conduite fautive était faible (p. ex., une mauvaise compréhension de bonne foi ou une connaissance erronée de la procédure appropriée à suivre pour effectuer l'opération). Les personnes autorisées ont reçu un avertissement écrit et ont dû réussir le cours sur l'éthique et la déontologie offert par l'Institut IFSE (l'organisme de formation de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (l'IFIC) dans un délai de six mois.

- (b) **Conduite fautive grave:** Ce niveau de mesures disciplinaires internes a été imposé lorsque le degré de gravité de la conduite fautive était modéré (p. ex., la personne autorisée comprenait jusqu'à un certain degré la procédure appropriée, mais n'avait pas l'intention claire d'effectuer l'opération d'une certaine manière dans le but d'augmenter les crédits de vente et a fourni des explications raisonnables pour certaines opérations). Les personnes autorisées ont reçu un avertissement final pour inconduite grave, ont dû réussir le cours sur l'éthique et la déontologie de l'IFIC dans un délai de six mois, ont été soumises à une période de surveillance stricte d'un an et ont reçu une sanction pécuniaire.
- (c) **Conduite fautive très grave:** Ce niveau de mesures disciplinaires internes a été imposé lorsque le degré de gravité de la conduite fautive était élevé (p. ex., la personne autorisée a effectué les opérations dans le but d'augmenter les crédits de vente). Ces personnes autorisées ont fait l'objet d'un licenciement motivé.

¶ 31 Les 38 personnes autorisées dont la conduite justifiait l'imposition de mesures disciplinaires internes parce qu'elles avaient effectué des opérations de rachat et d'achat plutôt que de substitution sont réparties de la manière suivante :

- (a) 22 personnes autorisées qui ont adopté une conduite fautive;
- (b) 14 personnes autorisées qui ont adopté une conduite fautive grave;
- (c) 2 personnes autorisées qui ont adopté une conduite fautive très grave et ont donc été congédiées.

¶ 32 L'intimée a communiqué les résultats de son enquête au personnel. Ce dernier déterminera de manière indépendante toute mesure disciplinaire supplémentaire qui sera imposée aux personnes autorisées ayant adopté une telle conduite.

Les mesures de correction des contrôles

Les améliorations aux procédures et à la formation

¶ 33 Après avoir découvert le problème, l'intimée a établi et mis en œuvre une campagne de formation continue pour s'assurer que toutes les personnes autorisées comprennent les circonstances dans lesquelles il est approprié d'effectuer des opérations de substitution plutôt que de rachat et d'achat. L'intimée a entre autres envoyé à toutes les personnes autorisées, le 26 juillet 2019, une communication les informant des circonstances dans lesquelles il convient d'exécuter une opération sous forme de substitution.

¶ 34 Au début de 2020, l'intimée a envoyé à toutes les personnes autorisées une communication qui indiquait que tout crédit fondé sur le rendement reçu pour des opérations effectuées sous forme de rachats et d'achats alors qu'elles auraient dû être effectuées sous forme de substitutions serait annulé rétroactivement à partir du 1er novembre 2019.

¶ 35 En juillet 2019, l'intimée a publié sur son site Web interne une communication indiquant les circonstances dans lesquelles il faut effectuer des opérations de substitution plutôt que de

rachat et d'achat. En mars 2020, elle a mis à jour ses documents de formation afin de préciser les circonstances dans lesquelles les opérations doivent être effectuées sous forme de substitutions. En janvier 2022, l'intimée a préparé pour les personnes autorisées une formation supplémentaire sur les cas où une opération doit être effectuée sous forme de substitution, et non de rachat et d'achat.

Les améliorations apportées au système

¶ 36 L'intimée a aussi pris les mesures suivantes:

- (a) En avril 2020, elle a apporté des améliorations à son système afin d'empêcher que ses personnes autorisées reçoivent un crédit fondé sur le rendement pour les opérations de rachat et d'achat effectuées dans un délai de 30 jours ou moins;
- (b) En mai 2020, elle a annulé tous les crédits fondés sur le rendement accordés aux personnes autorisées depuis le 1er novembre 2019 (exercice 2020) pour les opérations de rachat et d'achat effectuées dans un délai de 30 jours ou moins;
- (c) En avril 2021, elle a apporté des améliorations à son système afin de renforcer la tenue de ses registres et pour qu'un signal automatisé soit envoyé aux personnes autorisées pour leur rappeler que lorsqu'un client a l'intention de racheter ou d'acheter des parts d'un fonds de la même famille de fonds et dans la même monnaie, l'opération doit être effectuée sous forme de substitution.

L'indemnisation des clients

¶ 37 Afin de s'assurer que les clients ne subissent aucun préjudice à la suite des opérations effectuées comme des rachats et des achats dans des circonstances où elles auraient dû être effectuées sous forme de substitutions, l'intimée a engagé Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. (Deloitte) pour l'aider à déterminer quels clients étaient touchés et à évaluer le montant de leurs pertes. Lors de l'évaluation des conséquences pour les clients, l'intimée et Deloitte ont examiné les opérations qui ont eu lieu au cours d'une période de 6 ans, entre le 1er juin 2014 et le 31 mai 2020. Pour ce faire, au lieu de déterminer si le client avait ou non demandé à la personne autorisée d'effectuer l'opération de cette manière, l'intimée et Deloitte ont plutôt supposé qu'une opération effectuée sous forme de rachat et d'achat, alors qu'elle aurait pu être effectuée sous forme de substitution, entrerait dans le champ d'application de l'indemnisation, sous réserve de certaines hypothèses raisonnables tenant compte du choix du client. À la suite de cet examen, 9 982 clients ont été indemnisés pour un montant total de 3 747 242,92 \$².

La contravention no 2 – l'annulation des PAC

Le contexte

¶ 38 Un programme de prélèvement automatique de cotisations (PAC) est un programme par lequel une personne autorisée met en place, dans le compte bancaire ou un autre compte semblable d'un client, des prélèvements à intervalles réguliers (p. ex., toutes les deux semaines ou tous les mois) pour l'achat, dans le compte de placement du client, d'une ou de plusieurs parts de fonds communs de placement préalablement choisies.

¶ 39 En août 2018, deux clients (conjointes) ont porté plainte à l'intimée au sujet d'une personne autorisée inscrite chez elle qui avait, à l'insu des clients et sans leur autorisation, établi

² Un don de bienfaisance sera effectué pour les clients qui auraient eu droit à une indemnité de 25 \$ ou moins (soit 3 024 clients, pour un total de 28 791,90 \$). Les renseignements sur ce don de bienfaisance sont indiqués dans le présent document.

des PAC dans leurs comptes et les avait ensuite annulés avant le prélèvement de la première cotisation.

¶ 40 Après avoir reçu cette plainte, l'intimée a mené une enquête interne pour déterminer combien de personnes autorisées avaient établi et annulé des PAC sans l'autorisation des clients, et si la raison de cette pratique était d'obtenir des crédits fondés sur le rendement auxquels les personnes autorisées n'avaient par ailleurs pas droit.

L'enquête de l'intimée

¶ 41 Au cours de son enquête interne, l'intimée a découvert que certaines de ses personnes autorisées avaient établi un nombre important de PAC et les avaient annulés avant la première cotisation. Pour chacune de ces personnes autorisées, l'intimée a examiné manuellement un échantillon des opérations concernées afin de déterminer s'il existait des preuves adéquates attestant que la personne autorisée avait obtenu l'autorisation du client pour établir et annuler les PAC.

¶ 42 L'intimée a également examiné toutes les plaintes de clients reçues concernant des PAC potentiellement non autorisés au cours des six années précédant l'enquête.

¶ 43 Comme pour la contravention n° 1, l'intimée a examiné les documents liés à ces opérations et a interrogé les personnes autorisées qui ne semblaient pas avoir obtenu l'autorisation du client pour établir les PAC.

¶ 44 L'enquête interne de l'intimée a révélé ce qui suit :

- (a) Du 1er novembre 2017 au 31 octobre 2020, environ 2 421 PAC ont été établis puis annulés. Pour la grande majorité des échantillons examinés, il n'y avait aucune preuve documentaire attestant que le client avait autorisé l'établissement ou l'annulation du PAC. Les personnes autorisées ayant effectué ces opérations ont reçu des crédits fondés sur le rendement pour l'établissement des PAC même si, dans la plupart des cas, ceux-ci ont été annulés avant la date prévue du prélèvement de la première cotisation;
- (b) Une enquête plus approfondie a révélé que certains PAC ont été mis en place puis annulés conformément aux instructions du client;
- (c) Dix-neuf des personnes autorisées ont mis en place puis annulé des PAC sans l'autorisation du client dans le but précis d'augmenter leurs crédits fondés sur le rendement;
- (d) La plupart des personnes autorisées n'ont pas consigné de preuve adéquate attestant que le client avait autorisé l'établissement ou l'annulation des PAC;
- (e) Cinquante-six personnes autorisées avaient adopté une conduite justifiant l'imposition de mesures disciplinaires internes.

¶ 45 À la lumière des constatations mentionnées ci-dessus, l'intimée admet que ses politiques, procédures et contrôles comportaient des lacunes relativement à l'établissement de PAC pour les clients. Plus particulièrement :

- (a) l'intimée accordait des crédits fondés sur le rendement aux personnes autorisées qui établissaient des PAC ou augmentaient le montant de la cotisation d'un PAC, même si le PAC était ensuite annulé sans qu'aucune cotisation ne soit prélevée, alors qu'elle n'avait pas mis en œuvre une surveillance et des contrôles adéquats pour s'assurer que les PAC étaient mis en place au mieux des intérêts des clients;
- (b) l'intimée n'exigeait pas que la personne autorisée qui annulait un PAC

consigne la raison de l'annulation du PAC.

Les mesures disciplinaires prises à l'égard des personnes autorisées

¶ 46 Au total, 127 personnes autorisées inscrites chez l'intimée étaient visées par une enquête approfondie au sujet de ce problème. Sur ces 127 personnes autorisées, 31 ont démissionné avant l'enquête. Il a été déterminé que sur les 96 personnes autorisées restantes qui ont fait l'objet de l'enquête, 56 personnes autorisées avaient adopté une conduite justifiant l'imposition de mesures disciplinaires internes, car elles avaient enfreint le code d'éthique de l'intimée.

¶ 47 Comme il est expliqué au paragraphe 22 ci-dessus, l'intimée a élaboré un tableau des mesures disciplinaires internes imposées aux personnes autorisées faisant l'objet de l'enquête.

¶ 48 Les 56 personnes autorisées mentionnées ci-dessus étaient réparties comme suit :

- (a) 25 qui ont adopté une conduite fautive;
- (b) 17 qui ont adopté une conduite fautive grave;
- (c) 14 qui ont adopté une conduite fautive très grave et ont été congédiées.

¶ 49 L'intimée a communiqué les résultats de son enquête au personnel. Ce dernier déterminera de manière indépendante toute mesure disciplinaire supplémentaire qui sera imposée aux personnes autorisées ayant adopté une telle conduite.

Les mesures de correction des contrôles

¶ 50 Pour éviter que ce type de conduite ne se reproduise, l'intimée a pris les mesures suivantes :

- (a) En avril 2020, elle a envoyé à toutes ses personnes autorisées une communication indiquant que tout crédit fondé sur le rendement reçu pour des PAC annulés avant le prélèvement de la première cotisation serait annulé rétroactivement à partir du 1er novembre 2019;
- (b) En octobre 2020, elle a envoyé à toutes ses personnes autorisées une communication indiquant qu'à compter du 1er novembre 2020, les crédits fondés sur le rendement ne seraient accordés pour les PAC que lorsque la cotisation initiale est prélevée dans les 90 jours civils suivant la date de l'établissement ou de l'augmentation des PAC;
- (c) Elle a annulé tous les crédits fondés sur le rendement accordés pour l'ensemble des PAC mis en place au cours de l'exercice 2020 (à partir du 1er novembre 2019) qui 1) avaient été annulés avant le prélèvement de la première cotisation ou 2) avaient commencé plus de 90 jours après leur mise en place;
- (d) En janvier 2021, elle a apporté des améliorations à son système pour que les crédits fondés sur le rendement ne soient accordés que lorsque le premier PAC a lieu dans les 90 jours suivant l'établissement ou l'augmentation des PAC;
- (e) Au mois de mai 2021, elle avait annulé tous les crédits fondés sur le rendement accordés pour l'ensemble des PAC mis en place au cours de l'exercice 2021 (premier trimestre) qui 1) avaient été annulés avant le prélèvement de la première cotisation ou 2) avaient commencé plus de 90 jours après leur mise en place.
- (f) En juin 2021, elle a renforcé ses exigences en matière de tenue des dossiers relatifs aux instructions de négociation qui ne sont pas données en personne,

y compris les exigences relatives à la mise en place de PAC, et a assujéti ces opérations à une surveillance de niveau 1;

- (g) En novembre 2021, elle a apporté des améliorations à son système pour forcer les personnes autorisées à consigner dans son système interne la raison de l'annulation d'un PAC et la date de l'annulation. Ce champ a été conservé dans la base de données de l'intimée, qui a élaboré et mis en œuvre des mesures de suivi des raisons en 2022;
- (h) En novembre 2021, elle a donné une formation aux personnes autorisées concernant l'obligation de prendre des notes détaillées sur les instructions transmises par téléphone;
- (i) En janvier 2022, elle a donné une formation aux personnes autorisées concernant les meilleures pratiques en matière de PAC, y compris des directives sur la consignation des raisons de l'annulation d'un PAC et de la date de l'annulation.

L'indemnisation des clients

¶ 51 Afin de s'assurer qu'aucun préjudice n'a été causé aux clients pour lesquels les personnes autorisées avaient établi des PAC sans avoir une preuve adéquate de leur autorisation, l'intimée a engagé Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. (Deloitte) pour l'aider à déterminer quels clients étaient touchés et à évaluer le montant de leurs pertes. Lors de l'évaluation des conséquences pour les clients, l'intimée et Deloitte ont examiné les opérations qui ont eu lieu au cours d'une période de 6 ans, entre le 1er novembre 2014 et le 31 octobre 2020. Pour ce faire, au lieu de déterminer si le client avait ou non demandé à la personne autorisée d'effectuer l'opération, l'intimée et Deloitte ont plutôt supposé qu'en l'absence d'une preuve adéquate de l'autorisation du client, ce dernier devait être indemnisé pour tout préjudice subi. Un petit nombre de ces opérations ont entraîné une perte pour le client parce que le PAC n'avait pas été annulé avant le prélèvement de la première cotisation et que le marché avait baissé après l'achat. À la suite de cet examen, 7 clients ont été indemnisés pour un montant total de 426,64 \$³.

La contravention no 3 – les modifications des résultats de vente

Le contexte

¶ 52 En juillet 2019, l'intimée a découvert qu'une de ses personnes autorisées avait modifié manuellement ses résultats de vente dans son système de suivi des ventes afin de recevoir, dans certains cas, des crédits fondés sur le rendement auxquels elle n'avait pas droit.

¶ 53 L'intimée a alors mené une enquête interne afin de déterminer si d'autres personnes autorisées avaient adopté une conduite similaire.

L'enquête de l'intimée

¶ 54 Au cours de son enquête interne, l'intimée a découvert que, pour la période du 1er novembre 2017 au 31 octobre 2020, 73 personnes autorisées, dont 8 directeurs de succursale, semblaient avoir adopté une conduite similaire, ou avaient surveillé des personnes autorisées qui avaient adopté une conduite similaire,. Toutefois, 13 de ces personnes autorisées ou directeurs de succursale avaient démissionné avant l'enquête.

¶ 55 Parmi les 60 personnes autorisées ou directeurs de succursale qui n'avaient pas démissionné avant l'enquête, l'intimée a interrogé ceux qui ont effectué eux-mêmes (ou surveillé une personne autorisée qui a effectué elle-même) des modifications manuelles au cours des

³ Un don de bienfaisance sera effectué pour les clients qui auraient eu droit à une indemnité de 25 \$ ou moins (soit 224 comptes, pour un total de 674,26 \$). Les détails de ce don de bienfaisance sont indiqués dans le présent document.

exercices 2018 et 2019, ou qui ont effectué eux-mêmes (ou surveillé une personne autorisée qui a effectué elle-même) des modifications manuelles après qu'elle a envoyé aux personnes autorisées, au cours de l'exercice 2020, une communication qui mettait en garde contre les modifications effectuées manuellement. Les autres personnes autorisées ou directeurs de succursale qui ont effectué eux-mêmes (ou surveillé une personne autorisée qui a effectué elle-même) des modifications manuelles au cours de l'exercice 2020, mais avant l'envoi de la communication, n'ont pas été interrogés et ont plutôt rempli des questionnaires.

¶ 56 L'enquête interne de l'intimée a révélé que les 65 personnes autorisées avaient procédé à environ 8 734 modifications manuelles des ventes. Cependant, l'intimée n'a pas été en mesure de déterminer raisonnablement le nombre de modifications manuelles des ventes qui avaient été effectuées pour des raisons légitimes et appropriées par rapport à celles que les personnes autorisées avaient effectuées pour recevoir des crédits fondés sur le rendement auxquels elles n'avaient pas droit.

¶ 57 À la lumière des constatations mentionnées ci-dessus, l'intimée admet que ses politiques, procédures et contrôles comportaient des lacunes relativement à la modification des ventes par les personnes autorisées, puisqu'elle a permis à ses personnes autorisées de modifier manuellement leurs résultats de vente dans son système de suivi des ventes sans l'autorisation préalable de la direction, manquant ainsi à son obligation d'empêcher que les personnes autorisées modifient leurs résultats de vente dans le seul but de recevoir davantage de crédits fondés sur le rendement.

Les mesures disciplinaires prises à l'égard des personnes autorisées

¶ 58 L'intimée a déterminé que les 60 personnes autorisées et directeurs de succursale qui n'avaient pas démissionné avant l'enquête avaient adopté une conduite justifiant l'imposition de mesures disciplinaires internes, car elles avaient enfreint son code d'éthique.

¶ 59 Comme il est expliqué au paragraphe 22 ci-dessus, l'intimée a élaboré un tableau sur les mesures disciplinaires internes imposées aux personnes autorisées visées par son enquête.

¶ 60 Les 60 personnes autorisées et directeurs de succursale mentionnés ci-dessus se répartissent comme suit :

- (a) 14 qui ont adopté une conduite fautive;
- (b) 28 qui ont adopté une conduite fautive grave;
- (c) 18 qui ont adopté une conduite fautive très grave et ont été congédiées.

¶ 61 L'intimée a communiqué les résultats de son enquête au personnel. Ce dernier déterminera de manière indépendante toute mesure disciplinaire supplémentaire qui sera imposée aux personnes autorisées ayant adopté une telle conduite.

Les mesures de correction des contrôles

¶ 62 En septembre 2020, l'intimée a mis en place un projet pilote dans les provinces de l'Atlantique pour centraliser l'approbation des modifications manuelles et, à la fin du mois de juillet 2021, l'ensemble du pays est passé à un modèle d'approbation centralisé. Le réseau fait l'objet d'une surveillance simultanée visant à détecter toute opération qui n'a pas été effectuée en fonction du modèle d'approbation centralisé.

¶ 63 Le 17 avril 2022, l'intimée a apporté des améliorations à son logiciel de suivi des ventes pour empêcher ses personnes autorisées d'effectuer des modifications manuelles dans les succursales.

¶ 64 Cette contravention n'a pas entraîné de pertes ni de conséquences pour les clients.

La contravention no 4 – les retards dans la transmission de chèques de rachat aux clients

Le contexte

¶ 65 Vers l'automne 2020, l'intimée a reçu des plaintes de clients qui ne recevaient pas leurs chèques de rachat en temps opportun.

¶ 66 Après avoir reçu ces plaintes, l'intimée a mené une enquête interne. L'enquête a révélé que la plupart des retards avaient eu lieu entre mai et juillet 2020 et qu'ils étaient dus au processus opérationnel temporaire que l'intimée avait mis en place au début de la pandémie de COVID-19, lorsque le service chargé d'envoyer les chèques est passé du travail au bureau au télétravail.

¶ 67 L'envoi des chèques avait temporairement été confié à un autre service d'exploitation qui continuait à travailler au bureau. Ce changement a entraîné des retards qui n'ont pas été signalés au service initial en temps opportun. Les délais de livraison de Postes Canada au cours de cette période peuvent également avoir contribué aux retards dans la réception des chèques par les clients.

¶ 68 Lorsqu'elle a découvert le problème en juillet 2020, l'intimée a immédiatement rétabli ses processus initiaux et réattribué la responsabilité de l'envoi des chèques au service qui était chargé de cette fonction avant la pandémie. L'intimée a ainsi pu corriger rapidement les retards dans l'envoi des chèques.

L'indemnisation des clients

¶ 69 L'intimée a procédé à une analyse afin de déterminer le nombre de chèques visés par des retards ayant entraîné des pertes pour les clients.

¶ 70 L'intimée a déterminé qu'environ 1 331 chèques n'avaient pas été encaissés par les clients dans les 30 jours civils suivant leur émission, ce qui aurait pu entraîner une perte pour ces clients (si ceux-ci avaient investi tardivement les fonds dans un autre produit de placement et que le marché s'était apprécié au cours de la période du retard). L'intimée a décidé d'indemniser tous les clients qui avaient encaissé un chèque plus de 30 jours civils après son émission en leur versant un montant représentant le manque à gagner potentiel. Pour ce faire, au lieu de déterminer si les chèques encaissés plus de 30 jours civils après leur émission résultaient de retards attribuables au processus interne de l'intimée, à Postes Canada ou au client, l'intimée a plutôt supposé qu'en l'absence de preuve de la cause du retard, le client devait être indemnisé pour toute perte subie.

¶ 71 À la suite de cet examen, 827 comptes ont fait l'objet d'une indemnisation d'un montant total de 740 145 \$⁴.

Les mesures de correction des contrôles

¶ 72 En août 2021, l'intimée a mis en place un service externe de compensation des paiements électroniques pour pouvoir effectuer des transferts électroniques aux institutions financières participantes au lieu de continuer à s'appuyer sur l'émission de chèques papier, ce qui a éliminé, dans la grande majorité des cas, la nécessité pour l'intimée d'émettre des chèques papier en faveur d'autres institutions financières.

¶ 73 En novembre 2021, l'intimée a mis en place des procédures supplémentaires pour les chèques qui n'étaient pas traités au moyen du système mentionné ci-dessus afin de s'assurer que les chèques étaient transférés en temps opportun.

⁴ Un don de bienfaisance sera effectué pour les clients qui auraient eu droit à une indemnité de 25 \$ ou moins (soit 59 comptes, pour un total de 379,52 \$). Les renseignements sur ce don de bienfaisance sont indiqués dans le présent document.

La contravention no 5 – les achats de parts de fonds dans des comptes non enregistrés

Le contexte

¶ 74 Durant la période des faits reprochés, l'intimée offrait à ses clients d'acheter des parts du Fonds Scotia indiciel NASDAQ, du Fonds Scotia CanAM indiciel et du Fonds Scotia indiciel d'actions internationales (les fonds).

¶ 75 Durant la période des faits reprochés, les prospectus simplifiés et les aperçus du fonds indiquaient que les parts de ces fonds ne pouvaient pas être achetées dans des comptes non enregistrés parce que les distributions de ces fonds étaient considérées comme des revenus, lesquels sont imposés à un taux plus élevé que les gains en capital lorsqu'ils ne sont pas reçus dans un compte enregistré.

¶ 76 Le 13 avril 2021, à la suite de plaintes de clients, l'intimée a découvert que certains de ses clients avaient acheté des parts des fonds dans leurs comptes non enregistrés.

¶ 77 L'intimée a alors mené une enquête interne afin de déterminer l'ampleur du problème.

L'enquête de l'intimée

¶ 78 L'enquête interne de l'intimée a révélé ce qui suit:

- (a) Du 1er janvier 2015 au 31 mars 2021, 2 943 clients de l'intimée ont acheté des parts des fonds dans leurs comptes non enregistrés;
- (b) L'intimée ne disposait pas d'un système de surveillance suffisant pour déterminer que l'achat de parts des fonds dans des comptes non enregistrés n'était pas approprié selon les prospectus simplifiés et les aperçus du fonds;

¶ 79 À la lumière des conclusions tirées de l'enquête mentionnée ci-dessus, l'intimée admet qu'elle a manqué à son obligation de mettre en place des contrôles adéquats pour s'assurer que les parts des fonds n'étaient pas achetées dans des comptes non enregistrés, comme l'indiquaient les prospectus simplifiés et les aperçus du fonds.

L'indemnisation des clients

¶ 80 Étant donné que les distributions des fonds sont traitées comme des revenus et non comme des gains en capital pour les parts détenues dans des comptes non enregistrés, l'intimée versera une indemnité à tous les clients qui ont acheté des parts de ces fonds dans leurs comptes non enregistrés entre le 1er janvier 2015 et le 31 décembre 2021 et qui ont reçu une distribution considérée comme un revenu. Plus précisément, elle indemniserait chaque client en fonction d'un taux d'imposition supposé pour les impôts qui n'auraient pas été payables si les rendements avaient été traités comme des gains en capital. Les clients seront informés qu'ils peuvent déposer une plainte auprès de l'intimée s'ils estiment que l'indemnité ne suffit pas à couvrir leurs pertes.

¶ 81 L'intimée versera à ses clients plus de 6 millions de dollars en indemnités.

Les mesures de correction des contrôles

¶ 82 Après avoir transmis un avis aux détenteurs de parts des fonds, l'intimée a restructuré les fonds en fusionnant un des fonds avec un autre fonds et en modifiant les objectifs de placement des deux autres fonds. Depuis cette restructuration, les prospectus simplifiés et les aperçus du fonds ne contiennent plus l'exigence selon laquelle les parts ne peuvent pas être achetées dans des comptes non enregistrés.

La contravention no 6 – le manquement à l'obligation de traiter en temps opportun les demandes de transfert envoyées par télécopieur

¶ 83 L'intimée utilise des serveurs de télécopie automatisés pour traiter certaines demandes

de transfert que les clients lui envoient par télécopieur.

¶ 84 Le 24 novembre 2021, l'intimée a demandé à un fournisseur tiers d'effectuer une mise à jour du logiciel de certains de ses serveurs de télécopie. Le fournisseur tiers n'a pas effectué la mise à jour du logiciel de l'un des serveurs de télécopie (le serveur de télécopie), ce que l'intimée ignorait à l'époque.

¶ 85 Par conséquent, du 24 novembre 2021 au 9 février 2022, l'intimée n'a pas traité environ 2 077 demandes de transfert hors NELTC (manuelles) qui avaient été envoyées au serveur de télécopie à propos de 1 744 clients.

¶ 86 Le 9 février 2022, l'intimée a découvert que le fournisseur tiers n'avait pas effectué la mise à jour du logiciel du serveur de télécopie et elle a veillé à ce que la mise à jour soit effectuée sans délai.

¶ 87 L'intimée a alors immédiatement pris des mesures pour traiter les demandes de transfert qui avaient été envoyées au serveur de télécopie entre le 24 novembre 2021 et le 9 février 2022.

¶ 88 L'intimée a pu récupérer et traiter les demandes de transfert qui avaient été envoyées au serveur de télécopie entre le 2 décembre 2021 et le 9 février 2022.

¶ 89 Elle n'a pas été en mesure de récupérer les demandes de transfert qui avaient été envoyées au serveur de télécopie entre le 24 novembre 2021 et le 1er décembre 2021. Toutefois, après avoir communiqué avec plusieurs institutions financières qui avaient envoyé de nombreuses demandes de transfert au serveur de télécopie, l'intimée a conclu que presque toutes les demandes de transfert avaient été traitées (parce qu'elles avaient été envoyées à un autre serveur de télécopie ou qu'elles avaient été renvoyées au serveur de télécopie après le 1er décembre 2021).

L'indemnisation des clients

¶ 90 L'intimée a procédé à un examen afin de déterminer quels clients avaient été touchés par les retards dans le traitement des demandes de transfert envoyées au serveur de télécopie. À la suite de cet examen, environ 1 702 clients recevront une indemnité d'un montant total de 350 000 \$. Les clients seront informés qu'ils peuvent déposer une plainte auprès de l'intimée s'ils estiment que l'indemnité ne suffit pas à couvrir leurs pertes.

Les facteurs supplémentaires

La coopération proactive et exceptionnelle

¶ 91 L'intimée a procédé à un examen approfondi des contraventions décrites ci-dessus tout en tenant l'ACFM informée des progrès réalisés. Volontairement et de son propre chef, elle a élaboré des mesures de correction des contrôles et a indemnisé les clients pour toutes les contraventions mentionnées ci-dessus. Elle a mené des enquêtes sur toutes les personnes autorisées qui avaient été identifiées au cours de ses enquêtes internes et en a communiqué les résultats au personnel.

¶ 92 L'intimée a retenu les services de conseillers juridiques et de Deloitte pour s'assurer que son enquête était complète et que toutes les mesures appropriées d'indemnisation des clients avaient été envisagées et mises en œuvre. Elle a rapidement transmis les résultats détaillés de son examen au personnel et a coopéré pleinement à l'enquête réglementaire.

¶ 93 Le personnel a pris en considération cette coopération proactive et exceptionnelle pour convenir des sanctions exposées ci-dessus.

¶ 94 En concluant la présente entente de règlement, en menant sa propre enquête et en élaborant un plan d'indemnisation complet, l'intimée a épargné à l'ACFM le temps, les ressources et les dépenses nécessaires à la tenue d'une audience contestée portant sur les

allégations.

Les mesures de correction de la gouvernance

¶ 95 En 2021, l'intimée a élargi son comité de gouvernance interne en y nommant des membres supplémentaires issus de groupes de parties prenantes clés pour l'aider à renforcer ses processus de coordination et de surveillance.

¶ 96 L'intimée a effectué un examen de la gouvernance liée au traitement des opérations, y compris un examen de la structure organisationnelle, des rôles et responsabilités, de la gestion des problèmes et de la production de rapports, et a soumis à son comité de gouvernance interne un rapport qui exposait tous les risques supplémentaires et les possibilités d'amélioration des contrôles. Ce rapport a également été soumis au conseil d'administration de l'intimée. Celle-ci continuera à assurer le suivi de ces questions et à fournir des mises à jour régulières à son comité de gouvernance interne.

Le don à la Fondation canadienne d'éducation économique

¶ 97 Comme il est mentionné ci-dessus, l'intimée effectuera un don de bienfaisance à la Fondation canadienne d'éducation économique, un organisme sans but lucratif, en lui versant les montants d'indemnisation des clients qui sont inférieurs à 25 \$. »

V. LE DROIT

¶ 98 La conduite qui est reprochée à l'intimée porte sur la violation présumée des règles et principes directeurs suivants de l'ACFM :

(a) La Règle 2.1.1 prévoit ce qui suit :

2.1.1 Norme de conduite

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

- i. agir équitablement, honnêtement et de bonne foi avec leurs clients;
- ii. respecter des normes d'éthique et de conduite élevées dans l'exercice de leurs activités;
- iii. ne pas avoir une pratique ou une conduite commerciale inappropriée ou préjudiciable à l'intérêt public;
- iv. 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.

(b) La Règle 2.2.1 prévoit notamment ce qui suit :

2.2.1 'Connaissance du client'

Chaque membre et chaque personne autorisée doit faire preuve de la diligence voulue pour:

- i. connaître les faits essentiels relatifs à chaque client et à chaque ordre ou compte accepté;
- ii. veiller à ce que l'acceptation d'un ordre pour un compte soit dans les limites d'une saine pratique des affaires;
- iii. veiller à ce que l'ordre accepté ou la recommandation faite, et notamment la recommandation d'emprunter pour investir, à l'égard d'un compte d'un client convienne à celui-ci en fonction des faits

essentiels relatifs au client et des placements dans le compte; [...]

(c) La Règle 2.5.1 prévoit ce qui suit:

2.5.1 Responsabilités du membre

Chaque membre doit établir, mettre en application et maintenir des politiques et des procédures visant à assurer que la conduite de ses affaires est conforme aux Statuts, aux Règles et aux Principes directeurs ainsi qu'aux lois sur les valeurs mobilières applicables.

(d) Le Principe directeur no 2 fixe les normes minimales du secteur pour la surveillance des comptes. Il exige entre autres que chaque membre établisse « des politiques et procédures pour déceler les tendances qui pourraient être une source de préoccupation... ».

¶ 99 Nous avons conclu que les contraventions suivantes ont été prouvées :

Contravention no 1 – Le traitement d'opérations à titre de rachats et d'achats plutôt que de substitutions

¶ 100 Dans l'entente de règlement, l'intimée a admis que, du 1^{er} novembre 2017 au 31 janvier 2020, 46 personnes autorisées inscrites chez elle ont effectué environ 757 opérations sous forme de rachats et d'achats plutôt que de substitutions, ce qui leur a permis de recevoir des crédits fondés sur le rendement.

¶ 101 Même si certaines personnes autorisées ont légitimement effectué ces opérations conformément aux instructions des clients alors que d'autres les ont effectuées dans le but précis d'accroître leurs crédits fondés sur le rendement, la plupart de ces personnes ont indiqué qu'elles ne comprenaient pas les procédures permettant de déterminer les circonstances dans lesquelles une opération devait être effectuée sous forme de substitution.

¶ 102 Lorsqu'une opération est effectuée sous forme de rachat et d'achat plutôt que de substitution, le client est exposé au risque que la valeur de ses placements change pendant qu'ils ne sont pas sur le marché entre le moment du rachat et celui de l'achat.

¶ 103 Le jury d'audience dans *Hale (Re)* a déclaré ce qui suit en ce qui concerne une personne autorisée qui avait effectué des opérations de rachat et d'achat plutôt que de substitution :

[TRADUCTION]

S'il avait exercé un jugement professionnel responsable, l'intimé aurait su qu'il exposait ses clients à un risque de perte en raison d'une possible variation de la valeur de leurs titres pendant que ceux-ci n'étaient pas investis au moment du règlement des opérations.

Hale (Re), [2020] jury d'audience du conseil régional des Prairies, dossier de l'ACFM no 202046, décision du jury d'audience datée du 9 mars 2021, par. 28

¶ 104 Comme il est précisé aux paragraphes 11, 14 et 20 de l'entente de règlement, l'intimée accordait à ses personnes autorisées des crédits fondés sur le rendement lorsque celles-ci effectuaient des opérations de rachat suivies d'opérations d'achat. Elle n'accordait pas de crédits fondés sur le rendement pour les opérations effectuées sous forme de substitutions. Les crédits fondés sur le rendement ont amélioré les objectifs de vente des personnes autorisées. Celles qui atteignaient leur objectif de vente avaient droit à une augmentation de leur rémunération versée par l'intimée.

¶ 105 Le système de l'intimée a eu pour effet d'inciter les personnes autorisées à effectuer les opérations d'une manière qui n'était pas dans l'intérêt des clients.

¶ 106 Les jurys d'audience de l'ACFM ont déjà statué qu'une personne autorisée qui effectue

des opérations sous forme de rachats et d'achats plutôt que sous forme de substitutions dans le but d'améliorer ses objectifs de vente enfreint la norme de conduite énoncée à la Règle 2.1.1 et se place dans une situation de conflit d'intérêts avec le client concerné.

Hale (Re), précitée

Leonard (Re), [2020] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM no 201919, décision du jury d'audience datée du 2 octobre 2020

Eng (Re), [2022] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM no 202205, décision du jury d'audience datée du 29 juin 2022

¶ 107 L'intimée reconnaît qu'elle a manqué à son obligation de mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates ainsi qu'un système de contrôles et de surveillance adéquat pour veiller à ce que ses personnes autorisées effectuent certaines opérations sous forme de substitutions, et non de rachats et d'achats, ce qui a permis aux personnes autorisées de recevoir des crédits fondés sur le rendement qui ont amélioré leurs objectifs de vente, en contravention aux Règles 2.5.1 et 2.1.1 de l'ACFM et au Principe directeur no 2 de l'ACFM.

¶ 108 L'intimée a également admis qu'elle n'a pas suffisamment formé ses personnes autorisées pour s'assurer qu'elles comprenaient que certaines opérations devaient être effectuées sous forme de substitutions pour éviter que les clients ne soient exposés au risque de baisse des cours pendant le règlement de l'opération.

Contravention no 2 – l'annulation des PAC

¶ 109 Dans l'entente de règlement, l'intimée a admis qu'entre le 1er novembre 2017 et le 31 octobre 2020, environ 2 421 prélèvements automatiques de cotisations (les PAC) ont été établis et ont ensuite été annulés. Un programme de PAC est un programme par lequel une personne autorisée établit, dans le compte bancaire ou un autre compte semblable d'un client, des prélèvements à intervalles réguliers (p. ex., toutes les deux semaines ou tous les mois) pour l'achat, dans le compte de placement du client, d'une ou de plusieurs parts de fonds communs de placement préalablement choisies.

¶ 110 Même si certaines personnes autorisées ont légitimement effectué ces opérations conformément aux instructions des clients alors que d'autres les ont effectuées dans le but précis d'accroître leurs crédits fondés sur le rendement, il n'y avait, dans la grande majorité des cas, aucune preuve documentaire attestant que le client avait autorisé l'établissement ou l'annulation des PAC.

¶ 111 Les personnes autorisées ont reçu des crédits fondés sur le rendement pour l'établissement des PAC même si ceux-ci ont été annulés avant la date prévue du premier prélèvement. L'intimée n'exigeait pas que les personnes autorisées consignent la raison de l'annulation de PAC.

¶ 112 Comme toute opération sur des parts de fonds communs de placement, un PAC doit toujours être effectué conformément aux instructions du client ou avec son autorisation.

Subzwari (Re), [2022] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM no 202159, décision du jury d'audience datée du 10 mai 2022, par. 12

¶ 113 Les jurys d'audience de l'ACFM ont déjà statué que l'établissement et l'annulation de PAC dans les comptes de clients à l'insu du client ou sans son approbation et dans le but d'atteindre des objectifs de vente constituent une contravention à la norme de conduite énoncée à la Règle 2.1.1 de l'ACFM.

Subzwari (Re), précitée, par. 16

Pattenden (Re), [2014] jury d'audience du conseil régional des Prairies, dossier de l'ACFM no 201354, décision du jury d'audience datée du 18 août 2014

¶ 114 Comme le souligne le jury d'audience dans *Subzwari (Re)*:

[TRADUCTION]

En établissant de faux PAC dans les comptes des clients et en les annulant par la suite dans le but d'obtenir des crédits pour améliorer ses objectifs de vente, l'intimé n'a pas agi équitablement, honnêtement et de bonne foi avec les clients, n'a pas respecté des normes de conduite élevées dans l'exercice de ses activités et a adopté une conduite inappropriée et préjudiciable à l'intérêt public.

Subzwari (Re), précitée, par. 18

¶ 115 L'exécution de PAC non autorisés constitue une conduite fautive grave, car elle est susceptible d'entraîner des pertes pour les clients, de causer des préjudices à ces derniers et de diminuer la confiance des investisseurs dans les marchés financiers.

¶ 116 Il est essentiel que le membre prenne des mesures appropriées pour s'assurer que la personne autorisée qui reçoit l'autorisation d'effectuer des PAC de la part d'un client conserve une preuve adéquate de cette autorisation. Dans le cas contraire, le membre ne sera pas en mesure de confirmer que le client était au courant de l'opération et qu'il l'avait réellement autorisée.

¶ 117 Comme le souligne le jury d'audience dans *Garries (Re)*:

[TRADUCTION]

Le fait qu'une personne autorisée ne consigne pas l'autorisation d'une opération par un client peut entraîner des conséquences semblables à celles qu'entraîne l'utilisation de formulaires de compte présignés. Ces conséquences comprennent la destruction de la piste d'audit et l'altération de la capacité du membre de répondre aux demandes de renseignements et aux plaintes des clients concernant le bien-fondé d'une activité de négociation dans leurs comptes.

Garries (Re), [2016] jury d'audience du conseil régional des Prairies, dossier de l'ACFM no 201605, décision du jury d'audience datée du 14 novembre 2016, par. 54

¶ 118 L'intimée reconnaît qu'elle a manqué à son obligation de mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates ainsi qu'un système de contrôles et de surveillance adéquat pour empêcher ses personnes autorisées d'établir puis d'annuler des PAC sans preuve adéquate de l'autorisation du client, ce qui a permis à certaines personnes autorisées de recevoir des crédits fondés sur le rendement qui ont amélioré leurs objectifs de vente, en contravention aux Règles 2.5.1 et 2.1.1 de l'ACFM et au Principe directeur no 2 de l'ACFM.

Contravention no 3 – les modifications des résultats de vente

¶ 119 Dans l'entente de règlement, l'intimée a admis que 60 de ses personnes autorisées avaient procédé à environ 8 734 modifications manuelles des ventes. Cependant, elle n'a pas été en mesure de déterminer le nombre de modifications manuelles des ventes qui avaient été effectuées à des fins légitimes par rapport à celles qu'avaient effectuées les personnes autorisées pour recevoir des crédits fondés sur le rendement auxquels elles n'avaient pas droit.

¶ 120 Cette contravention n'a pas entraîné de pertes ni de conséquences pour les clients.

¶ 121 Une personne autorisée qui modifie manuellement ses objectifs de vente dans le seul but

d'atteindre ces objectifs adopte une conduite malhonnête qui nuit à la réputation du secteur de l'épargne collective.

¶ 122 L'intimée a admis que ses politiques, procédures et contrôles comportaient des lacunes relativement à la modification des ventes par les personnes autorisées, puisqu'elle a permis à ses personnes autorisées de modifier manuellement leurs résultats de vente dans son système de suivi des ventes sans l'autorisation préalable de la direction, manquant ainsi à son obligation d'empêcher que les personnes autorisées modifient leurs résultats de vente dans le seul but de recevoir des crédits fondés sur le rendement. L'intimée a reconnu que ce manquement à l'obligation de mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates ainsi qu'un système de contrôles et de surveillance adéquat contrevenait aux Règles 2.5.1 et 2.1.1 de l'ACFM.

Contravention no 4 – les retards dans la transmission de chèques de rachat aux clients

¶ 123 Dans l'entente de règlement, l'intimée a admis qu'il y avait eu des retards dans l'envoi de chèques de rachat aux clients. La plupart des retards ont eu lieu entre mai et juillet 2020.

¶ 124 Les retards étaient attribuables à une pratique opérationnelle temporaire que l'intimée avait mise en place au début de la pandémie de COVID-19, lorsque le service chargé d'envoyer les chèques est passé du travail au bureau au télétravail. L'envoi des chèques avait temporairement été confié à un autre service d'exploitation qui continuait à travailler au bureau. Ce changement a entraîné des retards qui n'ont pas été signalés au service initial en temps opportun.

¶ 125 Lorsqu'elle a découvert le problème en juillet 2020, l'intimée a immédiatement rétabli les processus initiaux et réattribué la responsabilité de l'envoi des chèques au service qui était chargé de cette fonction avant la pandémie.

¶ 126 Les jurys d'audience de l'ACFM ont déjà statué que le fait de ne pas effectuer des opérations en temps opportun constituait une conduite fautive.

ASL Direct Inc. and Leemhuis (Re), [2011] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM no 200832, décision du jury d'audience datée du 8 février 2011

Savoy (Re), [2017] jury d'audience du conseil régional de l'Atlantique, dossier de l'ACFM no 2016108, décision du jury d'audience datée du 20 novembre 2017

Bolt (Re), [2013] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM no 201305, décision du jury d'audience datée du 11 octobre 2013

¶ 127 L'intimée reconnaît qu'au début de la pandémie de COVID-19, elle a manqué à son obligation de mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates ainsi qu'un système de contrôles et de surveillance adéquat pour veiller à remettre les chèques de rachat à ses clients en temps opportun, en contravention aux Règles 2.5.1 et 2.1.1 de l'ACFM.

Contravention no 5 – les achats de parts de fonds dans des comptes non enregistrés

¶ 128 L'intimée offrait à ses clients d'acheter des parts du Fonds Scotia indicel NASDAQ, du Fonds Scotia CanAM indicel et du Fonds Scotia indicel d'actions internationales (les fonds).

¶ 129 Les prospectus simplifiés et les aperçus du fonds indiquaient que les parts de ces fonds ne pouvaient pas être achetées dans des comptes non enregistrés parce que les distributions de ces fonds étaient considérées comme des revenus, lesquels sont imposés à un taux plus élevé que les gains en capital lorsqu'ils ne sont pas reçus dans un compte enregistré.

¶ 130 Dans l'entente de règlement, l'intimée a admis que, du 1er janvier 2015 au 31 mars 2021, 2 943 clients ont acheté des parts des fonds dans leurs comptes non enregistrés.

¶ 131 Les jurys d'audience de l'ACFM ont déjà statué que, lorsqu'un membre manque à son

obligation de mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates ainsi qu'une surveillance et des contrôles adéquats pour s'assurer que les placements détenus dans les comptes de ses clients conviennent à ces derniers, il adopte une conduite contraire aux Règles de l'ACFM, y compris la Règle 2.2.1.

Sun Life Financial Services (Canada) Inc. (Re), précitée.

HollisWealth Advisory Services Inc. (Re), [2015] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM no 201532, décision du jury d'audience datée du 8 décembre 2015

Investia Financial Services Inc. & FundEX Investments Inc. [2012] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossiers de l'ACFM no 200932 et 201031, décision du jury d'audience datée du 26 mars 2012

¶ 132 L'intimée admet qu'elle a manqué à son obligation de mettre en œuvre des politiques et des procédures adéquates ainsi qu'un système de contrôles et de surveillance adéquat pour éviter que ses clients achètent certaines parts de fonds communs de placement qui, selon les prospectus simplifiés du fonds et les aperçus du fonds, ne pouvaient être détenues dans des comptes non enregistrés, en contravention aux Règles 2.2.1, 2.5.1 et 2.1.1 de l'ACFM.

Contravention no 6 – le manquement à l'obligation de traiter en temps opportun les demandes de transfert de compte envoyées par télécopieur

¶ 133 Dans l'entente de règlement, l'intimée a admis qu'elle utilise des serveurs de télécopie automatisés pour traiter certaines demandes de transfert que les clients lui envoient par télécopieur.

¶ 134 Le 21 novembre 2021, l'intimée a demandé à un fournisseur tiers d'effectuer une mise à jour du logiciel de certains de ses serveurs de télécopie. Le fournisseur tiers n'a pas effectué la mise à jour du logiciel de l'un des serveurs de télécopie, ce que l'intimée ignorait à l'époque. Par conséquent, de novembre 2021 au 9 février 2022, l'intimée n'a pas traité environ 2 077 demandes de transfert hors NELTC (manuelles) qui avaient été envoyées au serveur de télécopie à propos de 1 744 clients.

¶ 135 Comme il est indiqué ci-dessus au paragraphe 42, le fait de ne pas effectuer des opérations en temps opportun constitue une conduite fautive, car cela expose les clients à un risque de perte financière.

¶ 136 Par conséquent, le manquement de l'intimée à son obligation de s'assurer que certaines demandes de transfert de compte de clients envoyées à l'un de ses serveurs de télécopie étaient traitées en temps opportun constitue une conduite qui contrevient aux Règles 2.5.1 et 2.1.1 de l'ACFM.

VI. LES PRINCIPES ET FACTEURS CONCERNANT L'ACCEPTATION DE L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

¶ 137 L'objectif premier de la réglementation des valeurs mobilières est de protéger les investisseurs. Les règlements jouent un rôle important et nécessaire dans la réalisation de cet objectif.

Pezim c. Colombie-Britannique (Superintendent of Brokers), [1994] 2 R.C.S. 557, par. 59 et 68

¶ 138 À notre avis, le rôle d'un jury d'audience lors d'une audience de règlement n'est pas le même que celui qu'elle joue dans la détermination des sanctions après une audience contestée. Durant une audience contestée, le jury d'audience cherche à déterminer la sanction correcte. Lors d'une audience de règlement, il tient compte de la procédure de règlement elle-même et du fait que les parties ont convenu des sanctions exposées dans l'entente de règlement. À notre avis, le

jury d'audience ne doit pas s'ingérer à la légère dans un règlement négocié ni rejeter l'entente de règlement à moins qu'il n'estime que la sanction se situe clairement à l'extérieur d'une fourchette raisonnable d'adéquation.

¶ 139 Les jurys d'audience ont déjà établi les facteurs qu'ils doivent prendre en considération pour déterminer s'il convient d'accepter une entente de règlement. Ces facteurs comprennent les suivants:

- (i) L'acceptation de l'entente de règlement est-elle dans l'intérêt public, et les sanctions imposées protégeront-elles les investisseurs?
- (ii) L'entente de règlement est-elle raisonnable et proportionnée, compte tenu de la conduite de l'intimé qui y est exposée?
- (iii) L'entente de règlement assure-t-elle la dissuasion spécifique et générale?
- (iv) Le règlement proposé contribuera-t-il à prévenir à l'avenir le type de conduite décrite dans l'entente de règlement?
- (v) L'entente de règlement favorise-t-elle la confiance dans l'intégrité des marchés financiers canadiens?
- (vi) L'entente de règlement favorise-t-elle la confiance dans l'intégrité de l'ACFM?
- (vii) L'entente de règlement favorise-t-elle la confiance dans l'intégrité du processus réglementaire?

Jacobson (Re), [2007] jury d'audience du conseil régional des Prairies, dossier de l'ACFM no 200712, motifs de la décision datés du 13 juillet 2007, par. 68

¶ 140 Les jurys d'audience ont également établi d'autres facteurs qu'ils doivent prendre en compte pour déterminer si les sanctions proposées sont appropriées. Ces facteurs comprennent les suivants:

- (a) la gravité des contraventions commises par l'intimé;
- (b) la conduite passée de l'intimé, y compris les sanctions antérieures;
- (c) l'expérience de l'intimé sur les marchés financiers;
- (d) le degré d'activité de l'intimé sur les marchés financiers;
- (e) la reconnaissance par l'intimé de la gravité de ses actes inappropriés;
- (f) le préjudice subi par les investisseurs en raison des actes de l'intimé;
- (g) les avantages que l'intimé a tirés de ses actes inappropriés;
- (h) 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;
- (i) le préjudice causé à l'intégrité des marchés financiers du territoire par les actes inappropriés de l'intimé;
- (j) la nécessité de dissuader non seulement les personnes concernées par l'affaire, mais aussi tous les autres participants aux marchés financiers, d'exercer des activités inappropriées semblables;
- (k) la nécessité de prévenir les personnes qui sont autorisées à participer aux marchés financiers des conséquences qu'entraîne une conduite inappropriée;

(l) les décisions antérieures rendues dans des affaires analogues.

Headley [Re], 2006, jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM no 200509, motifs de la décision datés du 21 février 2006, par 85

¶ 141 Pour déterminer si les sanctions dont ont convenu les parties sont appropriées, le jury d'audience peut également tenir compte des Lignes directrices sur les sanctions de l'ACFM (les Lignes directrices) qui sont entrées en vigueur le 15 novembre 2018. Bien que les 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 énoncés ci-dessus, qui ont été pris en compte dans les décisions antérieures des jurys d'audience de l'ACFM, sont également mentionnés dans les Lignes directrices.

VII. LES facteurs APPLICABLES EN L'ESPÈCE

¶ 142 Le personnel a présenté des observations écrites et orales très détaillées sur la manière dont ces principes et facteurs s'appliquaient à l'affaire dont nous étions saisis. Ces principes et facteurs comprennent notamment les suivants :

La nature de la conduite fautive

¶ 143 Nous sommes d'accord avec les observations du personnel selon lesquelles les contraventions en l'espèce sont graves. La conduite fautive révèle l'existence d'importantes lacunes dans les pratiques commerciales et de traitement des opérations de l'intimée.

¶ 144 Bon nombre de ces contraventions ont été commises pendant une longue période et ont exposé un grand nombre de clients à un risque de perte financière. Par conséquent, l'imposition d'une lourde amende est justifiée.

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

¶ 145 En concluant l'entente de règlement, en menant sa propre enquête, en signalant volontairement sa conduite fautive à l'ACFM et en élaborant de son plein gré un plan d'indemnisation complet visant à dédommager les clients pour les pertes qu'ils avaient subies en raison de sa conduite fautive, l'intimée a épargné à l'ACFM le temps, les ressources et les dépenses nécessaires à la tenue d'une audience contestée portant sur les allégations et a montré qu'elle avait des remords et qu'elle reconnaissait la gravité de sa conduite fautive.

¶ 146 Après avoir découvert les problèmes, l'intimée a procédé à un examen approfondi de toutes les contraventions et a tenu l'ACFM informée des progrès réalisés. Elle a indemnisé les clients et a apporté des améliorations à ses systèmes de contrôles afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise. Elle a également mené des enquêtes sur toutes les personnes autorisées qui avaient été identifiées au cours de ses enquêtes initiales et en a communiqué les résultats au personnel de l'ACFM.

¶ 147 L'entente de règlement fournit des renseignements exhaustifs sur les améliorations que l'intimée a apportées à ses contrôles :

(i) Contravention no 1

Voir les paragraphes 27 et 28

(ii) Contravention no 2

Voir le paragraphe 42

(iii) Contravention no 3

Voir les paragraphes 54 et 55

- (iv) Contravention no 4
Voir les paragraphes 64 et 65
- (v) Contravention no 5
Voir le paragraphe 74
- (vi) Contravention no 6
Voir le paragraphe 78

Le préjudice subi par les clients

¶ 148 À l'exception de la contravention no 3 qui n'a pas entraîné de conséquences pour les clients, chacune des contraventions a exposé un nombre important de clients à un risque de perte financière.

¶ 149 L'intimée a versé ou versera à ces clients des indemnités totalisant au moins 10,8 millions de dollars.

¶ 150 L'entente de règlement fournit des renseignements sur les méthodes utilisées ainsi que sur les sommes qui ont été ou seront versées pour chacune des contraventions :

- (i) Contravention no 1
9 982 clients ont été indemnisés pour un montant total de 3 747 242,92 \$ à la suite de l'examen mentionné au paragraphe 29 de l'entente de règlement.
- (ii) Contravention no 2
7 clients ont été indemnisés pour un montant total de 426,64 \$ à la suite de l'examen mentionné au paragraphe 43 de l'entente de règlement.
- (iii) Contravention no 4
827 comptes ont fait l'objet d'indemnités totalisant 740 145 \$ à la suite de l'examen mentionné au paragraphe 62 de l'entente de règlement.
- (iv) Contravention no 5
- (v) Des indemnités totalisant au moins 6 millions de dollars ont été versées dans le cadre du processus mentionné au paragraphe 72 de l'entente de règlement.
- (vi) Contravention no 6
Environ 1 702 clients seront indemnisés pour un montant total de plus de 350 000 \$ à la suite de l'examen mentionné au paragraphe 82 de l'entente de règlement.

¶ 151 En plus des indemnités indiquées ci-dessus, l'intimée fera un don de bienfaisance pour les clients qui auraient eu droit à une indemnité de 25 \$ ou moins.

Mesures disciplinaires prises à l'égard des personnes autorisées

¶ 152 Comme il est indiqué dans l'entente de règlement, l'intimée a élaboré un tableau des mesures disciplinaires internes imposées aux personnes autorisées visées par une enquête. Ce tableau présente trois niveaux de mesures disciplinaires internes en fonction de la gravité de la conduite fautive :

Conduite fautive : Ce niveau de mesures disciplinaires internes a été imposé lorsque le degré de gravité de la conduite fautive était faible (p. ex., une mauvaise compréhension de bonne foi ou une connaissance erronée de la

procédure appropriée à suivre pour effectuer l'opération). Les personnes autorisées ont reçu un avertissement écrit et ont dû réussir le cours sur l'éthique et la déontologie offert par l'Institut IFSE (l'organisme de formation de l'Institut des fonds d'investissement du Canada (l'IFIC)) dans un délai de six mois.

Conduite fautive grave : Ce niveau de mesures disciplinaires internes a été imposé lorsque le degré de gravité de la conduite fautive était modéré (p. ex., la personne autorisée comprenait jusqu'à un certain degré la procédure appropriée, mais n'avait pas l'intention claire d'effectuer l'opération d'une certaine manière dans le but d'augmenter les crédits de vente et a fourni des explications raisonnables pour certaines opérations). Les personnes autorisées ont reçu un avertissement final pour inconduite grave, ont dû réussir le cours sur l'éthique et la déontologie de l'IFIC dans un délai de six mois, ont été soumises à une période de surveillance stricte d'un an et ont reçu une sanction pécuniaire.

Conduite fautive très grave : Ce niveau de mesures disciplinaires internes a été imposé lorsque le degré de gravité de la conduite fautive était élevé (p. ex., la personne autorisée a effectué les opérations dans le but d'augmenter les crédits de vente). Les personnes autorisées ont fait l'objet d'un licenciement motivé.

Les résultats de l'application du tableau des mesures disciplinaires

¶ 153 L'entente de règlement fournit des renseignements sur les résultats de l'application du tableau des mesures disciplinaires :

(i) Contravention no 1

Sur les 46 personnes autorisées visées au paragraphe 19 a) de l'entente de règlement, 8 ont démissionné avant l'enquête. Il a été déterminé que sur les 38 personnes autorisées restantes, 22 avaient adopté une conduite fautive, 14 avaient adopté une conduite fautive grave et 2 avaient adopté une conduite fautive très grave justifiant leur congédiement.

(ii) Contravention no 2

Au total, 127 personnes autorisées étaient visées par une enquête approfondie au sujet de ce problème. De ce nombre, 31 personnes ont démissionné avant l'enquête. Il a été déterminé que parmi les 96 personnes restantes, 56 avaient adopté une conduite justifiant l'imposition de mesures disciplinaires internes. Sur ces personnes, 25 avaient adopté une conduite fautive, 17 avaient adopté une conduite fautive grave et 14 avaient adopté une conduite fautive très grave justifiant leur congédiement.

(iii) Contravention no 3

Au total, 73 personnes autorisées, dont 8 directeurs de succursale, étaient visées par une enquête approfondie concernant ce problème. De ce nombre, 13 personnes autorisées ou directeurs de succursale ont démissionné avant l'enquête. Il a été déterminé que sur les 60 personnes autorisées ou directeurs de succursale restants, 14 avaient adopté une conduite fautive, 28 avaient adopté une conduite fautive grave et 18 avaient adopté une conduite fautive très grave justifiant leur congédiement.

¶ 154 En raison de l'ampleur des contraventions et de la durée pendant laquelle elles ont été commises, le jury d'audience s'est informé sur les mesures disciplinaires que l'intimée avait imposées, le cas échéant, aux employés occupant un poste d'échelon supérieur à celui de directeur de succursale pour le manquement à l'obligation d'assurer une surveillance adéquate.

Nous avons été informés que l'intimée entreprendra une enquête interne et communiquera les résultats de cette enquête à l'ACFM. Nous espérons que cette enquête sera rigoureuse et complète.

(d) La dissuasion

¶ 155 Pour que la protection des investisseurs soit assurée, la dissuasion doit comprendre à la fois la dissuasion spécifique du contrevenant et la dissuasion générale des autres participants aux marchés financiers.

¶ 156 À notre avis, l'amende de 1 000 000 \$ et le paiement d'une somme de 75 000 \$ au titre des frais enverront à l'intimée ainsi qu'aux autres membres du secteur un message clair indiquant que les contraventions qui ont été commises en l'espèce sont graves et que les conséquences disciplinaires qui en découlent sont importantes.

¶ 157 Nous estimons que les sanctions imposées renforceront la protection des investisseurs et la confiance du public dans le secteur canadien de l'épargne collective puisqu'elles permettront de s'assurer que les membres adoptent des normes de conduites élevées et d'améliorer la conformité des participants du secteur de l'épargne collective.

(e) Les décisions antérieures rendues dans des affaires analogues

¶ 158 Le personnel a fourni au jury d'audience un tableau détaillé afin de montrer que le règlement proposé se situait dans une fourchette raisonnable d'adéquation par rapport à d'autres décisions rendues par des jurys d'audience de l'ACFM dans des affaires analogues.

¶ 159 Les décisions examinées sont les suivantes :

- (a) TD Waterhouse Canada Inc. (Re), 2008 OCRCVM 7;
- (b) Sun Life Financial Services (Canada) Inc. (Re), [2018] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM no 201775, décision du jury d'audience datée du 5 mars 2018;
- (c) Quadrus Investments Services Ltd. (Re), [2022] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM no 202166, décision du jury d'audience datée du 20 janvier 2022;
- (d) Scotia Capitaux (Re), 2015 OCRCVM 27;
- (e) Credential Asset Management Inc. (Re), [2022] jury d'audience du conseil régional du Pacifique, dossier de l'ACFM no 202160, décision du jury d'audience datée du 9 mars 2022;
- (f) HollisWealth Advisory Services Inc. (Re), [2015] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM no 201532, décision du jury d'audience datée du 8 décembre 2015;
- (g) Portfolio Strategies Corporation (Re), [2020] jury d'audience du conseil régional des Prairies, dossier de l'ACFM no 202032, décision du jury d'audience datée du 30 novembre 2020;
- (h) Investia Financial Services Inc. & FundEX Investments Inc. (Re), [2012] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossiers de l'ACFM no 200932 et 201031, décision du jury d'audience datée du 26 mars 2012.

VIII. LA DÉCISION

¶ 160 Après un examen approfondi des facteurs qui devaient nous orienter ainsi que des faits de l'espèce exposés dans l'entente de règlement, nous avons conclu à l'unanimité que l'entente de règlement est raisonnable et dans l'intérêt public et qu'elle devait être acceptée. Nous en

avons informé les parties au terme de l'audience de règlement.

IX. L'ORDONNANCE

¶ 161 Après avoir accepté l'entente de règlement, nous avons rendu l'ordonnance suivante :

- (a) L'intimée doit payer une amende 1 000 000 \$ en fonds certifiés à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu du paragraphe 24.1.2 b) du Statut no 1 de l'ACFM;
- (b) L'intimée doit payer en fonds certifiés une somme de 75 000 \$ 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) L'intimée devra à l'avenir se conformer aux Règles 2.5.1, 2.2.1 et 2.1.1 de l'ACFM et au Principe directeur no 2 de l'ACFM;
- (d) 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 l'article 23 du Statut no 1 de l'ACFM, demande dans le cadre de l'instance la production de pièces ou l'accès à des pièces qui contiennent des renseignements personnels au sens de la politique sur la confidentialité de l'ACFM, le secrétaire général de l'ACFM 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.

En date de ce 12 octobre 2023.

Thomas J. Lockwood, K.C.

Guenther W.K. Kleberg

Kenneth P. Mann