

Re Movassaghi

AFFAIRE INTÉRESSANT :

l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

et

Mohammad Movassaghi

2023 OCRI 18

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

Audience tenue du 19 au 23 octobre 2020, du 18 au 20 janvier 2021 et les 5 et 19 mars 2021

Décision rendue le 19 mars 2021

Motifs de la décision rendus le 7 novembre 2023

Jury d'audience

Stephen D. Gill, président

Holly Martell, membre représentant le secteur

Richard R. Sydenham, membre représentant le secteur

Comparutions

Shelly Feld et Zaid Sayeed, avocats de la mise en application pour l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

Bobby Movassaghi, avocat de l'intimé (a cessé d'assister à l'audience le 18 janvier 2021)

Mohammad Movassaghi, intimé, en personne (a cessé d'assister à l'audience le 18 janvier 2021)

MOTIFS DE LA DÉCISION

PARTIE I : L'APERÇU

1. Dans le cadre de la présente instance, l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (l'**ACFM**) a formulé les allégations suivantes à l'encontre de Mohammad Movassaghi (l'**intimé**) :

Allégation 5 : Au cours de la période d'avril à octobre 2015, l'intimé a contrevenu aux politiques et procédures du membre et aux Règles 2.1.1, 2.5.1, 2.10 et 1.1.2 de l'ACFM en faisant ce qui suit :

- a) Il a falsifié la signature de la cliente KO sur neuf formulaires de compte,
- b) Il savait ou aurait dû savoir que neuf formulaires de compte relatifs à des comptes de placement de la cliente KO qui avaient été soumis aux fins de traitement n'avaient pas été signés par cette dernière; ou
- c) Il n'a pas fait preuve de la diligence voulue pour s'assurer que les neuf formulaires signés et soumis aux fins de traitement pour les comptes de placement de la cliente KO avaient été signés par la cliente KO.

Allégation 6 : Entre le 8 avril et le 9 juin 2015, l'intimé a ordonné à KB de soumettre trois formulaires de mise à jour des renseignements sur la connaissance du client afin de mettre à jour des dossiers

concernant les comptes de placement de la cliente KO à l'insu et sans l'autorisation de cette dernière, ou il savait ou aurait dû savoir que trois formulaires de mise à jour des renseignements sur la connaissance du client avaient été soumis au membre aux fins de la mise à jour des dossiers concernant les comptes de placement de la cliente KO à l'insu et sans l'autorisation de cette dernière, et il n'a pas fait preuve de la diligence voulue pour s'assurer que la cliente KO était au fait des changements apportés à ses renseignements sur la connaissance du client et les avait autorisés, en contravention aux politiques et procédures du membre et aux Règles 2.2.1, 2.1.1, 2.5.1, 2.10 et 1.1.2 de l'ACFM.

Allégation 7 : Entre janvier 2015 et juin 2016, l'intimé a traité ou ordonné à d'autres personnes autorisées ou à des employés subordonnés d'exécuter au moins 180 opérations dans les comptes de placement de la cliente KO à l'insu ou sans l'autorisation de cette dernière, ou il savait ou aurait dû savoir que des personnes autorisées ou des employés subordonnés exécutaient un grand nombre d'opérations dans les comptes de la cliente KO, et il n'a pas fait preuve de la diligence voulue pour s'assurer que la cliente KO avait autorisé tous les éléments des opérations qui étaient exécutées dans ses comptes, en contravention aux politiques et procédures du membre et à l'alinéa 2.3.1 a) [maintenant l'alinéa 2.3.1 b)] et aux Règles 2.1.1, 2.10 et 1.1.2 des Règles de l'ACFM.

Allégation 8 : Entre janvier 2015 et juin 2016, l'intimé :

- a) a créé ou, dans certains cas, a demandé à une autre personne autorisée ou à d'autres employés qui travaillaient dans son bureau de créer de fausses notes censées contenir des instructions de la cliente KO qui n'avaient en fait pas été reçues (les **notes contenant des instructions**), ou
- b) n'a pas fait preuve de la diligence voulue pour s'assurer que les notes contenant des instructions décrivaient avec exactitude les instructions reçues de la cliente KO,

en contravention aux politiques et procédures du membre et à l'alinéa 5.1 b) et aux Règles 2.1.1, 2.10, 2.5.1 et 1.1.2 des Règles de l'ACFM.

Allégation 9 : Entre janvier 2014 et août 2016, l'intimé a manqué à son obligation de déclarer des conflits d'intérêts réels ou potentiels au membre, en contravention aux politiques et procédures du membre et à l'alinéa 1.2.1 c) [maintenant la Règle 1.3.2] et aux Règles 2.1.4, 2.1.1, 2.5.1, 2.10 et 1.1.2 des Règles de l'ACFM.

2. En 2014, l'intimé exerçait une activité professionnelle externe, à savoir celle de locateur de logements locatifs dont il était propriétaire. Services Financiers Groupe Investors Inc. (le membre) avait autorisé l'intimé à exercer cette activité externe à la condition qu'il obtienne l'approbation du membre avant d'ouvrir des comptes de placement pour tout locataire. Lorsque la cliente KO est déménagée de l'Ontario pour venir s'installer à Vancouver et qu'elle a loué un appartement appartenant à l'intimé, ce dernier l'a recrutée comme cliente. Toutefois, il n'a pas déclaré la situation au membre ni obtenu de ce dernier l'autorisation d'ouvrir des comptes de placement pour sa locataire. Le fait que l'intimé s'occupait du compte de placement de la cliente KO, qui était également sa locataire, a donné lieu à un conflit d'intérêts réel ou potentiel qu'il était tenu de déclarer au membre et de régler avec l'aide de ce dernier en exerçant un jugement professionnel responsable fondé uniquement sur l'intérêt de la cliente, ce qu'il n'a pas fait.

3. Entre janvier et septembre 2014, l'intimé a ouvert un compte de régime enregistré d'épargne-retraite (REER) et un compte d'épargne libre d'impôt (CELI) pour la cliente KO ainsi qu'un compte non enregistré au nom de la société personnelle de la cliente KO (le compte de la société). L'intimé a rencontré la cliente KO à plusieurs reprises au cours de l'année 2014 pour l'aider à ouvrir de nouveaux comptes et à acquérir ses premiers placements dans chacun d'entre eux. Il a consigné dans les dossiers du membre des renseignements exacts sur la connaissance du client pour chacun des trois nouveaux comptes de la cliente KO, et cette dernière a signé un formulaire de demande d'ouverture de compte qui contenait les renseignements sur la connaissance du client pour chaque compte. L'intimé a également donné des recommandations à la cliente KO et obtenu d'elle l'autorisation de faciliter l'achat de placements dans chacun de ses trois comptes.

4. Entre janvier 2015 et juillet 2016, l'intimé :

- a) a soumis au membre trois mises à jour des renseignements sur la connaissance du client

concernant les comptes de placement de la cliente KO;

- b) a exécuté plus de 180 opérations dans les comptes de placement de la cliente KO, à l'insu ou sans l'autorisation de cette dernière.

5. Afin de donner l'impression que les mises à jour des renseignements sur la connaissance du client et les opérations exécutées dans les comptes de la cliente KO étaient autorisées, l'intimé (ou d'autres personnes agissant sous sa direction et son contrôle) a falsifié la signature et les initiales de la cliente KO sur neuf documents de compte et a créé des dizaines de faux documents contenant soi-disant des renseignements sur des interactions et des communications avec la cliente KO qui n'ont pas eu lieu.

PARTIE II : LES FAITS

A. L'instance

6. L'intimé n'a pas signifié de réponse concernant les faits allégués et les conclusions contenues dans le nouvel avis d'audience modifié publié par l'ACFM.

7. L'audience sur le fond de cette instance s'est déroulée à Vancouver, en Colombie-Britannique, du 19 au 23 octobre 2020, du 18 au 20 janvier 2021 et le 19 mars 2021.

8. Le jury d'audience a entendu des témoignages en personne et par vidéoconférence.

9. L'intimé a assisté à une partie de l'audience sur le fond, mais il a cessé d'y participer à partir du 18 janvier 2021.

10. Les preuves matérielles obtenues au cours de l'audience ont permis au jury d'audience d'établir les faits résumés dans le présent document.

B. L'aperçu des personnes concernées

11. **Mohammad Movassaghi** : M. Movassaghi est l'intimé dans la présente instance. Après être devenu une personne autorisée du membre le 22 mai 2013, il a rapidement fait croître son volume d'affaires et s'est occupé des comptes de placement de nombreux clients détenant des parts de fonds communs de placement auprès du membre. En octobre 2015, il a conclu une entente de partage des commissions avec une autre personne autorisée, KB, qui l'a aidé à administrer les comptes des clients. Même après la mise en œuvre de cette entente, toutes les affaires communes de l'intimé et de KB ont été traitées au nom de l'intimé, et les revenus et la responsabilité des comptes ont été attribués exclusivement au code de représentant de l'intimé. De temps à autre, l'intimé a aussi embauché d'autres employés qui ne détenaient pas de permis et a offert des postes à des stagiaires non rémunérés (et sans permis) pour l'aider et leur permettre de se familiariser avec ses activités de placement. Comme il est indiqué plus en détail ci-dessous, l'intimé a recruté la cliente KO pour qu'elle devienne cliente du membre après qu'elle est devenue sa locataire en octobre 2013, et par la suite, il a été la principale personne autorisée responsable de ses comptes de placement auprès du membre. En fonction de la preuve soumise au cours de l'audience, il est clair que l'intimé doit assumer la responsabilité de ce qui suit :

- a) la falsification de la signature de la cliente KO sur neuf formulaires de compte associés à la gestion des comptes de celle-ci;
- b) les changements non autorisés dans les renseignements sur la connaissance du client effectués pour les trois comptes de placement de la cliente KO;
- c) les quelque 180 opérations non autorisées effectuées dans les comptes de placement de la cliente KO;
- d) la création de faux documents concernant l'administration des comptes de la cliente KO;
- e) le manquement à l'obligation de déclarer ou de régler de manière appropriée les conflits d'intérêts qui sont survenus lorsqu'il a commencé à s'occuper des comptes de placement de sa locataire, la cliente KO, et d'AG, un associé de son entreprise de vêtements de mode.

12. **La cliente KO** : En octobre 2013, la cliente KO a déménagé à Vancouver pour accepter un poste de médecin urgentologue dans un hôpital de Vancouver après avoir terminé ses études et sa formation en

médecine en Ontario. Elle a rencontré l'intimé après avoir répondu à une annonce pour un appartement meublé dont celui-ci était propriétaire. La cliente KO a conclu un bail avec l'intimé, qui est devenu son propriétaire. À ce moment-là, la cliente KO possédait peu d'expérience en matière de placement et avait une importante dette d'études. L'intimé l'a encouragée à le rencontrer pour répondre à ses besoins en placement et en assurance. En janvier 2014, la cliente KO a rencontré l'intimé et a accepté d'ouvrir un compte REER et un CELI auprès du membre. En septembre 2014, elle a ouvert le compte de la société. Elle a signé un document d'ouverture de compte qui contenait des renseignements complets sur la connaissance du client. Elle a également autorisé l'achat de placements dans chacun des trois comptes. En août 2016, elle a découvert que ses comptes de placement auprès du membre avaient été transférés à Harbour Front Wealth Management Inc. (**Harbourfront**) à son insu et sans son autorisation. Au moment du transfert, elle était à l'étranger et injoignable. L'intimé a par la suite admis qu'il avait falsifié la signature de KO sur des documents à son insu ou sans son autorisation afin de faciliter l'ouverture de nouveaux comptes de placement au nom de la cliente chez Harbourfront et le transfert de ses placements du membre à Harbourfront. Après une enquête plus approfondie, la cliente KO a découvert que sa signature avait été falsifiée sur neuf formulaires de compte qui avaient été soumis aux fins de traitement par le membre et que plus de 180 opérations avaient été effectuées dans ses comptes de placement à son insu ou sans son autorisation. Un grand nombre de ces opérations ont été exécutées à des dates où la cliente KO était en voyage ou n'était pas disponible pour donner des instructions concernant ses placements.

13. Après avoir découvert que ses placements avaient été transférés à Harbourfront, la cliente KO a pris les mesures nécessaires pour que ses placements soient à nouveau transférés au membre. Le membre a versé plus de 22 000 \$ en indemnités à la cliente KO en réponse à ses plaintes concernant les documents falsifiés et les opérations non autorisées dans ses comptes. La cliente KO s'est présentée à l'audience pour témoigner de façon détaillée de sa relation avec l'intimé. Nous avons trouvé qu'elle était un excellent témoin et qu'elle était très crédible.

14. **KB** : KB est une ancienne personne autorisée du membre et a travaillé avec l'intimé entre octobre 2014 et juillet 2016 en tant que consultante adjointe pour l'aider à administrer les comptes des clients. KB a signé à la ligne du « consultant » des documents qui contenaient la signature falsifiée de la cliente KO, dont trois formulaires de mise à jour des renseignements sur la connaissance du client qui contenaient des changements que la cliente KO prétend être inexacts et non autorisés. Sur la base du témoignage de KB à l'audience, nous constatons que ces trois formulaires de mise à jour des renseignements sur la connaissance du client étaient en fait inexacts et non autorisés. KB a également préparé de nombreux documents relatifs aux opérations qui ont été exécutées dans les comptes de la cliente KO et que cette dernière affirme ne pas avoir autorisées.

15. Au début de la présente instance, KB a été désignée comme intimée. En janvier 2020, elle a conclu une entente de règlement avec l'ACFM. Elle a admis qu'elle n'avait pas parlé avec la cliente KO de la mise à jour des renseignements sur la connaissance du client et des opérations effectuées dans ses comptes, et qu'elle avait créé des documents contenant les prétendues instructions reçues de la cliente KO qui n'avaient en fait pas été reçues. KB a reconnu ne pas avoir exercé la diligence voulue pour s'assurer que les changements dans les documents relatifs aux comptes et les opérations qui ont été exécutées dans les comptes de la cliente KO étaient autorisés avant de faciliter le traitement de ces changements et de ces opérations, et ne pas avoir exercé la diligence voulue pour s'assurer que les documents qu'elle a préparés concernant la communication avec la cliente KO au sujet de ses comptes de placement étaient exacts. KB a accepté de payer une amende de 35 000 \$ et des frais de 5 000 \$ à titre de sanction pour sa conduite fautive. Par contre, elle a nié avoir falsifié la signature de la cliente KO sur des documents de compte et a toujours maintenu sa position selon laquelle elle croyait que l'intimé avait obtenu des instructions de la cliente KO concernant les changements relatifs aux comptes et les opérations qui ont été effectuées dans les comptes de cette dernière. KB a témoigné sur le fonctionnement du bureau de l'intimé ainsi que sur sa connaissance de la conduite contestée et le rôle qu'elle a joué dans cette conduite.

16. **AB** : AB était étudiante à l'université lorsqu'elle a commencé à travailler en tant que stagiaire non rémunérée vers mars 2015, puis en tant qu'assistante rémunérée, mais non titulaire d'un permis, dans le bureau de l'intimé. Elle a reconnu qu'elle n'avait jamais rencontré la cliente KO ni parlé avec cette dernière, mais qu'elle avait préparé certains des documents relatifs aux interactions avec la cliente KO concernant

l'administration de ses comptes de placement, documents qui sont inexacts au dire de KO. AB a expliqué comment elle avait été formée dans le cadre de ses fonctions au bureau de l'intimé et a témoigné de sa connaissance et de sa compréhension des fonctions des autres personnes qui travaillaient dans le bureau, dont l'intimé et KB.

17. **SH** : SH était une personne autorisée du membre et a été nommé directeur de succursale responsable de superviser l'intimé et KB pendant qu'ils étaient des personnes autorisées du membre. La présente instance devait initialement avoir lieu en janvier 2020; toutefois, à cette période, SH se remettait d'une importante intervention chirurgicale liée à son récent diagnostic de cancer et ne pensait pas être en mesure de témoigner lors de l'audience. Il a fait une déclaration sous serment le 31 décembre 2019, laquelle a été déposée comme élément de preuve. Dans sa déclaration sous serment, SH explique que l'intimé a reçu l'autorisation d'exercer deux activités professionnelles externes, l'une en tant que propriétaire de logements locatifs et l'autre en tant qu'administrateur et associé passif d'une entreprise de vêtements appelée Valerio Design Inc. (**Valerio**). Toutefois, l'intimé avait indiqué dans sa demande d'autorisation de ses activités professionnelles externes en tant que propriétaire de logements locatifs qu'aucun de ses locataires n'était un client du membre. De plus, dans sa demande d'autorisation de ses activités dans l'entreprise Valerio, il a indiqué qu'aucun client ou autre administrateur de Valerio ni membre de leur famille ne deviendrait client du membre. Sa participation à des activités externes était soumise à l'obligation d'aviser son directeur de succursale si un de ses locataires devenait un client, ou si une personne associée à Valerio devenait un client. Selon sa déclaration sous serment, SH n'a pas été informé que la cliente KO était la locataire de l'intimé ni qu'AG, coadministrateur et actionnaire de Valerio, étaient devenus des clients du membre dont les comptes étaient administrés par l'intimé. Dans sa déclaration sous serment, SH indique aussi qu'il aurait signalé la situation au siège social du membre si on lui avait dit que les personnes associées aux activités externes de l'intimé étaient devenues des clients, afin que tout conflit d'intérêts soit réglé conformément à la Règle 2.1.4 de l'ACFM. SH a témoigné au cours de l'audience et a confirmé l'exactitude de sa déclaration sous serment. Il a été soumis à un contre-interrogatoire par l'avocat de l'intimé.

18. **LB** : LB est chef principale des enquêtes sur la conformité chez le membre. Elle travaille pour le membre depuis 25 ans et occupe son poste actuel depuis le 1^{er} janvier 2020. Elle a également occupé d'autres postes de direction au sein du groupe des enquêtes sur la conformité depuis 2008. Elle a notamment témoigné sur les points suivants :

- a) les politiques et procédures du membre;
- b) les ententes entre le membre et l'intimé et entre le membre et d'autres personnes qui ont travaillé dans le bureau de l'intimé, ainsi que les obligations qui découlaient de ces ententes;
- c) l'enquête du membre sur la conduite de l'intimé et la plainte de la cliente KO;
- d) les conclusions auxquelles le membre est parvenu à l'issue de ces enquêtes;
- e) les mesures correctives prises par le membre par la suite.

19. **Harbourfront Wealth Management Inc.** : Harbourfront est un courtier en placement réglementé par l'Organisme canadien de réglementation des investissements (l'**OCRI**) et anciennement réglementé par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (l'**OCRCVM**). Au moment de l'audience, la fusion de l'OCRCVM et de l'ACFM n'avait pas encore eu lieu. Par conséquent, dans les présents motifs, les deux organismes seront désignés par le nom qu'ils portaient avant la fusion. L'intimé a été inscrit à titre de représentant de courtier chez Harbourfront du 25 juillet au 2 septembre 2016. Harbourfront a mis fin à l'inscription de l'intimé lorsqu'il a découvert que ce dernier avait falsifié la signature de la cliente KO sur les documents d'ouverture de compte et les documents nécessaires au transfert des placements de la cliente du membre à Harbourfront, à l'insu ou sans l'autorisation de celle-ci. Cette conduite a ensuite fait l'objet d'une instance disciplinaire intentée par l'OCRCVM à l'encontre de l'intimé. Dans le cadre de cette instance, l'intimé a conclu une entente de règlement avec l'OCRCVM dans laquelle il a admis avoir falsifié la signature de la cliente KO sur les documents de transfert et d'ouverture de compte, et omis d'informer Harbourfront que la cliente KO était sa locataire.

20. **BO** : Enquêtrice et ex-responsable principale de la conformité à l'ACFM, BO a préparé une analyse détaillée des activités dans les comptes de placement de la cliente KO qui n'ont pas été autorisées selon cette dernière.

21. **IN** : IN est chef des enquêtes dans la région du Pacifique au bureau de l'ACFM à Vancouver. Elle était l'enquêtrice principale responsable de l'enquête sur cette affaire. Elle a témoigné sur les résultats de l'enquête du personnel quant à la conduite de l'intimé, et elle a également présenté les dossiers des procédures au civil connexes, à savoir l'action en justice infructueuse de l'intimé contre Harbourfront pour congédiement injustifié, ainsi que les procédures réglementaires intentées contre l'intimé (procédures de l'OCRCVM et de FP Canada).

C. Le résumé des faits pertinents

Les activités externes déclarées par l'intimé en tant que personne autorisée

22. En avril 2013, le membre a accepté de parrainer l'inscription de l'intimé à titre de représentant de courtier et de personne autorisée. L'intimé a immédiatement demandé au membre l'autorisation d'exercer des activités professionnelles externes. Plus précisément, il a déclaré qu'il était un associé passif et un administrateur d'une entreprise de vêtements de mode appelée Valerio et qu'il exerçait des fonctions de consultant pour cette entreprise. L'intimé a déclaré ses activités relatives à Valerio dans un document de déclaration d'activités professionnelles externes daté du 17 avril 2013 qu'il a signé et soumis au membre. Il a déclaré en réponse aux questions 3 a) et h) du document que les clients et les autres administrateurs de Valerio ainsi que les membres de leur famille ne deviendraient pas des clients du membre, ne seraient pas sollicités et ne seraient pas associés aux activités du membre. L'intimé a rempli et soumis un deuxième document de déclaration d'activités professionnelles externes daté du 23 avril 2013 dans lequel il a indiqué qu'il possédait des logements locatifs. À ce moment-là, lorsque l'intimé a indiqué, en réponse aux questions 3 b) et 3 h), que son activité professionnelle externe ne touchait pas des clients du membre et qu'aucun client du membre ne serait associé à son activité professionnelle externe, cette déclaration était exacte. Les deux documents de déclaration d'activités professionnelles externes ont été approuvés par le membre sous réserve de certaines conditions, notamment les suivantes :

- a) les personnes associées à Valerio ne pouvaient pas devenir les clients de l'intimé;
- b) si un locataire de l'un de ses logements locatifs devenait un client, il en informerait son directeur de succursale.

23. Le 25 avril 2013, l'intimé a signé une entente de personne autorisée dans laquelle il a accepté d'être lié par les Règles de l'ACFM et de s'y conformer. Le 23 mai 2013 ou vers cette date, il a signé une entente de consultant en vertu de laquelle il acceptait de se conformer à toutes les politiques, procédures et instructions du membre et à toutes les exigences réglementaires imposées par les autorités en valeurs mobilières, les organismes d'autoréglementation et d'autres autorités qui régissent la vente de produits et de services financiers. Il a signé une entente similaire au nom de sa société personnelle, Movassaghi Enterprises Inc., le 1^{er} juin 2014 ou vers cette date.

24. Le 22 mai 2013, l'intimé a été inscrit comme représentant de courtier chez le membre et est devenu une personne autorisée du membre. Il a occupé ce poste jusqu'au 8 juillet 2016, date à laquelle il a démissionné pour accepter un poste à Harbourfront. Pendant la période où l'intimé était une personne autorisée du membre, ses affaires étaient extrêmement florissantes, et il a reçu de nombreux prix pour le volume de ses ventes. Le directeur de succursale de l'intimé, SH, a d'ailleurs commenté le grand volume de comptes de placement que l'intimé administrait et la fréquence élevée des opérations que ce dernier effectuait.

La cliente KO devenue cliente du membre après avoir conclu un bail avec l'intimé

25. Le 9 octobre 2013, la cliente KO a déménagé à Vancouver, où elle a trouvé un emploi de médecin urgentologue. Avant son arrivée, elle est tombée sur une annonce vantant les mérites du logement à louer de l'intimé sur un site Internet et, pour le visiter, elle a pris rendez-vous avec l'intimé par l'intermédiaire de ce site.

26. Le 10 octobre 2013, l'intimé a rencontré la cliente KO pour la première fois au logement qu'il lui a finalement loué. Il a appris qu'elle était une jeune médecin récemment diplômée. Il a accepté de lui louer le

logement. Lors de cette même rencontre, l'intimé a demandé à la cliente KO si elle avait des comptes de placement, notamment un CELI et un compte REER. Elle n'avait qu'une expérience limitée en matière de placement et ne connaissait pas certains des sigles qu'il a énumérés au cours de leur discussion. Il lui a laissé une carte de visite et lui a suggéré de prendre rendez-vous avec lui à son bureau, ce qu'elle a accepté de faire.

27. Avant de rencontrer l'intimé pour envisager l'ouverture d'un compte de placement, la cliente KO se sentait [traduction] « un peu mal à l'aise » à l'idée que son propriétaire devienne son conseiller en placement. Elle a déclaré en avoir parlé avec une personne de son entourage, qui lui a dit que ce n'était pas quelque chose qu'elle ferait, mais qui a avancé que s'il y avait un conflit d'intérêts, l'intimé l'en informerait. Elle a ensuite pris rendez-vous pour rencontrer l'intimé à son bureau.

28. La cliente KO pense avoir rencontré l'intimé pour la première fois à son bureau à l'automne 2013, et elle est certaine de l'avoir rencontré à nouveau en janvier 2014, quand elle a accepté de signer des documents pour ouvrir de nouveaux comptes de placement, soit un compte REER et un CELI.

29. Avant de rencontrer l'intimé, la cliente KO n'avait qu'une connaissance et une expérience limitées en matière de placement. Elle n'a jamais suivi de cours en finances ou sur les placements. Un courtier en placement avait pris contact avec elle pendant ses études en médecine à Toronto, mais elle n'avait rencontré un conseiller de ce courtier (jamais deux fois la même personne) que deux ou trois fois. Le courtier l'avait alors aidée à gérer ses dettes d'études, à obtenir une marge de crédit et à ouvrir un compte REER. Avant d'entamer ses études en médecine, elle avait utilisé les économies qu'elle avait réalisées en travaillant à temps partiel lorsqu'elle était étudiante au secondaire pour acheter un CPG auprès d'une succursale bancaire locale, mais elle l'avait encaissé pour payer ses études universitaires. Elle considère que sa tolérance au risque est de faible à modérée, ce qu'elle attribue à la façon dont elle a été élevée. Elle se souvient d'avoir souffert d'insécurité alimentaire pendant son enfance et se considère comme prudente lorsqu'il s'agit d'investir. Elle a expliqué qu'elle n'avait pas de [traduction] « grandes connaissances en finances ».

30. La cliente KO a reconnu qu'elle avait signé une entente de prélèvement automatique de cotisations (PAC) le 9 janvier 2014, afin de verser des cotisations mensuelles à cinq fonds communs de placement (5 x 200 \$ = 1 000 \$) que l'intimé lui avait recommandés en fonction de sa tolérance au risque. Elle comprenait en quoi consistait une entente de PAC, mais n'avait pas les connaissances financières suffisantes pour faire des suggestions quant au placement de son argent.

31. Le 9 janvier 2014, l'intimé a rempli des parties d'un formulaire d'ouverture d'un compte REER pour la cliente KO, qui a signé ce formulaire et est devenue une cliente du membre. Ses comptes étaient administrés par l'intimé. Le formulaire d'ouverture de compte du compte REER comprenait les renseignements sur la connaissance du client suivants :

- a) niveau de connaissances en matière de placement : débutant;
- b) horizon de placement : supérieur à 10 ans;
- c) tolérance au risque : moyenne;
- d) profil du portefeuille de placement : modérément prudent à modéré.

32. L'intimé a signé en tant que consultant et, à partir de ce moment, la cliente KO l'a considéré comme son conseiller en placement. Cela n'a pas changé jusqu'à ce que l'intimé quitte le membre en juillet 2016.

33. Le 21 janvier 2014, la cliente KO a signé un formulaire d'ouverture de compte pour ouvrir un CELI auprès du membre. Le formulaire comportait les renseignements sur la connaissance du client suivants :

- a) niveau de connaissances en matière de placement : passable;
- b) horizon de placement : de 3 à 6 ans;
- c) tolérance au risque : moyenne;
- d) profil du portefeuille de placement : modérément prudent à modéré.

34. L'intimé a signé en tant que consultant sur le formulaire d'ouverture de compte pour le CELI.

35. Le 19 septembre 2014 ou vers cette date, la cliente KO a rencontré l'intimé au bureau de ce dernier afin d'ouvrir un compte d'entreprise pour sa société, « Dr. "KO" Inc. ». Sur ce formulaire, les renseignements suivants y figuraient :

- a) niveau de connaissances en matière de placement : débutant;
- b) horizon de placement : de 6 à 10 ans (ce point a été modifié et le changement a été paraphé; la réponse initiale était « 3 ans », mais la cliente KO a estimé que le changement était approprié);
- c) tolérance au risque : moyenne;
- d) profil du portefeuille de placement : modérément prudent à modéré.

36. Encore une fois, l'intimé a signé ce formulaire en tant que consultant.

37. Jusqu'à la fin de l'année 2014, la cliente KO a rencontré l'intimé à son bureau assez fréquemment (toutes les semaines ou toutes les deux semaines). Au départ, elle ne rencontrait que l'intimé. Par la suite, un associé de l'intimé nommé Simon W. a assisté aux réunions, et ces dernières sont devenues des « réunions à forte pression » pour la cliente KO. Cette situation est devenue extrêmement inconfortable et désagréable pour elle, au point qu'elle s'est mise à pleurer et a dit à l'intimé qu'elle ne referait plus jamais de rencontre avec Simon W.

38. Il semble que la demande de la cliente KO à l'intimé ait provoqué une réaction. Bien que l'intimé ait continué à agir en tant que personne autorisée responsable des comptes de la cliente KO, le 14 septembre 2014 ou vers cette date, Simon W. a été remplacé par KB.

Le contexte : KB

39. La cliente KO a perçu KB comme l'assistante « très jeune, très nouvelle et très inexpérimentée » de l'intimé, qui prenait des notes lors des quelques réunions avec l'intimé auxquelles elle assistait. Lorsque la cliente KO envoyait des questions à l'intimé par courriel, il arrivait que KB réponde au nom de ce dernier. Il est arrivé que la cliente KO demande à KB une assistance technique, par exemple sur la manière de sélectionner les relevés électroniques sur le site Web du membre, et que KB l'aide pour les questions administratives de cette nature.

40. KB a assisté à deux ou trois réunions entre l'intimé et la cliente KO à l'automne 2014, mais celle-ci n'a jamais considéré KB comme une personne ayant la responsabilité globale de ses comptes de placement. La cliente KO a toujours considéré l'intimé comme son conseiller en placement. Elle pensait que KB était encore aux études pour acquérir une formation en finances. Si elle avait besoin de conseils substantiels sur ses placements ou ses comptes, elle communiquait avec l'intimé, et si elle cherchait des recommandations de placement, l'intimé lui fournissait ces recommandations. La cliente KO a reconnu qu'elle a peut-être inclus KB dans les communications électroniques adressées à l'intimé parce qu'elle considérait qu'ils travaillaient ensemble en tant que membres d'une même équipe, mais ses questions en matière de placement étaient adressées à l'intimé. Elle ne se souvient pas d'avoir reçu des conseils de placement de la part de KB. Elle n'a jamais demandé ni reçu de conseils en matière de placement de la part de KB et elle n'a jamais considéré KB comme sa conseillère.

41. Vers la fin de l'année 2014, la cliente KO a participé à ce qui s'est révélé être les dernières réunions auxquelles elle a assisté avec l'intimé ou KB en personne au bureau de l'intimé. En juin 2015, elle a communiqué avec le bureau de l'intimé (et a échangé des courriels avec KB) pour faciliter le rachat de fonds communs de placement afin de financer l'achat d'un véhicule. Entre janvier 2015 et juillet 2016 (date à laquelle l'intimé et KB ont démissionné de leur poste chez le membre), la cliente KO n'a eu aucune autre communication avec l'intimé ou quiconque dans son bureau et n'a donc pas pu mettre à jour ses renseignements sur la connaissance du client, fournir des instructions concernant les opérations ou obtenir des recommandations de placement.

42. En août 2016, elle a découvert que ses comptes de placement auprès du membre avaient été transférés à Harbourfront à son insu et sans son autorisation. Au moment du transfert, elle était à l'étranger et injoignable. L'intimé a par la suite admis qu'il avait falsifié sa signature sur des documents à son insu ou sans

son autorisation afin de faciliter l'ouverture de nouveaux comptes de placement à son nom chez Harbourfront et le transfert de ses placements du membre à Harbourfront.

43. Après une enquête plus approfondie, la cliente KO a découvert que sa signature avait été falsifiée sur neuf formulaires de compte qui avaient été soumis aux fins de traitement par l'intimé et que plus de 180 opérations avaient été effectuées dans ses comptes de placement à son insu ou sans son autorisation. Les opérations ont pour la plupart été exécutées à des dates où la cliente KO était en voyage ou n'était pas disponible pour donner des instructions à l'intimé concernant ses placements. Après avoir découvert que ses placements avaient été transférés à Harbourfront, la cliente KO a pris les mesures nécessaires pour que ses placements soient transférés au membre.

44. Le membre a versé plus de 22 000 \$ en indemnités à la cliente KO en réponse à ses plaintes concernant les documents falsifiés et les opérations non autorisées dans ses comptes.

45. Au début de la présente instance, KB a été également désignée comme intimée. En janvier 2020, elle a conclu une entente de règlement avec l'ACFM. Elle a admis qu'elle n'avait pas parlé avec la cliente KO de la mise à jour des renseignements sur la connaissance du client et des opérations exécutées dans ses comptes, et qu'elle avait créé des documents de prétendues instructions de la cliente KO qui n'avaient en fait pas été reçues. KB a reconnu ne pas avoir exercé la diligence voulue pour s'assurer que les changements relatifs aux comptes et les opérations qui ont été effectuées dans les comptes de la cliente KO avaient été autorisés avant de faciliter le traitement de ces changements et opérations, et ne pas avoir exercé la diligence voulue pour s'assurer que les documents qu'elle a préparés concernant la communication avec la cliente KO au sujet de ses comptes de placement étaient exacts. KB a accepté de payer une amende de 35 000 \$ et des frais de 5 000 \$ à titre de sanction pour sa conduite fautive.

46. KB a nié avoir falsifié la signature de la cliente KO sur les documents relatifs aux comptes et a toujours maintenu qu'elle croyait que l'intimé avait obtenu des instructions de la cliente KO concernant les changements et les opérations qui ont été exécutées dans ses comptes.

47. En ce qui concerne les relations avec les clients, KB n'avait pas l'expérience nécessaire pour occuper un poste nécessitant la détention d'un permis et elle [traduction] « n'avait pas beaucoup de connaissances sur les placements » ni sur les [traduction] « stratégies de placement », de sorte que c'était l'intimé et non KB qui fournissait des conseils et des recommandations aux clients.

48. KB s'est appuyée sur l'intimé pour obtenir des instructions de la part des clients en ce qui concerne les opérations qu'il demandait d'exécuter. Elle ne considérait pas qu'il faisait partie de ses fonctions de communiquer avec les clients pour obtenir des instructions concernant les opérations que l'intimé lui demandait d'effectuer. La cliente KO a témoigné qu'elle n'a eu aucune réunion avec l'intimé ou avec KB après 2014.

49. KB a reconnu avoir signé en tant que consultante les neuf documents qui contenaient la signature falsifiée de la cliente KO. Elle a affirmé que, pour chacun des neuf documents, elle n'avait pas personnellement falsifié la signature de la cliente KO. Elle a indiqué qu'elle signait souvent des documents de compte en tant que « consultante », ce qui était la dernière chose à faire sur le formulaire, même dans des circonstances où elle n'était pas au courant des instructions du client concernant l'utilisation prévue du formulaire. Elle considérait sa signature à titre de « consultante » comme une fonction administrative. Elle ne considérait pas que sa signature signifiait qu'elle se portait garante de l'exactitude du contenu du formulaire ou qu'il avait été autorisé ou demandé par le client.

50. Une fois les documents préparés par les assistants ou les stagiaires, ils étaient empilés par ces derniers pour que KB les signe. KB les signait au nom de l'intimé. Selon elle, sa signature était essentiellement une tâche administrative, une approbation à l'aveuglette des formulaires, car elle ne vérifiait pas l'authenticité des instructions relatives aux opérations ni aucune autre caractéristique des opérations directement auprès des clients. Elle supposait que les instructions en lien avec les opérations que l'intimé lui avait demandé d'exécuter étaient basées sur les recommandations qu'il avait données aux clients et qu'il avait confirmé l'approbation des opérations auprès des clients.

51. Les instructions concernant les opérations et les interactions avec les clients ont été consignées dans le

système de gestion des notes et des clients « Pathway » du membre. Avant que KB ne se joigne au cabinet de l'intimé, celui-ci avait mis au point un modèle de [traduction] « compte rendu des rencontres », qu'il donnait ensuite à KB et aux assistants pour qu'ils l'utilisent afin de consigner les interactions avec les clients dans le système Pathway. Des parties de ces comptes rendus étaient copiées et collées dans les dossiers du système Pathway. KB a déclaré que l'intimé lui donnait des instructions verbales lors d'une réunion ou d'un appel téléphonique entre elle et lui. Par la suite, KB effectuait elle-même les opérations ou donnait des instructions aux assistants afin qu'ils procèdent à l'exécution des opérations.

52. Il pouvait arriver à l'occasion que l'intimé donne des instructions concernant les opérations directement à un assistant. L'intimé s'attendait à ce que les assistants créent des notes dans Pathway pour consigner l'autorisation du client d'effectuer les opérations. Dans la plupart des cas, ni KB ni un assistant n'ont participé à une réunion ou à un appel au cours duquel des instructions ou des renseignements ont été obtenus du client. Ils saisissaient des notes normalisées à partir des comptes rendus, mais ne pouvaient pas confirmer que les notes étaient exactes ou qu'une interaction entre l'intimé et le client avait eu lieu. Lorsqu'ils inscrivaient dans une note la mention [traduction] « s'est entretenu avec le client », cela ne signifiait pas que KB ou un assistant qui inscrivait la note s'était entretenu avec le client. KB a déclaré que les instructions de placement provenaient principalement de l'intimé; il était en effet le consultant principal et celui qui négociait avec le client, et elle comptait sur lui pour qu'il lui donne des instructions. KB recevait rarement des instructions directement des clients et ne se souvenait pas d'avoir vu des assistants participer à des réunions avec les clients.

53. Nous acceptons l'argument du personnel selon lequel la pratique décrite par KB consistant à créer des dossiers normalisés en utilisant un modèle de compte rendu préexistant créé par l'intimé pour consigner des « notes » sur des questions abordées lors d'une réunion ou d'une interaction avec un client à laquelle l'assistant qui rédige la note n'a pas participé directement (ou n'a même pas reçu une note spécifique à ce sujet de la part d'une personne qui y a participé) explique la formulation répétitive qui figure dans de nombreuses entrées dans Pathway et rend très suspecte la fiabilité des notes en tant que comptes rendus exacts des communications et des interactions avec les clients.

54. De nombreux dossiers conservés dans le bureau de l'intimé ne précisait pas qui s'était entretenu avec la cliente ou avait obtenu des instructions ou des informations relatives à l'administration du compte de la cliente KO. Ces prétendues interactions étaient rarement confirmées dans la correspondance écrite envoyée à la cliente ou échangée avec elle, et après 2014, aucune note manuscrite n'a été créée pour corroborer l'exactitude des entrées dans Pathway. Soulignons que dans les rares cas où une interaction a été attribuée à une personne autorisée en particulier, il s'agissait généralement de l'intimé.

55. Le rôle de KB auprès de l'intimé consistait davantage à contribuer aux tâches administratives ou à aider les assistants. Selon KB, l'intimé avait une plus grande expérience en matière de placement qu'elle, et il en savait plus sur le rééquilibrage et sur les occasions de placement que les clients devaient saisir en fonction des circonstances.

56. AB était une assistante qui travaillait dans le bureau de l'intimé. En 2015, elle a obtenu son diplôme en commerce de l'Université de la Colombie-Britannique, et entre mars et mai 2015, elle a travaillé en tant que stagiaire non rémunérée au bureau de l'intimé à raison de deux ou trois jours par semaine, l'après-midi, après ses cours. Elle n'y a pas travaillé de mai à août 2015, car elle a pris des vacances d'été. En 2015, après son retour de vacances, elle a commencé à travailler à temps plein en tant qu'assistante rémunérée non détentrice d'un permis. Elle a travaillé au bureau de l'intimé jusqu'au 22 mars 2016, date à laquelle elle a été congédiée.

57. AB n'avait pas l'habitude de parler aux clients; elle pense avoir parlé aux clients à quelques reprises pour fixer des rendez-vous, mais elle n'a certainement jamais donné de conseils en placement aux clients et n'a jamais reçu d'instructions concernant des opérations directement des clients. Elle n'assistait pas non plus aux réunions avec les clients et n'écoutait pas les appels téléphoniques entre l'intimé ou KB et les clients. Elle s'en tenait au traitement de documents administratifs après avoir reçu les instructions concernant les opérations. Le témoignage d'AB concordait avec celui de KB.

La preuve de la cliente KO concernant les événements de 2015 et de 2016

58. La cliente KO a déclaré qu'en 2015 et en 2016, elle n'avait pas eu de réunion en personne avec l'intimé

ou KB, n'avait pas donné d'instructions sur les opérations par téléphone et n'avait pas rempli de formulaire de compte (sauf à une occasion, en juin 2015, lorsqu'elle a racheté certains placements pour financer l'achat d'une voiture).

59. Toutefois, en 2015 et en 2016, plus de 180 opérations non autorisées ont été effectuées par l'intimé dans les comptes de la cliente KO. D'avril à octobre 2015, neuf formulaires de compte portant la signature falsifiée de la cliente KO ont été traités. De plus, l'intimé possédait des notes sur : 1) de prétendues réunions avec la cliente KO au début de 2015; 2) les opérations de 2015 et de 2016, des appels téléphoniques et des réunions au cours desquels la cliente KO aurait donné des instructions sur les opérations ou signé des formulaires de compte, comme il est indiqué précédemment. Ces notes sont mensongères.

60. Le personnel a présenté des tableaux montrant les documents contenant les signatures falsifiées de la cliente KO, le nombre d'opérations falsifiées et une liste des notes mensongères qui semblent être attribuables à l'intimé personnellement, sur lesquels nous nous appuyons et que nous reproduisons ci-dessous.

Liste des documents contenant la signature falsifiée de la cliente KO

	DATE	FORMULAIRE	COMPTE	PIÈCE	ONGLET	PAGE	PAGE DU PDF
1	8 avr. 2015	Renseignements sur la connaissance du client	REER/CELI	46	10	3249	80/828
2	9 juin 2015	Renseignements sur la connaissance du client	REER/CELI	47	12	3250	90/828
3	9 juin 2015	Renseignements sur la connaissance du client	Compte non enregistré	48	13	3258	92/828
4	10 juin 2015	Mise à jour sur le client	CELI	49	14	3259	94/828
5	10 juin 2015	Mise à jour sur le client	REER	50	14	3260	95/828
6	23 juin 2015	Mise à jour sur le client	CELI	52	15	3261	107/828
7	24 juin 2015	Entente de PAC	CELI	54	54	3262	113/828
8	29 juin 2015	Entente de PAC	CELI	56	17	3293	120/828
9	30 oct. 2015	Entente de PAC	Compte non enregistré	58	21	3394	146/828

Décompte détaillé des opérations falsifiées alléguées

COMPTE	NBRE DE NOTES FALSIFIÉES	NBRE D'OPÉRATIONS NON AUTORISÉES	RÉFÉRENCE	RÉFÉRENCE DANS LE PDF
Compte de société (non enregistré)	47	106	Pièce 140, Onglet 0, Rapprochement du compte de société, Page 4	Page 12/376
CELI	49	96	Pièce 140, Onglet 0, Rapprochement du CELI, Page 6	Page 19/376
REER	44	112	Pièce 140, Onglet 0, Rapprochement du compte de REER, Page 5	Page 25/376
TOTAL	140	314		

Liste des notes mensongères alléguées semblant être attribuables à l'intimé personnellement

	TYPE DE NOTE/ FORMULAIRE	DATE DE LA NOTE/DU FORMULAIRE	RÉFÉRENCE	RÉFÉRENCE DANS LE PDF
1	Résumé des communications	27 janv. 2015	Pièce 140, Compte de société, Onglet A2	Page 36/376
2	Résumé des communications	30 janv. 2015	Pièce 140, Compte de société, Onglet A3	Page 40/376
3	Résumé des communications	31 mars 2015	Pièce 140, Compte de société, Onglet A4	Page 43/376
4	Résumé des communications	2 avr. 2015	Pièce 140, Compte de société, Onglet A5	Page 46/376
5	Résumé des communications	7 avr. 2015	Pièce 140, CELI, Onglet B1	Page 241/376
6	Résumé des communications	5 août 2015	Pièce 140, Compte de société, Onglet A5	Page 46/376
7	Notes dans Pathway	20 janv. 2016	Pièce 154, Vol. 1, Onglet 32, Page 3554	Page 342/828
8	Notes dans Pathway	21 janv. 2016	Pièce 154, Vol. 1, Onglet 32, Page 3489	Page 394/828
9	Notes dans Pathway	12 févr. 2016	Pièce 154, Vol. 1, Onglet 32, Page 751	Page 423/828
10	Notes dans Pathway	23 févr. 2016	Pièce 154, Vol. 1, Onglet 32, Page 3553	Page 341/828

11	Notes dans Pathway	2 mars 2016	Pièce 154, Vol. 1, Onglet 32, Page 792	Page 463/828
12	Notes dans Pathway	2 mai 2016	Pièce 154, Vol. 1, Onglet 32, Page 3553	Page 341/828
13	Notes dans Pathway	19 mai 2016	Pièce 140, CELI, Onglet A32	Page 232/376
14	Notes dans Pathway	24 juin 2016	Pièce 140, CELI, Onglet A34	Page 238/376

61. La cliente KO a longuement témoigné de ses importants engagements professionnels, personnels et humanitaires en fournissant des dates et des périodes précises au cours desquelles elle n'aurait pas pu fournir des instructions concernant les opérations ou rencontrer l'intimé, comme le laissent entendre les notes de ce dernier. Parmi ses engagements, on peut citer les suivants :

- a) En tant que médecin urgentologue, elle effectuait de longues gardes exigeantes où les enjeux étaient cruciaux, et elle ne pouvait pas prendre ou passer des appels pendant ces périodes;
- b) En tant que triathlonienne, elle s'entraînait intensivement, souvent pendant de longues heures, et elle devait souvent retourner à son travail après ses entraînements. Elle ne pouvait alors pas prendre ni passer d'appels;
- c) Elle se déplaçait fréquemment, que ce soit à des fins humanitaires, pour le plaisir ou pour participer à des courses internationales. Elle se rendait souvent, à titre de bénévole, dans des régions éloignées où il n'y a pas de services, payant de sa poche les billets d'avion, la nourriture et l'équipement médical afin de fournir des soins médicaux primaires et pédiatriques. Elle ne prenait pas les appels de son conseiller en placement pendant ces voyages et, dans certains cas, elle ne disposait pas du réseau ou de l'accès téléphonique nécessaires pour prendre des appels. Certains jours de vacances, par exemple lorsqu'elle dit avoir passé la journée à faire de la plongée sous-marine, elle ne prenait pas ses appels non plus.

62. En ce qui concerne les instructions concernant les opérations, il y a de nombreuses périodes au cours desquelles les engagements décrits par la cliente KO ne concordent pas avec les dates et heures auxquelles l'intimé semble indiquer, dans ses notes, qu'elle l'a rencontré ou qu'elle lui a fourni des instructions. Les conflits d'horaire allégués sont les suivants :

- a) Le 27 janvier 2015, divers formulaires d'instructions concernant les opérations et diverses notes indiquent que la cliente KO a donné des instructions non sollicitées concernant le commencement et l'arrêt des PAC, la modification du montant des PAC et des transferts de fonds. Cependant, elle était en vacances au Mexique du 21 au 28 janvier 2015.
- b) Le 2 avril 2015, entre 13 h 50 et 15 h 11, divers formulaires d'instructions concernant les opérations et diverses notes indiquent que la cliente KO a donné des instructions non sollicitées concernant l'arrêt des PAC, la modification du montant des PAC et des transferts de fonds. Toutefois, elle travaillait aux urgences de 7 h à 17 h ce jour-là et a été de garde en tant que chef de l'équipe de traumatologie par la suite jusqu'à 7 h le lendemain matin.
- c) Le 5 août 2015, un « résumé des communications » et des notes dans Pathway saisies au moyen du code d'identification Pathway de l'intimé indiquent que la cliente KO a donné des instructions concernant l'arrêt d'un PAC, l'augmentation d'un PAC, la création d'un nouveau PAC et des transferts de fonds pour rééquilibrer ses comptes. Toutefois, du 30 juillet au 14 août, elle se trouvait au Honduras dans un lieu « hors réseau » où elle était totalement inaccessible. Cette note semble avoir été saisie par l'intimé lui-même et fait référence à une interaction avec la cliente KO qui n'a pas pu avoir lieu.
- d) Le 16 septembre 2015, divers formulaires d'instructions concernant les opérations et diverses

notes indiquent que la cliente KO a donné des instructions non sollicitées concernant un transfert de fonds. Cependant, la mère de la cliente était en visite à Vancouver du 13 au 20 septembre 2015, et KO n'aurait pas donné d'instructions concernant les opérations à ce moment-là.

- e) Le 20 janvier 2016, divers formulaires d'instructions concernant les opérations et diverses notes indiquent que la cliente KO a donné des instructions non sollicitées concernant un transfert de fonds, mais la cliente était au Nicaragua du 15 au 24 janvier 2016 et n'aurait pas été en mesure de donner des instructions concernant les opérations.
- f) Du 7 au 11 avril 2016, divers formulaires d'instructions concernant les opérations et diverses notes indiquent que la cliente KO a donné des instructions non sollicitées concernant l'arrêt, le commencement et la diminution des PAC et des transferts de fonds, mais la cliente était en Afrique du Sud du 22 mars au 12 avril 2016 et n'a pas donné d'instructions concernant les opérations.
- g) Du 3 mai au 24 juin 2016, divers formulaires d'instructions concernant les opérations et diverses notes indiquent que la cliente KO a donné des instructions non sollicitées concernant l'arrêt et le commencement des PAC, le commencement de plans de transfert / d'échange systématique et des transferts de fonds. Or, le père de la cliente a été gravement malade du 2 mai au 24 juin 2016, et elle n'a pas donné d'instructions concernant les opérations pendant cette période.

63. De plus, les formulaires de compte présumés authentiques ont été signés entre le 8 avril et le 30 octobre 2015. La cliente KO a témoigné sur ce qu'elle faisait lors de certains de ces jours pour étayer son témoignage sous serment selon lequel elle n'a pas rempli les formulaires de compte. Ces preuves comprennent notamment les faits qui suivent.

- a) Dans un formulaire de renseignements sur la connaissance du client rempli le 8 avril 2015, l'horizon de placement de la cliente KO est passé à « plus de 10 ans », sa tolérance au risque à « élevée » et son profil de portefeuille de placement à « modérément dynamique à dynamique » pour son compte REER et son CELI. La signature sur ce formulaire est datée du 8 avril 2015. Ce jour-là, la cliente KO avait à son horaire 45 minutes de natation et 4 heures de vélo pour ensuite aller travailler de 14 h à minuit. Elle a déclaré ne pas avoir signé ce formulaire.
- b) En outre, un formulaire de mise à jour des renseignements sur le client a été rempli le 23 juin 2015 relativement à son CELI. La signature sur ce formulaire est datée du 23 juin 2015. Cependant, la cliente KO allègue qu'elle avait effectué ce jour-là [traduction] « la plus longue séance d'entraînement de [sa] vie », un propos qu'elle appuie au moyen d'une publication sur Facebook. Cette même publication sur Facebook comprenait une photo de son moniteur d'activité, qui indique 6 heures et 41 minutes d'entraînement, dont 8 km de natation et 21 km de course à pied, qu'elle a parcourus contre un vent de face. Son programme d'entraînement indique qu'à cette date, elle se trouvait à Whistler, en Colombie-Britannique, et qu'elle a passé la nuit à l'hôtel; elle n'aurait donc pas assisté à une réunion au bureau de l'intimé pour signer un formulaire de mise à jour des renseignements sur le client.
- c) En ce qui concerne les notes de réunion de début de 2015 qui ont été produites à partir du dossier client de l'intimé, la cliente KO a affirmé que certaines de ces réunions n'avaient pas eu lieu. Elle a aussi déclaré que certaines de ces notes contenaient de fausses informations, notamment les suivantes :
 - i) De multiples notes de réunion indiquent, exactement de la même manière, que les commissions de la structure des primes ont fait l'objet de discussions, notamment le ratio des frais de gestion, les frais d'acquisition reportés et les fonds sans frais d'acquisition. La cliente KO a toutefois déclaré que l'intimé n'avait jamais abordé ces sujets avec elle pendant toute la durée de sa relation avec lui.

- ii) En date du 9 janvier 2014, une note de réunion indique que son statut relationnel était « célibataire », alors qu'elle entretenait une relation avec quelqu'un à ce moment-là.
- iii) En date du 25 janvier 2015, une note de réunion fait référence à la [traduction] « tolérance au risque élevée » de la cliente KO, alors que sa tolérance au risque était en réalité « faible à modérée ». De plus, la cliente se trouvait au Mexique à la date de cette prétendue réunion.
- iv) En date du 7 avril 2015, une note de réunion souligne que le formulaire des renseignements sur la connaissance du client de la cliente KO a été mis à jour pour indiquer sa [traduction] « véritable tolérance au risque » et qu'elle a [traduction] « toujours eu une tolérance au risque élevée ». La note de réunion justifie ensuite l'approche antérieure adoptée à l'égard du portefeuille en la qualifiant de [traduction] « prudente ». La cliente KO a déclaré qu'elle n'avait jamais caché sa « véritable » tolérance au risque, qu'elle n'avait jamais dit avoir une « tolérance au risque élevée » et qu'elle avait une approche prudente en matière de placement.
- v) Une note de réunion datée du 19 septembre 2014 fait mention du désir de la cliente KO d'acheter une voiture, alors qu'elle ne souhaitait pas du tout acheter une voiture à ce moment-là. La même note mentionne aussi qu'elle a travaillé dans un hôpital à Squamish, ce qui est incorrect, car elle n'a en réalité fait qu'un seul quart de travail dans cet hôpital. La note fait également référence à un projet de voyage à Paris, alors que la cliente n'a jamais eu l'intention d'aller dans cette ville, ainsi qu'à un projet d'achat de maison à Coal Harbour, alors que cela ne faisait même pas un an qu'elle habitait en Colombie-Britannique. Elle affirme être certaine qu'elle n'avait pas l'intention d'acheter une propriété à Vancouver à ce moment-là. Comme l'indique son horizon de placement initial et authentique pour son CELI, elle avait l'intention d'acheter une propriété trois à cinq ans après son arrivée en Colombie-Britannique, si elle décidait d'y rester. Dans la note, il y a également une mention d'un taux hypothécaire que l'intimé aurait retenu pour elle à une époque où il était son propriétaire et où il savait qu'elle n'avait pas l'intention d'acheter une propriété. En effet, elle était liée par un bail avec l'intimé. La note mentionnait également l'achat d'une résidence d'été comme plan à long terme, alors qu'à l'époque, elle ne disposait pas des ressources financières nécessaires pour acheter une propriété en ville, et encore moins une résidence d'été.

Le transfert de l'intimé à Harbourfront

64. En juin 2016, l'intimé a appelé la cliente KO et l'a informée qu'il quittait le membre pour se joindre à Harbourfront. Il lui a demandé de transférer ses placements avec lui, en l'informant qu'il n'avait pas avisé le membre de son départ et en lui demandant de garder cette information confidentielle. Il était très enthousiaste et a exercé « beaucoup de pression » sur la cliente KO pour qu'elle transfère ses placements à Harbourfront. À l'époque, celle-ci se sentait de plus en plus mal à l'aise par rapport au fait que l'intimé était à la fois son propriétaire et son conseiller en placement. Cependant, elle n'était pas très à l'aise non plus à l'idée de l'informer qu'elle ne souhaitait plus le garder en tant que conseiller en placement. Elle considérait que le départ de l'intimé était l'occasion idéale de rompre la relation et qu'elle risquait moins d'offenser ce dernier.

65. Le 15 juillet 2016 ou vers cette date, la cliente KO s'est entretenue au téléphone avec l'intimé et l'a informé qu'elle cherchait activement à acheter un appartement en copropriété et qu'elle quitterait son logement à l'automne. L'intimé est alors devenu très agressif avec elle, lui demandant pourquoi elle ne s'était pas adressée à lui pour obtenir un prêt hypothécaire. À la fin de l'appel, la cliente KO était encore plus certaine de ne pas vouloir poursuivre sa relation avec l'intimé.

66. Le 8 juillet 2016, l'intimé et KB ont démissionné de leur poste chez le membre. L'intimé est devenu représentant inscrit à Harbourfront le 25 juillet 2016, et KB l'a suivi. KB a ensuite envoyé un courriel à la cliente KO pour l'inviter à une réunion afin d'organiser le transfert de ses comptes du membre à Harbourfront.

KB a également demandé à la cliente KO de lui fournir une photo de son permis de conduire. La cliente KO pensait qu'elle devrait signer des documents pour autoriser le transfert de ses placements à Harbourfront. Elle ne voulait pas contrarier l'intimé jusqu'à ce qu'elle puisse l'informer en personne qu'elle n'avait pas l'intention de transférer ses comptes à Harbourfront. Elle a donc envoyé une copie de son permis de conduire à KB pour éviter de créer un conflit.

Les formulaires de compte falsifiés

67. Après avoir envoyé le courriel à KB, soit le 30 juillet 2016 ou vers cette date, la cliente KO est partie pour un voyage humanitaire annuel au Honduras. Pendant son séjour dans ce pays, en août 2016, la cliente KO a été véritablement dans une zone « hors réseau », sans accès aux communications par courriel ou par téléphone. À son retour, le 14 août 2016 ou vers cette date, elle a reçu un courriel l'informant que son dossier avait été assigné à une autre personne autorisée du membre, à savoir BG, qui bénéficiait de l'aide de TK. La cliente KO a travaillé avec ces deux personnes pour organiser le rachat de ses placements afin de financer l'achat de son nouvel appartement.

68. Le 16 août 2016 ou vers cette date, TK a envoyé un courriel à la cliente KO l'informant qu'elle avait appris le transfert de ses comptes de placement à Harbourfront. TK a souhaité bonne chance à la cliente KO. Celle-ci s'est étonnée qu'on ne lui ait pas demandé de signer quoi que ce soit avant le transfert, mais elle n'était pas certaine si elle avait des documents à signer ou non pour autoriser le transfert de ses comptes. Elle ne l'a appris que par hasard lorsqu'une de ses connaissances qui travaillait avec TK lui a dit qu'une autorisation écrite était nécessaire pour transférer des placements à un nouveau courtier. Cette connaissance lui a fourni l'adresse courriel du directeur régional du membre. La cliente KO a communiqué avec ce dernier pour lui demander une copie des documents signés reçus par le membre avant de transférer ses comptes à Harbourfront. Elle a ainsi appris que sa signature avait été falsifiée sur des formulaires de compte d'Harbourfront alors qu'elle faisait du bénévolat au Honduras. Le 30 août 2016 ou vers cette date, elle a signalé cette conduite au directeur régional du membre, à Harbourfront, à l'ACFM et à l'OCRCVM. Elle a également envoyé un courriel à l'intimé lui demandant de ne pas communiquer avec elle.

69. Peu de temps après avoir signalé la conduite de l'intimé, la cliente KO a reçu un appel de ce dernier auquel elle n'a pas répondu. Peu de temps après, elle a entendu cogner à sa porte. Lorsqu'elle s'est approchée de la porte, elle a vu KB dans l'embrasure de la porte. L'intimé avait apparemment donné à KB l'accès à l'immeuble et à l'appartement de la cliente KO. Cette dernière, ne se sentant pas en sécurité, a immédiatement récupéré ses effets personnels et a quitté son appartement.

70. Le 3 septembre 2016, l'intimé a envoyé un très long courriel à la cliente KO. Il a tenté d'excuser son comportement, mais a admis qu'il n'y avait rien qui pouvait justifier ce qu'il avait fait. Dans ce courriel, il a déclaré ce qui suit : [traduction] « rien n'excuse mon comportement, et je suis profondément désolé d'avoir trahi votre confiance; quoi qu'il arrive à l'avenir, j'espère que vous trouverez un jour dans votre cœur la force de me pardonner ». Il l'a par ailleurs informée que le vendredi à midi, on lui avait retiré son droit d'exercer son métier et qu'il avait été congédié.

Les enquêtes du membre, les conclusions, les sanctions disciplinaires imposées et l'indemnité offerte

71. Le membre a enquêté sur le comportement de l'intimé et l'a signalé dans plusieurs rapports du système de suivi des événements du membre (**SSEM**) qui ont été déposés avec succès au fur et à mesure que de nouvelles informations étaient réunies. Les rapports du SSEM, et les résumés d'enquête sur la plainte qui ont suivi, décrivent les enquêtes sur la signature de neuf formulaires de compte, le traitement d'opérations non autorisées en 2015 et en 2016, la falsification de notes sur les opérations alléguées, la violation des conditions imposées aux activités professionnelles externes de l'intimé et les réponses trompeuses aux questions des attestations annuelles du consultant remplies par l'intimé de 2014 à 2016. L'intimé n'a pas tenté de brouiller les pistes lorsque les faits ont été découverts.

72. Les résumés des enquêtes sur la plainte décrivent les conclusions des enquêtes menées par le membre. En résumé, le membre a été convaincu, sur la base de ses enquêtes, que la cliente KO n'avait pas signé les neuf formulaires de compte et n'avait pas autorisé les opérations en 2015 et 2016. Le membre a également constaté que l'intimé avait falsifié les neuf formulaires de compte et les notes, effectué des opérations non

autorisées dans le compte de la cliente KO, violé les conditions de ses activités professionnelles externes de 2014 à 2016 et fourni des réponses trompeuses dans l'attestation annuelle du consultant de 2014 à 2016.

73. Dans le cadre de son enquête, le membre a également déterminé que la cliente KO avait subi des pertes financières d'un montant de plus de 22 000 \$ en raison des modifications non autorisées à sa tolérance au risque et à son profil de risque et au transfert de son portefeuille dans des placements plus risqués que ce qui aurait été approprié pour elle si des modifications non autorisées n'avaient pas été apportées par l'intimé pour mettre à jour ses renseignements sur la connaissance du client. Le membre a calculé le montant de l'indemnité due à la cliente KO en déterminant la mesure dans laquelle la valeur de son portefeuille a diminué en raison du transfert de ses placements dans des fonds à plus haut risque. Le 23 février 2017 ou vers cette date, la cliente KO a accepté une offre d'indemnisation du membre, d'un montant final de 22 193,65 \$.

La découverte des opérations non autorisées et des fausses notes de réunion par la cliente KO

74. L'OCRCVM a enquêté sur la plainte de la cliente KO et a communiqué avec elle pour l'interroger au début de l'année 2017. C'est lors de cet entretien téléphonique qu'elle a découvert pour la première fois que sa signature avait été falsifiée en avril 2015 et que de nombreuses opérations non autorisées avaient été effectuées.

La participation de l'OCRCVM

75. Le 28 juin 2017, une formation d'instruction de l'OCRCVM a accepté une entente de règlement conclue avec l'intimé dans laquelle il a admis qu'en ce qui concerne le compte Harbourfront, il avait falsifié la signature de la cliente KO sur les documents suivants :

- a) des formulaires d'autorisation de transfert;
- b) des formulaires d'ouverture de compte;
- c) des formulaires d'ouverture de compte d'épargne libre d'impôt;
- d) une résolution de la société autorisant l'ouverture d'un compte;
- e) un formulaire supplémentaire pour un compte de tiers;
- f) un supplément destiné au propriétaire/administrateur d'un compte de société;
- g) un formulaire supplémentaire de convention;
- h) un formulaire relatif à la classification et à l'autocertification pour les entités juridiques (Foreign Account Tax Compliance Act);
- i) le formulaire W-8BEN-E, attestation de statut de propriétaire véritable aux fins de retenues d'impôt et de déclaration aux États-Unis (entités).

Une copie de l'entente de règlement est jointe à l'annexe A.

76. L'intimé a également admis que, pour ses falsifications, il avait utilisé la signature de la cliente KO sur son permis de conduire, dont elle lui avait envoyé une copie, et qu'il avait soumis tous les formulaires susmentionnés aux fins de traitement. Il ne fait aucun doute que l'intimé s'est livré à ces activités en toute connaissance de cause.

Les conclusions relatives aux faits

77. Comme le montre notre résumé, il n'y a pas de contradiction entre les témoignages des différents témoins concernant les points importants, et ces témoignages semblent correspondre aux documents admis en preuve.

78. Nous estimons que la preuve corrobore les allégations du personnel selon lesquelles l'intimé était la principale personne autorisée responsable des comptes de la cliente KO. L'intimé avait une relation indépendante avec elle avant et après qu'elle est devenue cliente du membre, et elle le considérait subjectivement comme son conseiller en placement. De plus, nous ne disposons d'aucune preuve documentaire incompatible avec sa déclaration selon laquelle elle a toujours considéré l'intimé comme son conseiller

principal, même si KB a eu des contacts occasionnels avec elle et lui a apporté un certain soutien administratif relativement à ses comptes de placement.

79. Nous estimons que la preuve soutient également la conclusion selon laquelle la cliente KO, comme elle l'a toujours allégué, n'a assisté à aucune réunion et n'a eu aucune communication réelle avec l'intimé ou ses assistants entre janvier 2015 et juillet 2016 au sujet des changements à apporter à ses comptes ou des opérations à exécuter (à l'exception des communications qui ont été échangées pour faciliter le traitement des rachats qui étaient nécessaires pour que la cliente puisse financer l'achat d'une voiture en juin 2015). Dans la mesure où des documents laissent entendre le contraire, nous estimons que ces documents créés par l'intimé sont faux.

80. La preuve de SH et les conclusions du membre appuient l'allégation selon laquelle l'intimé n'a pas informé SH ou les dirigeants responsables de la conformité du membre qu'une de ses locataires (la cliente KO) et un actionnaire et coadministrateur de Valerio étaient devenus des clients du membre dont les comptes étaient administrés par lui. Ces omissions contreviennent aux conditions d'approbation des activités professionnelles externes de l'intimé à titre de propriétaire de logements locatifs et d'actionnaire et administrateur de Valerio. Par conséquent, l'intimé a privé le membre de la possibilité de résoudre les conflits d'intérêts qui ont résulté de sa conduite.

81. Également, les éléments de preuve permettent de conclure que l'intimé était le « patron » du bureau et que, dans la mesure où d'autres personnes comme KB et AB l'aidaient à servir la clientèle, celles-ci le faisaient sous sa direction et selon ses instructions. Les assistants avaient rarement une interaction directe avec les clients, et ils affirment qu'ils se fiaient à l'intimé et considéraient que ce dernier était la source de leurs instructions, et qu'il avait obtenu des clients les instructions et les signatures requises pour effectuer les opérations et les modifications au compte que les assistants finalisaient en préparant des formulaires de compte et des notes. L'intimé est également la personne qui a mis au point et influencé un processus dans le cadre duquel un schéma figurant dans un document Word était utilisé comme source de contenu pour les dossiers plutôt qu'un compte rendu complet des interactions réelles entre les clients et l'intimé ou d'autres personnes. Dans plusieurs cas, les notes personnelles que l'intimé a prises au sujet de ses interactions avec la cliente KO se sont révélées peu fiables et vraisemblablement inexactes. Dans ces circonstances, nous n'acceptons pas son témoignage.

82. L'intimé n'a pas soumis d'éléments de preuve qui contredisent les allégations du personnel.

83. Enfin, le dossier appuie notre conclusion selon laquelle l'intimé devrait être tenu responsable des contraventions aux exigences réglementaires qui ont été commises en l'espèce. Nous estimons que les allégations ont été établies.

84. Plus précisément, la preuve confirme nos conclusions selon lesquelles :

- a) la signature de la cliente KO a été falsifiée sur neuf formulaires de compte qui ont été soumis pour être traités par le membre;
- b) les renseignements sur la connaissance du client de la cliente KO ont été mis à jour pour trois comptes entre le 8 avril 2015 et le 19 juin 2016, à son insu et sans son autorisation;
- c) au moins 180 opérations ont été exécutées par l'intimé dans les comptes de la cliente KO, à son insu et sans son autorisation;
- d) de faux documents ont été créés par l'intimé, documents contenant de prétendues instructions de la cliente KO qui n'avaient en fait pas été reçues;
- e) l'intimé a volontairement omis de déclarer au membre les conflits d'intérêts réels ou potentiels découlant du fait qu'une de ses locataires résidant dans sa propriété locative et qu'un de ses associés de son entreprise de vêtements de mode sont devenus des clients du membre dont les comptes étaient administrés par lui.

85. Nous estimons que la preuve est suffisante pour corroborer toutes les conclusions relatives à ce qui précède et qu'il existe une preuve et une justification juridique suffisantes pour tenir l'intimé responsable des

contraventions aux exigences réglementaires.

PARTIE III – LE DROIT

A. La compétence de l'ACFM à l'égard de l'intimé

86. L'article 24.1.4 du Statut n° 1 de l'ACFM énonce ce qui suit :

- a) **Anciens membres.** Aux fins des articles 20 à 24 inclusivement, un membre, une personne autorisée ou toute autre personne relevant de la compétence de l'Association continue de relever de la compétence de l'Association, même si la personne a cessé d'être un membre, une personne approuvée ou une autre personne relevant de la compétence de l'Association.
- b) **Limitation.** Aucune instance ne peut être introduite en vertu de l'article 20.1 contre un ancien membre ou une personne mentionnée à l'article 24.1.4 a), à moins qu'un avis d'audition ne lui soit signifié au plus tard dans les cinq années suivant la date à laquelle le membre a cessé d'être membre ou la personne a cessé d'occuper le poste concerné auprès du membre, respectivement.

87. L'intimé est devenu une personne autorisée du membre et a signé une entente de personne autorisée datée du 25 avril 2013, en vertu de laquelle il a accepté, entre autres :

- a) d'être lié par les Règles de l'ACFM, dans leur version modifiée ou complétée de temps à autre, de les respecter et de s'y conformer;
- b) de connaître en tout temps les Règles de l'ACFM, dans leur version modifiée ou complétée de temps à autre;
- c) de reconnaître la compétence de l'ACFM et, s'il y a lieu, de son conseil d'administration, de ses dirigeants, de ses comités et de ses avocats.

88. L'intimé a cessé d'être une personne autorisée du membre le 8 juillet 2016.

89. L'avis d'audience initial marquant le début de la présente instance a été publié le 21 mars 2019 et signifié à l'intimé peu de temps après. La présente instance a été introduite avant l'expiration du délai mentionné à l'alinéa 24.1.4 b) du Statut n° 1 de l'ACFM puisqu'elle a été intentée dans les cinq ans suivant la date à laquelle l'intimé a cessé d'être une personne autorisée du membre.

90. En conséquence, il n'est pas contesté que l'avis d'audience marquant le début de la présente instance a été signifié dans les délais.

B. La norme de preuve

91. La norme de preuve applicable dans les instances administratives et civiles, y compris celles introduites en vertu du Statut n° 1 de l'ACFM, est la norme de la prépondérance des probabilités du droit civil. Depuis 2008, il est établi « qu'il n'existe au Canada, en common law, qu'une seule norme de preuve en matière civile, celle de la prépondérance des probabilités ». Dans toute affaire civile, le juge du procès doit examiner la preuve pertinente attentivement pour déterminer si, selon toute vraisemblance, le fait allégué a eu lieu. La preuve doit toujours être claire et convaincante pour satisfaire au critère de la prépondérance des probabilités, mais aucune norme objective ne permet de déterminer qu'elle l'est suffisamment¹.

C. La crédibilité

92. Dans *Bradshaw v. Stenner*, 2010 BCSC 1398, par. 186, 187, conf. par 2012 BCCA 296, la juge Dillon a expliqué le processus à suivre pour résoudre les questions de crédibilité :

[TRADUCTION]

186 La crédibilité consiste à évaluer la fiabilité du témoignage d'un témoin en fonction de sa

¹ F.H. c. McDougall, 2008 CSC 53, par. 40, 45, 46, 49; *Re DeVuono*, 2012 LNCMFDA 103 (conduite fautive), par. 11 à 13

véracité ou de sa sincérité et de l'exactitude de la preuve qu'il fournit. (*Raymond c. Canton de Bosanquet*, [1919] 59 R.C.S. 452, 50 D.L.R. 560 (C.S.C.)) L'art de l'évaluation consiste à examiner divers facteurs comme la capacité et les occasions d'observer les événements, la précision de la mémoire du témoin, sa résistance à l'influence de l'intérêt pour modifier ses souvenirs, la concordance de son témoignage avec des preuves indépendantes qui ont été acceptées, la modification de son témoignage au cours de l'interrogatoire direct et du contre-interrogatoire, le caractère déraisonnable, impossible ou improbable du témoignage, l'existence d'un motif de mentir et le comportement du témoin en général. (*Wallace v. Davis*, [1926] 31 O.W.N. 202 (H.C.J. Ont.); *Faryna v. Chorny* [1952] 2 D.L.R. 354 (B.C.A.C.); R. c. R.D.S., [1997] 3 R.C.S. 484, par. 128) En fin de compte, la validité de la preuve dépend de la question de savoir si la preuve est compatible avec les probabilités qui caractérisent l'affaire dans son ensemble et dont il est démontré qu'elles existaient à l'époque (*Faryna*, par. 356).

187 Une des méthodologies à adopter consiste à examiner en premier lieu le témoignage d'un témoin de façon « isolée », puis à analyser si l'histoire du témoin est en elle-même crédible. Ensuite, si le témoignage est pratiquement intact, il doit être comparé à celui d'autres témoins et à des preuves documentaires. Le témoignage de tierces parties impartiales peut constituer un critère de comparaison fiable. Enfin, le tribunal doit déterminer quelle version des événements est la plus cohérente avec la « prépondérance des probabilités qu'une personne compétente et bien informée reconnaîtrait facilement comme raisonnable en ce lieu et dans ces conditions » (*Overseas Investments (1986) Ltd. v. Cornwall Developments Ltd.*, [1993] 12 Alta. L.R. (3 d) 298 (ABQB), par. 13). Cette approche m'a paru utile². [soulignement ajouté]

93. En ce qui concerne l'approche à adopter pour l'évaluation de la crédibilité, la Cour d'appel de la Colombie-Britannique a statué comme suit dans la décision fréquemment citée *Faryna v. Chorny* :

[TRADUCTION]

11 La crédibilité de témoins intéressés, en particulier dans le cas de témoignages contradictoires, ne peut être évaluée uniquement en fonction du seul critère consistant à se demander si le comportement du témoin permet de penser qu'il dit la vérité. Le critère applicable consiste plutôt à examiner de manière raisonnable si son récit est compatible avec les probabilités qui caractérisent les faits de l'espèce. Bref, pour déterminer si la version d'un témoin est conforme à la vérité dans un cas de cette nature, il faut déterminer si le témoignage est compatible avec celui qu'une personne sensée et informée, selon la prépondérance des probabilités, reconnaîtrait d'emblée comme un témoignage raisonnable, compte tenu des conditions et de l'endroit. Ce n'est qu'ainsi que le tribunal peut évaluer de façon satisfaisante la déposition des témoins expérimentés, confiants et vifs d'esprit tout autant que le témoignage des personnes habiles qui manient avec facilité les demi-vérités et qui ont acquis une solide expérience dans l'art de combiner les exagérations habiles avec la suppression partielle de la vérité. Encore une fois, un témoin peut déclarer ce qu'il croit sincèrement être vrai, mais il peut très honnêtement se tromper. Pour un juge de première instance, déclarer « je le crois parce que je pense qu'il dit la vérité », c'est arriver à une conclusion en ne prenant en considération que la moitié du problème. En réalité, il peut facilement s'agir d'une orientation personnelle dangereuse.

12 Le juge de première instance devrait aller plus loin et dire que la preuve du témoin qu'il croit est conforme à la prépondérance des probabilités dans l'affaire et, si son point de vue doit inspirer confiance, il devrait également indiquer les raisons de cette conclusion. La loi ne confère pas au juge de première instance la capacité divine de lire dans le cœur et l'esprit des témoins. De plus, une cour d'appel doit être convaincue que la conclusion de crédibilité du juge de première instance est fondée non pas sur un seul élément à l'exclusion des autres, mais plutôt

² *Bradshaw v. Stenner*, 2010 BCSC 1398, par. 186 et 187, conf. par 2012 BCCA 296.

sur tous les éléments par lesquels elle peut être testée dans le cadre de l'affaire³. [soulignement ajouté]

94. Comme l'a déclaré un jury d'audience de l'ACFM dans les motifs de sa décision :

[TRADUCTION]

10 La crédibilité relève de l'honnêteté ou de la sincérité d'un témoin. La fiabilité est liée à l'exactitude des déclarations du témoin. Il faut évaluer la crédibilité et la fiabilité d'un témoin pour déterminer le poids qu'il convient d'accorder, le cas échéant, à son témoignage. Un témoin peut exprimer honnêtement ses souvenirs des événements, et ainsi être crédible, mais se tromper dans ses souvenirs. Un témoin peut aussi être malhonnête ou manquer de sincérité dans son témoignage, et donc ne pas être crédible. Il est évident que le témoignage d'un témoin malhonnête ou peu sincère doit être accueilli avec une prudence particulière. Bien que nous soyons en droit de croire ou non la totalité ou une partie du témoignage d'un témoin, un témoignage délibérément mensonger peut avoir un effet sur la confiance que l'on peut accorder à toute déclaration litigieuse du témoin⁴.

95. Nous estimons qu'en l'espèce, le témoignage des témoins clés appelés par l'ACFM est corroboré non seulement par le comportement des témoins, mais aussi par la cohérence de leur témoignage sur des questions centrales avec celui d'autres témoins et avec les preuves documentaires et autres preuves factuelles produites au cours de l'audience.

96. L'intimé a choisi de ne pas témoigner lui-même ou de ne pas présenter d'autres témoins pour contredire le témoignage des témoins appelés par le personnel. En conséquence, la preuve de la cliente KO, de KB, d'AB, de SH et de LD sur les faits substantiels n'est pas contredite et est, pour reprendre les termes de la Cour d'appel de la Colombie-Britannique dans l'affaire *Faryna v. Chorny*, [TRADUCTION] « en harmonie avec la prépondérance des probabilités ». C'est la conclusion que nous tirons.

97. Dans la mesure où le témoignage des témoins appelés par le personnel est en contradiction avec la position adoptée par l'intimé sur les faits, nous préférons le témoignage présenté par les personnes qui ont témoigné au cours de l'audience.

La crédibilité de la cliente KO

98. Nous en concluons que la cliente KO était un témoin hautement crédible. Elle est médecin urgentologue et a traité avec l'intimé qui était non seulement son conseiller en placement, mais aussi son propriétaire. Elle a assisté à l'audience en tant que témoin volontaire qui ne pouvait pas être contrainte de témoigner dans cette instance, et ce, malgré son emploi du temps extrêmement chargé en tant qu'importante professionnelle de la santé de première ligne. Elle a été indemnisée par le membre il y a des années pour des pertes attribuables à la faute alléguée en l'espèce et n'a donc pas d'« intérêt financier » immédiat dans le résultat de l'instance. Sa motivation à témoigner était limitée à son engagement à ce que les conclusions soient établies dans l'intérêt du public.

99. De plus, la cliente KO a fourni des éléments d'information et, lorsqu'on le lui a demandé, elle a témoigné sur les questions en litige non seulement dans cette instance, mais aussi dans d'autres contextes et procédures, dont l'enquête du membre sur sa plainte, l'enquête de l'OCRCVM qui a mené à une entente de règlement entre l'intimé et l'OCRCVM en 2017, la plainte qu'elle a soumise à l'ACFM le 1^{er} mai 2017, la poursuite pour congédiement injustifié entre l'intimé et Harbourfront, et la procédure disciplinaire intentée par FP Canada contre l'intimé. Nous constatons que son témoignage a toujours été reconnu comme véridique et a toujours été préféré aux preuves fournies par l'intimé dans la mesure où il était en contradiction avec ces dernières.

100. Nous estimons que son témoignage était détaillé, mûri et raisonnable. Par ailleurs, en ce qui concerne les faits contestés, ses déclarations ont souvent été corroborées par d'autres éléments de preuve tels que des

³ *Faryna v. Chorny*, [1951] B.C.J. No. 152, [1952] 2 D.L.R. 354 (C.A.), par. 11 et 12.

⁴ *Re Popovich*, 2015 LNCMFDA 48 (conduite fautive), par. 10

photos prises à la même période, des horaires de travail, des horaires de formation, des messages sur les médias sociaux, des documents de voyage et des courriels.

101. Lorsque sa preuve a été contestée, par exemple sur la question des notes de réunion de l'intimé au début de 2015, elle a relevé de nombreuses incohérences et des détails douteux à propos des notes. Tout au long de son contre-interrogatoire, lorsqu'elle a été agressivement interrogée par l'avocat de l'intimé, elle a gardé son sang-froid et a répondu de manière confiante, réfléchie et nuancée. Nous l'avons trouvée crédible. Plus précisément, sur le fait le plus probant qu'elle n'a pas rencontré l'intimé ou ne lui a pas donné, ni à personne de son bureau, des instructions concernant ses placements en 2015 ou en 2016, elle s'est montrée catégorique, précise et inflexible. Aucun autre témoignage n'a été présenté pour contredire sa déclaration, et les notes censées indiquer le détail des interactions qu'elle aurait eues avec l'intimé ou son équipe au cours de cette période se sont révélées peu fiables à bien des égards, notamment parce que certaines étaient censées indiquer des interactions qui n'ont pas pu avoir lieu. Nous jugeons que ces notes sont mensongères.

102. Nous estimons que le témoignage de la cliente KO doit être considéré comme recevable et, lorsqu'il est en contradiction avec les positions prises par l'intimé en l'espèce, sa version des faits devrait être retenue.

La crédibilité de KB

103. Nous estimons que KB a témoigné de manière objective et réfléchie et qu'elle a répondu directement aux questions posées. Il est clair que son rôle dans le bureau de l'intimé était essentiellement administratif et non centré sur le client. Sa position sur ce point a été renforcée lors du contre-interrogatoire, de même que son témoignage selon lequel l'intimé lui a fourni des instructions pour les opérations de la cliente pour lesquelles elle a rempli et signé les documents nécessaires au traitement.

104. KB a conclu une entente de règlement avec l'ACFM dans laquelle elle a accepté sa part de responsabilité, reconnaissant avoir omis d'exercer la diligence voulue afin de garantir que les renseignements sur la connaissance du client qu'elle avait contribué à mettre à jour et les opérations exécutées sur la base des documents qu'elle avait soumis avaient été autorisés par la cliente et que les notes qu'elle avait préparées au sujet de ses interactions avec la cliente étaient exactes. Elle a conclu une entente de règlement avec l'ACFM et, conformément aux modalités de cette entente, a été condamnée à payer une amende de 35 000 \$ et des frais de 5 000 \$. Nous estimons que son témoignage concordait avec le contenu de l'entente de règlement conclue avec le personnel.

105. En ce qui concerne les principaux éléments du témoignage de KB, notamment ses déclarations sur le rôle et le pouvoir de l'intimé dans le bureau, son propre rôle dans le bureau, l'étendue de ses contacts avec la cliente KO et le processus par lequel les documents relatifs aux comptes étaient remplis (et la plupart du temps signés par elle, même s'il n'y avait généralement pas de contact direct entre elle et les clients), son témoignage concordait avec celui d'autres témoins, comme celui de la cliente KO et de l'ancienne assistante du bureau, AB.

106. Nous estimons que le témoignage de KB est crédible et, lorsqu'il est en contradiction avec les déclarations de l'intimé, nous retenons la version des faits de KB.

La crédibilité d'AB

107. Nous estimons que le témoignage livré par AB est très crédible et, lorsqu'il est en contradiction avec les positions prises par l'intimé en l'espèce, nous préférons la version des faits d'AB.

108. Le témoignage d'AB concernant la structure et le fonctionnement du bureau de l'intimé était vraisemblable et concordait avec le témoignage de KB. Elle a précisé à plusieurs reprises que l'intimé était le « patron » et elle n'a pas dérogé à ce point lors du contre-interrogatoire. Elle a clairement fait savoir que KB ne prenait aucune initiative concernant les affaires sans l'autorisation de l'intimé, et que ce dernier la rencontrait régulièrement, généralement plusieurs fois par jour.

D. Les conclusions

Allégation 5 : La falsification de la signature de la cliente KO sur neuf formulaires de compte

109. Les jury d'audience ont toujours soutenu qu'apposer la signature d'un client ou mettre ses initiales sur un document, avec ou sans le consentement du client ou à son insu ou non, constitue une infraction grave à la norme de conduite de la Règle 2.1.1 de l'ACFM et que cette infraction nuit à l'intégrité et à la fiabilité des documents relatifs au compte, entraînent la destruction de la piste d'audit, ont un effet défavorable sur le traitement des plaintes par le membre et sont susceptibles d'occasionner un mauvais usage sous forme d'opérations non autorisées, de fraude et de détournement de fonds⁵.

110. La falsification des signatures est considérée comme plus grave lorsqu'elle est effectuée dans le but de permettre des modifications non autorisées dans le compte des clients. Comme l'a déclaré un jury d'audience de l'ACFM :

[TRADUCTION]

9 Les falsifications effectuées à l'insu du client ou qui ont entraîné une perte ou un préjudice pour le client ou le membre seront considérées comme des formes plus graves de conduite fautive. En revanche, la falsification qui se produit à la connaissance du client ou avec son approbation, et lorsqu'il est démontré que ce dernier a en effet donné ces instructions, sera généralement considérée comme une faute moins grave.

10 La gravité de la falsification de la signature ou des initiales d'un client varie également en fonction du type ou de la nature du document concerné. La falsification de la signature ou des initiales d'un client sur des documents liés à des opérations et sur des formulaires liés à la connaissance du client sera généralement traitée plus sévèrement qu'une conduite similaire concernant des documents non liés à des opérations, en raison du risque plus élevé de préjudice pour le client⁶.

111. En vertu des Règles 1.1.2 et 2.5.1 de l'ACFM, l'intimé était tenu de suivre les politiques et procédures de surveillance établies, mises en œuvre et tenues à jour par le membre. Les politiques du membre, telles qu'elles ont été modifiées de 2014 à 2016, interdisaient la falsification de la signature des clients comme suit :

[TRADUCTION]

- a) Article **Error! Bookmark not defined.** « Pratiques déontologiques » : Nos employés doivent respecter les lois, les règlements et les politiques applicables, et doivent aussi adopter une conduite déontologique au sens large.
- b) Article 10.3 « Autres activités interdites », falsification : Les consultants ne doivent « jamais signer un document au nom d'une autre personne, même à la demande d'un client », et même si les intentions visées ne sont pas frauduleuses.

112. La cliente KO a déclaré qu'elle n'avait pas eu de réunion en personne avec l'intimé en 2015 et en 2016 et qu'elle n'avait pas signé les neuf formulaires de compte qui portent sa signature au cours de cette période. Comme l'a déterminé le membre au cours de son enquête, les signatures sur les neuf formulaires de compte concernés sont nettement différentes de celles qu'elle a apposées sur des documents en 2014. Les notes relatives à ses réunions présumées avec l'intimé ou d'autres personnes travaillant dans son bureau sont truffées d'inexactitudes et manquent de crédibilité, notamment parce qu'un grand nombre d'entre elles sont en contradiction avec les preuves concernant la disponibilité de la cliente KO. Aucun témoin n'a déclaré se souvenir de l'avoir rencontrée pour obtenir sa signature, de l'avoir vue signer les documents dont la signature est contestée, de lui avoir envoyé des documents pour qu'elle les signe ou d'avoir reçu de sa part des documents signés.

113. Nous constatons que les soi-disant signatures et initiales de la cliente KO sur les neuf formulaires en question sont fausses.

Allégation 6 : Absence de la signature de la cliente KO sur trois formulaires de renseignements sur la connaissance du client

⁵ Re Barnai, 2015 LNCMFDA 17, par. 5, 6 et 11; Re Stemshorn-Russell, 2018 LNCMFDA 6, par. 20 à 22

⁶ Re Barnai, précitée, par. 9 et 10

114. La Règle 2.2.1 de l'ACFM « Connaissance du client » prévoit que les personnes autorisées doivent faire preuve de la diligence voulue pour connaître les faits relatifs à chaque client et à chaque ordre accepté. L'Avis du personnel de l'ACFM n° APA-0069 interprète cette obligation comme suit : les personnes autorisées doivent conserver des renseignements sur la connaissance du client « exacts et complets » dans leurs dossiers avant d'exécuter des ordres pour le compte de clients⁷.

115. Les obligations sur la connaissance du client et sur le caractère approprié des placements qui incombent aux conseillers en placement et aux courtiers dans le secteur des valeurs mobilières sont des exigences fondamentales qui obligent les personnes inscrites à faire preuve de la diligence voulue et à procéder aux enquêtes appropriées pour connaître les faits essentiels relatifs à chaque client qui prend des décisions de placement recommandées ou effectuées par la personne inscrite, afin de veiller à ce que les conseils en matière de placement fournis aux clients et les ordres acceptés par ces derniers soient appropriés. Ces obligations sont étroitement liées à l'obligation générale d'une personne inscrite de traiter ses clients en toute bonne foi et avec honnêteté et loyauté⁸.

116. La Règle 2.2.4 de l'ACFM exige également que les membres et les personnes autorisées mettent à jour les renseignements sur la connaissance du client consignés dans le cas où des changements importants à ces renseignements sont portés à leur attention, et qu'ils s'informent auprès de leurs clients au moins une fois par an pour savoir si des changements doivent être apportés. Même si une personne autorisée reçoit initialement des renseignements inexacts ou se fait une idée erronée d'un client au début de la relation, dès qu'elle prend connaissance de la situation réelle du client (ou de tout changement), elle a l'obligation de mettre à jour les dossiers sur la connaissance du client et de corriger les inexactitudes⁹.

117. Rappelons que, en vertu des Règles 1.1.2 et 2.5.1 de l'ACFM, l'intimé était tenu de se conformer aux politiques et procédures établies, mises en œuvre et tenues à jour par le membre. En ce qui concerne la diligence voulue dont doit faire preuve une personne autorisée concernant la connaissance du client, les politiques du membre, telles qu'elles ont été modifiées de 2014 à 2016, indiquaient ce qui suit :

[TRADUCTION]

- a) Article 6.2 « Tenir compte de tous les renseignements fournis par le client » : Les renseignements obtenus du client doivent être correctement consignés dans le dossier du client, y compris « la signature du client confirmant les mises à jour de ses renseignements sur la connaissance du client ».
- b) Article 6.6 « Satisfaire aux exigences en matière de connaissance du client » : Il faut communiquer avec les clients « au moins une fois par an » pour déterminer s'il y a eu un changement de situation.
- c) Article 6.7 « Pratiques exemplaires en matière de connaissance du client » : Le dossier d'un consultant doit être en mesure de justifier une modification de l'évaluation de la connaissance du client au moyen d'un questionnaire sur le profil de placement, d'une mise à jour de l'examen financier personnel et de notes détaillées.

118. En n'obtenant pas la signature de la cliente sur les trois formulaires de renseignements sur la connaissance du client, au moment de l'opération ou avant celle-ci, et en n'avisant pas la cliente KO des opérations qui ne convenaient pas, l'intimé n'a pas fait preuve de « diligence » pour s'informer des faits relatifs à sa cliente ou pour conserver des renseignements exacts et complets sur la connaissance du client dans son dossier avant les opérations de la cliente, et a donc enfreint la Règle 2.2.1 de l'ACFM et la politique du membre.

Allégation 7 : Les opérations non autorisées

⁷ Règle 2.2.1 des Règles de l'ACFM, Avis du personnel de l'ACFM n° APA-0069

⁸ Voir APA-0069, précitée, p. 3, 15, 23 et 26; *Re Arseneau*, 2012 LNCMFDA 93, par. 52

⁹ *Re DeVuono*, précitée, par. 54

119. Alors que l'intimé était une personne autorisée par le membre, l'alinéa 2.3.1 1) a) des Règles de l'ACFM interdisait aux personnes autorisées d'exercer un pouvoir discrétionnaire à l'égard des opérations sur titres. Plus précisément, la Règle stipulait à ce moment-là ce qui suit :

- 2.3.1 a) **Interdiction.** Aucun membre ni aucune personne autorisée ne peut accepter une procuration générale ou une autre autorisation semblable d'un client en faveur du membre ou de la personne autorisée, agir conformément à une telle procuration ou autorisation ou exercer tout pouvoir discrétionnaire.
- b) **Exception.** Malgré les dispositions du paragraphe a), une personne autorisée peut accepter une procuration générale ou une autre autorisation semblable d'un client en faveur de la personne autorisée ou agir conformément à une telle procuration ou autorisation si le client est le conjoint, parent ou enfant de la personne autorisée et à condition que :
- i) la personne autorisée avise le membre de l'acceptation de la procuration générale ou de toute autorisation semblable;
 - ii) une personne autorisée autre que la personne autorisée détenant la procuration générale soit la personne autorisée inscrite pour le compte;
 - iii) les autres conditions établies par l'Association soient remplies.

[soulignement ajouté]

120. Il y a opération discrétionnaire lorsqu'une personne autorisée exerce son pouvoir de prendre des décisions concernant au moins un des éléments d'une opération à effectuer dans le compte d'un client. Les éléments essentiels d'une opération pour laquelle des instructions d'un client doivent être obtenues sont notamment les suivants :

- a) la nature des titres à négocier;
- b) le montant de l'opération (en valeur monétaire ou en nombre de titres à négocier);
- c) le compte dans lequel l'opération doit être effectuée;
- d) le moment où l'opération doit être exécutée;
- e) le détail de tous les frais associés à l'exécution de l'opération¹⁰.

121. Comme l'a expliqué un jury d'audience :

[TRADUCTION]

45 Si une personne autorisée n'obtient pas d'instructions d'un client concernant un ou plusieurs éléments de l'opération et qu'elle exerce son pouvoir discrétionnaire à l'égard de l'un ou l'autre des éléments de l'opération aux fins de son exécution, la personne autorisée a effectué une opération discrétionnaire.

46 Si une opération est exécutée à l'insu ou sans l'approbation du client (même s'il peut être démontré que l'opération a été effectuée avec de bonnes intentions et même si le client en tire un avantage, notamment financier), l'opération constitue une opération non autorisée et l'exécuter constitue une contravention aux exigences réglementaires imposées à la personne autorisée qui l'exécute¹¹.

122. Il importe de faire la distinction suivante au moment d'évaluer le degré de gravité de la conduite fautive :

¹⁰ Re Garries, 2016 LNCMFDA 174, par. 44; Showalter, 2019 LNCMFDA 101, par. 11; Affaire Stefano Arena, Motifs de la décision du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 202047 daté du 7 décembre 2020, par. 8; Re Smilestone, 2013 LNCMFDA 55, par. 22; Re MacPherson, 2017 LNCMFDA 65, par. 7 (21); Re O'Brien, 2008 LNCMFDA 17, par. 21

¹¹ Re Garries, précitée, par. 45 et 46

- a) les opérations discrétionnaires « autorisées », qui se produisent dans des circonstances où les clients accordent consciemment et intentionnellement à la personne autorisée le droit d'exercer un pouvoir discrétionnaire à l'égard d'un ou de plusieurs éléments des opérations effectuées dans leurs comptes (ce qui reste une conduite interdite malgré toute autorisation ou tout consentement du client, car les personnes autorisées ne sont pas autorisées à accepter un tel pouvoir);
- b) les « opérations discrétionnaires non autorisées » (parfois appelées simplement « opérations non autorisées »), qui se produisent lorsque le client ne sait pas que la personne autorisée exerce un pouvoir discrétionnaire à l'égard des opérations effectuées dans son compte et qu'il n'a pas autorisé une telle conduite¹².

123. Les politiques du membre, telles qu'elles ont été modifiées de 2014 à 2016, indiquaient ce qui suit :

[TRADUCTION]

- a) Article 8.9 « Restrictions et exigences relatives aux communications avec les clients » : « Toutes les opérations doivent être autorisées par le client avant d'être exécutées. »
- b) Article 10.3 « Autres activités interdites » : Les opérations discrétionnaires sont interdites en toutes circonstances.

124. En exécutant au moins 180 opérations dans les comptes de placement de la cliente KO à son insu et sans son autorisation, l'intimé a effectué des opérations discrétionnaires non autorisées et a ainsi contrevenu aux politiques et procédures du membre et à l'alinéa 2.3.1 a) [maintenant l'alinéa 2.3.1 b)] et aux Règles 2.1.1, 2.1.0 et 1.1.2 des Règles de l'ACFM.

125. La cliente KO a déclaré qu'elle n'avait pas, en 2015 et en 2016, donné d'instructions concernant des opérations à l'intimé ou à son personnel. Elle a déclaré n'avoir assisté à aucune réunion avec l'intimé ou ses employés en 2015 et en 2016. Elle a donné de nombreux exemples d'opérations pour lesquelles elle n'aurait pas pu donner son autorisation en raison de ses engagements professionnels, personnels et humanitaires.

126. En 2015 et en 2016, sans l'en avertir, le bureau de l'intimé a exécuté des opérations dans les comptes de la cliente KO et a rédigé des notes indiquant que des communications avec la cliente KO au sujet des opérations avaient eu lieu. Nous constatons qu'en 2015 et en 2016, la cliente KO n'a pas rencontré en personne l'intimé à son bureau et ne lui a pas donné d'instructions concernant des opérations. En 2015 et en 2016, les opérations exécutées par le bureau de l'intimé dans les comptes de la cliente KO, telles qu'elles figurent dans les tableaux des opérations soumis par BO, n'ont pas été autorisées par la cliente KO.

127. Sur la base de tous les témoignages que nous avons entendus en l'espèce, nous concluons que l'intimé était le conseiller en placement de la cliente KO et qu'il était au fait et responsable de toutes les opérations effectuées dans ses comptes et de toutes les mises à jour des renseignements sur la connaissance du client qui ont été soumises au membre relativement à ces comptes.

Allégation 8 : La responsabilité concernant la falsification

128. L'alinéa 5.1 b) des Règles de l'ACFM exige que chaque membre (et les personnes autorisées en vertu de l'article 1.1.2) tienne un registre adéquat de chaque ordre et de toute instruction donnée ou reçue relativement à l'achat ou à la vente de titres¹³.

129. Les politiques du membre concernant la consignation des instructions concernant les opérations des clients, telles qu'elles ont été modifiées de 2014 à 2016, indiquent que lorsqu'ils acceptent des instructions concernant des opérations, les consultants doivent veiller à ce que chaque opération soit conforme aux renseignements sur la connaissance du client figurant dans le dossier, que chaque client soit correctement identifié, que les notes du dossier du client comprennent suffisamment de renseignements sur l'opération du

¹² Voir *Re Romain*, 2016 LNCMFDA 197, par. 32 et 34

¹³ *Règles de l'ACFM*, alinéa 5.1 b)

client pour indiquer les instructions verbales reçues, et que la documentation soit conservée dans le dossier du client, y compris la date, l'heure et le détail de toute instruction reçue. De plus, les politiques reprennent les exigences de l'Avis du personnel de l'ACFM n° APA-0035, *Enregistrement et conservation de la preuve de l'autorisation et des instructions de négociation des clients*.

130. En créant de faux registres de prétendues instructions ou en omettant de s'assurer que des registres adéquats étaient créés, l'intimé a contrevenu à l'alinéa 5.1 b) et aux Règles 2.5.1, 1.1.1 et 2.1.1 des Règles de l'ACFM, ainsi qu'aux politiques du membre.

131. L'intimé a admis, dans un autre contexte, avoir personnellement falsifié des formulaires relatifs aux comptes de la cliente KO. Plus précisément, il a admis à l'OCRCVM qu'il avait falsifié des documents d'ouverture de compte et de transfert pour transférer les comptes de la cliente KO du membre à Harbourfront. Il a par la suite tenté de justifier sa conduite dans des communications par courriel avec la cliente KO, déclarant en fait que c'était la meilleure chose qu'il pouvait faire pour elle, à la lumière des circonstances.

132. La preuve montre que l'intimé a unilatéralement falsifié la signature de la cliente KO, créé et soumis des formulaires pour modifier les renseignements sur la connaissance du client, exécuter des opérations et conserver des dossiers d'autorisation (qu'ils soient authentiques ou non) lorsqu'il estimait que c'était le mieux pour elle, et qu'il n'avait aucun problème à signer son nom sur les formulaires de compte si cela se révélait nécessaire.

133. KB a nié avoir signé le nom de la cliente KO sur des formulaires falsifiés. Soulignons toutefois que l'intimé n'a pas témoigné dans la présente instance et n'a pas nié sous serment être la personne qui a apposé la signature de la cliente KO sur les formulaires contestés.

134. Sur la base de tous les témoignages que nous avons entendus, nous estimons que l'intimé a bien apposé la signature de la cliente KO sur les formulaires en cause. En apportant des modifications aux renseignements sur la connaissance du client pour les comptes de la cliente KO afin d'augmenter son horizon de placement et sa tolérance au risque, l'intimé a réduit la probabilité que toute instruction concernant les opérations soumise aux fins de traitement en ce qui concerne les comptes de la cliente KO fasse l'objet d'une vérification de la convenance à tout moment.

135. Sur la base de tous les éléments de preuve, nous estimons que l'intimé a falsifié la signature de la cliente KO sur les neuf formulaires de compte.

Allégation 9 : Le conflit d'intérêts de l'intimé

136. En vertu de l'ancien alinéa 1.2.1 c) des Règles de l'ACFM (maintenant modifié et renuméroté Règle 1.3.2), une personne autorisée peut exercer une activité professionnelle externe et la poursuivre à condition, entre autres, qu'elle déclare cette activité professionnelle externe au membre et en obtienne l'autorisation écrite avant de mener cette activité¹⁴.

137. L'ancien alinéa 1.2.1 c) iv) des Règles de l'ACFM exigeait que le membre établisse et maintienne des procédures pour [traduction] « régler les conflits d'intérêts potentiels » associés aux activités professionnelles externes qu'une personne autorisée pourrait demander d'exercer.

138. La Règle 2.1.4 de l'ACFM impose aux membres et aux personnes autorisées l'obligation d'être au fait des conflits d'intérêts réels et potentiels et, dans le cas des personnes autorisées, de signaler les conflits d'intérêts au membre, de déclarer les conflits d'intérêts aux clients par écrit et de régler ces conflits en exerçant un jugement professionnel responsable fondé uniquement sur les intérêts du client. L'Avis du personnel de l'ACFM n° APA-0047, *Transactions financières personnelles avec les clients*, souligne ces obligations et précise en particulier que les conflits d'intérêts survenant dans le contexte des activités professionnelles externes doivent être gérés par le membre¹⁵.

¹⁴ Ancien alinéa 1.2.1 c) des Règles de l'ACFM (maintenant la Règle 1.3.2). Cet alinéa a été modifié et renuméroté le 17 mars 2016 pour devenir la Règle 1.3.2 actuelle.

¹⁵ Règles de l'ACFM, Règle 2.1.4 – Conflits d'intérêts; Avis du personnel de l'ACFM n° APA-0047 – *Transactions financières personnelles avec les clients*

139. En l'espèce, le membre avait mis en œuvre une procédure d'approbation des activités professionnelles externes visant à reconnaître et à régler les conflits d'intérêts potentiels liés aux activités professionnelles externes. Rien ne s'opposait à ce que le membre approuve la participation de l'intimé à des activités de location de logements, et des conflits d'intérêts n'étaient pas susceptibles de se produire si le client n'était pas associé au financement de l'activité ou n'était pas un locataire.

140. De la même manière, aucun problème n'est apparu lorsque l'intimé est devenu un « associé passif » d'une entreprise de vêtements de mode (Valerio) si aucune personne associée à Valerio n'était un client du membre.

141. Lorsque l'intimé a rempli ses formulaires d'approbation d'activités professionnelles externes en avril 2013, aucun locataire résidant dans ses logements n'était client du membre et aucune personne associée à Valerio n'était cliente du membre. Le membre a approuvé les activités professionnelles externes qui faisaient l'objet d'une demande d'autorisation de la part de l'intimé sous réserve que [traduction] « [l'intimé] ne sollicite aucun locataire pour en faire un client » et que « dans le cas où [l'intimé] parviendrait à obtenir un client au moyen de l'activité professionnelle externe déclarée dans le formulaire, il en informe le directeur de sa succursale et lui remette une lettre de déclaration ». En ce qui concerne Valerio, l'activité professionnelle externe a été approuvée à la condition que « le candidat ne sollicite pas des clients potentiels associés à Valerio ».

142. L'intimé était tenu de le signaler à son directeur de succursale lorsqu'un de ses locataires ou un de ses collaborateurs liés à Valerio devenait un client. Nous estimons que l'intimé n'a pas respecté ces conditions.

143. La Règle 1.1.2 de l'ACFM et les Règles 2.10 et 2.5.1 exigent des personnes autorisées qu'elles se conforment aux politiques et procédures du membre avec lequel elles sont associées afin que ce dernier puisse remplir ses obligations de surveillance et veiller à ce que ses personnes autorisées exercent les activités du membre en conformité avec leurs obligations réglementaires. L'intimé était tenu de se conformer aux politiques et procédures établies, mises en œuvre et tenues à jour par le membre, notamment les suivantes :

[TRADUCTION]

Article 10 « Conflit d'intérêts » : Les conflits d'intérêts réels et potentiels ainsi que les opérations financières personnelles, y compris les relations d'affaires, doivent être déclarés au membre.

144. Dans *Re Chang*, le jury d'audience a indiqué que la raison d'être de la règle concernant la déclaration des conflits d'intérêts et des situations ayant l'apparence d'un conflit d'intérêts est de les prévenir et de veiller à ce que les activités de la personne autorisée ne nuisent pas à la réglementation du secteur. Plus précisément, l'alinéa 1.3.2 c) des Règles de l'ACFM vise à garantir que : a) la législation sur les valeurs mobilières et les procédures internes sont respectées; b) les clients sont au courant que l'activité professionnelle externe n'est pas liée au membre, et que ce dernier n'est pas responsable; c) tout conflit d'intérêts réel ou potentiel est traité de façon appropriée; d) l'ACFM, ses membres et le secteur de l'épargne collective ne sont pas discrédités par les activités externes inappropriées d'une personne autorisée¹⁶.

145. Les jurys d'audience ont jugé que le non-respect des conditions d'approbation d'une activité professionnelle externe constituait également une contravention aux Règles de l'ACFM¹⁷.

146. Nous estimons qu'en omettant de déclarer au membre :

- a) qu'une de ses locataires était devenue une cliente du membre dont les comptes étaient administrés par lui,
- b) qu'un actionnaire et coadministrateur de Valerio était devenu un client du membre dont les comptes étaient également administrés par lui,

l'intimé a omis de déclarer des conflits d'intérêts réels ou potentiels au membre et n'a pas respecté les

¹⁶ *Re Chang*, 2015 LNCMFDA 188, par. 108, confirmé par la British Columbia Securities Commission à la suite d'une audience et d'une révision dans *Re Chang*, 2017 BCSECCOM 70

¹⁷ *Smilestone*, précitée, par. 5 (29-30)

conditions d'approbation de ses activités professionnelles externes, en contravention aux politiques et procédures du membre ainsi qu'à l'alinéa 1.2.1 c) (maintenant la Règle 1.3.2) et aux Règles 2.1.4, 2.1.1, 2.5.1, 2.10 et 1.1.2 des Règles de l'ACFM. « jjj

Les observations écrites du personnel

147. Pour rédiger ces motifs, nous nous sommes grandement appuyés sur les observations écrites détaillées et bien documentées du personnel et nous avons retenu une grande partie de leur raisonnement et de leur analyse, ainsi que la majeure partie de leur texte.

FAIT le 7 novembre 2023.

« Stephen D. Gill » _____

Stephen D. Gill, Président

« Holly Martell » _____

Holly Martell, membre représentant le secteur

« Richard R. Sydenham » _____

Richard R. Sydenham, membre représentant le secteur

DM 908267

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