

Re Waldmo

AFFAIRE INTÉRESSANT :

les Règles visant les courtiers en épargne collective

et

Charlene Carla Waldmo

2023 OCRI 47

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

Audience tenue par vidéoconférence le 27 mars 2023 à Winnipeg (Manitoba)

Décision rendue le 27 mars 2023

Motifs de la décision publiés le 19 décembre 2023

Jury d'audience

Sherri Walsh, présidente

Birju Shah, membre représentant le secteur

Sean Shore, membre représentant le secteur

Comparutions

Michael Mantle, avocat de la mise en application

Brad Moore, avocat de l'intimée

Charlene Carla Waldmo, intimée

MOTIFS DE LA DÉCISION

I. L'INTRODUCTION

1. Le 1^{er} janvier 2023, l'ACFM et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ont fusionné pour former le Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada, maintenant appelé Organisme canadien de réglementation des investissements (l'Organisation)¹.

¹ Le 1^{er} janvier 2023, l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) ont fusionné pour former un organisme d'autoréglementation unifié temporairement appelé Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada (dans les présentes, l'Organisation) et reconnu en vertu de la législation en valeurs mobilières applicable. L'Organisation a adopté des règles provisoires qui comprennent les exigences réglementaires en vigueur avant la fusion qui sont énoncées dans les règles et les politiques de l'OCRCVM et dans les statuts, les règles et les principes directeurs de l'ACFM (collectivement, les Règles provisoires). Les Règles provisoires comprennent : i) les Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées; ii) les Règles universelles d'intégrité du marché (les RUIM); iii) les Règles visant les courtiers en épargne collective. Ces règles sont fondées en grande partie sur les règles de l'OCRCVM et certains des statuts, des règles et des principes directeurs de l'ACFM qui étaient en vigueur immédiatement avant la fusion. Aux termes de la Règle 1A des Règles visant les courtiers en épargne collective et de l'article 14.6 du Règlement n° 1 de l'Organisation, cette dernière

2. Le 1^{er} février 2023, l'Organisation a publié un avis d'audience de règlement relativement à une instance disciplinaire introduite contre Charlene Carla Waldmo (l'intimée).
3. Le 1^{er} février 2023, le personnel de l'Organisation (le personnel) et l'intimée ont conclu une entente de règlement (l'entente de règlement) en vertu de laquelle l'intimée a accepté une proposition de règlement des questions pour lesquelles elle pouvait faire l'objet de mesures disciplinaires en tant que personne autorisée de l'Organisation, conformément aux Règles 7.4.1.1 et 7.4.4 des Règles visant les courtiers en épargne collective.
4. La compétence d'instruire la présente instance est confirmée par les alinéas 1 ii) et iv), l'article 3 et l'alinéa 5 i) des dispositions de transition de la Règle 1A des Règles visant les courtiers en épargne collective.
5. Une audience de règlement (l'audience) a été tenue par vidéoconférence le 27 mars 2023 devant un jury d'audience du comité d'instruction de la section du Manitoba (le jury d'audience). L'intimée a comparu à l'audience en personne, de même que son avocat.
6. Au début de l'audience, le jury d'audience a fait droit à la demande du personnel de tenir l'audience à huis clos. Il a ensuite examiné les dispositions de l'entente de règlement et les observations écrites et orales présentées par le personnel et l'avocat de l'intimée.
7. À la fin de l'audience, le jury d'audience a accepté l'entente de règlement et a rendu une ordonnance en ce sens. Les motifs pour lesquels le jury d'audience a accepté cette entente sont énoncés ci-après.

II. LA CONTRAVENTION

8. Dans l'entente de règlement, l'intimée a reconnu avoir commis la contravention suivante aux Règles visant les courtiers en épargne collective :

De février à juin 2018, elle a modifié les coordonnées de clients dans le système du courtier membre à l'insu et sans l'autorisation des clients, ce qui a eu pour effet de nuire à la capacité du courtier membre de la surveiller et de communiquer avec les clients, en contravention à la Règle 2.1.1 et au paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective².

III. LES MODALITÉS DE RÈGLEMENT

9. Dans l'entente de règlement, le personnel et l'intimée ont convenu des modalités de règlement qui suivent :

- a) l'intimée doit payer une amende de 7 500 \$ en fonds certifiés à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 b) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- b) l'intimée doit payer en fonds certifiés une somme de 5 000 \$ au titre des frais à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de la Règle 7.4.2 des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- c) l'intimée ne pourra pas agir à titre de directrice de succursale ni à quelque titre de

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

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

surveillance que ce soit pour un courtier membre inscrit comme courtier en épargne collective (auparavant un membre de l'ACFM) pendant une période de deux mois à compter de la date d'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience, en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 f) des Règles visant les courtiers en épargne collective;

- d) l'intimée devra réussir un cours du secteur qui est acceptable pour le personnel de l'Organisation dans les 12 mois suivant l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 f) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- e) l'intimée devra à l'avenir se conformer à la Règle 2.1.1 et au paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- f) l'intimée devra assister à l'audience de règlement par vidéoconférence à la date prévue.

IV. LES FAITS CONVENUS

10. Le personnel et l'intimée ont convenu des modalités de règlement en se fondant sur les faits exposés aux paragraphes 7 à 31, inclusivement, de l'entente de règlement. Les faits convenus sont reproduits ci-dessous.

Historique de l'inscription

- 7. En juin 1992, l'intimée a commencé à travailler comme personne inscrite au Manitoba pour Services d'investissement TD Inc. (le courtier membre), courtier membre inscrit auprès de l'Organisation.
- 8. En septembre 2009, le courtier membre a désigné l'intimée comme directrice de succursale.
- 9. Durant la période des faits reprochés, l'intimée était aussi une employée de la Banque Toronto-Dominion (la Banque), qui fait partie du même groupe que le courtier membre.
- 10. Durant la période des faits reprochés, l'intimée exerçait ses activités dans la région de Winnipeg, au Manitoba.

Contexte

Programme de rémunération variable

- 11. Durant la période des faits reprochés, une partie de la rémunération de l'intimée était une rémunération variable (le programme de rémunération variable) fondée sur un ensemble d'indicateurs, dont l'indice de rétroaction des clients (l'indice de rétroaction des clients) obtenu au moyen de sondages de satisfaction remplis par les clients (les sondages).
- 12. Les sondages étaient envoyés aléatoirement à un échantillon de clients à leur adresse courriel inscrite dans les systèmes de gestion des coordonnées des clients (décrits ci-après) utilisés par le courtier membre.
- 13. Les sondages étaient envoyés par courriel aux clients après, entre autres, qu'une personne autorisée avait exécuté des opérations ou apporté des modifications à un compte au nom du client.
- 14. Le courtier membre obtenait la rétroaction des clients au moyen des sondages afin notamment d'évaluer, par rapport au personnel de la succursale : 1) le rendement des personnes autorisées; 2) la rémunération variable à verser à ces personnes; 3) l'admissibilité des personnes autorisées à des programmes de récompenses et de reconnaissance du courtier membre et de la Banque; et 4) les plaintes ou préoccupations des clients par rapport aux services fournis à ces derniers par les personnes autorisées.
- 15. Les questions du sondage portaient sur les services offerts par le personnel des succursales, y compris les personnes autorisées, et les clients devaient répondre en attribuant une note. Les résultats d'une certaine valeur du sondage faisaient baisser l'indice de rétroaction des clients de la succursale de l'intimée.

16. Les résultats des sondages obtenus auprès de l'ensemble des clients des personnes autorisées qui travaillaient à la succursale de l'intimée ont été pris en compte dans le calcul de l'indice de rétroaction des clients de cette succursale.
17. L'intimée a reçu des documents qui décrivaient la façon dont l'indice de rétroaction des clients était calculé et l'incidence qu'avait cet indice sur sa rémunération variable.

Conduite fautive

18. Durant la période des faits reprochés, les personnes autorisées devaient respecter un code de conduite et d'éthique qui leur interdisait de se livrer à des pratiques commerciales contraires à l'éthique.
19. Durant la période des faits reprochés, les personnes autorisées inscrites chez le courtier membre avaient accès aux systèmes qu'utilisait ce dernier pour recueillir des renseignements sur les clients (les systèmes de gestion des coordonnées des clients).
20. De février à juin 2018, l'intimée a modifié les adresses courriel contenues dans le système de gestion des coordonnées des clients, sans le consentement du titulaire de compte, dans environ 25 cas en modifiant un ou plusieurs caractères dans l'adresse courriel du client.
21. La conduite de l'intimée a touché 8 clients qui détenaient des comptes de placement chez le courtier membre ainsi que 17 autres personnes qui détenaient des comptes bancaires à la Banque.
22. Le courtier membre interdisait aux personnes autorisées de modifier ou de supprimer sans le consentement des clients les renseignements sur les clients inscrits dans le système de gestion des coordonnées des clients.
23. La modification ou la suppression des renseignements sur les clients inscrits dans le système de gestion des coordonnées des clients n'a pas empêché les clients d'accéder à leurs comptes de placement ou à leurs comptes bancaires en ligne ni de recevoir leurs relevés de compte.
24. L'intimée a adopté la conduite décrite ci-dessus afin d'empêcher les clients de recevoir un sondage, dont les résultats auraient pu avoir une incidence défavorable sur l'indice de rétroaction des clients de sa succursale ainsi que sur son admissibilité aux programmes de récompenses et de reconnaissance. Nous ne savons pas quelle incidence a eu cette conduite sur la rémunération de l'intimée.
25. Du fait de sa conduite fautive, l'intimée :
 - a) a empêché des clients de recevoir le sondage, dont les résultats auraient pu modifier l'indice de rétroaction des clients et, par conséquent, la rémunération variable qu'elle et les personnes autorisées de sa succursale recevraient ainsi que son admissibilité aux programmes de récompenses et de reconnaissance du courtier membre;
 - b) a nui à la capacité du courtier membre de vérifier l'identité des clients au moment de leur fournir des services virtuellement;
 - c) a empêché des clients de recevoir des avis selon lesquels leurs relevés de compte de placement, leurs relevés de compte bancaire et leurs avis d'exécution d'opérations dans leurs comptes de placement étaient disponibles;
 - d) a empêché des clients de recevoir des communications promotionnelles sur les produits et services offerts par le courtier membre;
 - e) pourrait avoir dirigé la correspondance du courtier membre vers l'adresse courriel d'une personne autre qu'un client.

Facteurs supplémentaires

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

27. En raison de la conduite fautive décrite ci-dessus, le courtier membre a imposé une suspension sans solde de un jour à l'intimée, lui a interdit de participer à ses programmes de récompenses et de reconnaissance en 2018, et a revu à la baisse sa cote d'évaluation par la direction pour le trimestre courant de l'exercice et le reste de l'année civile, ce qui a eu une incidence désavantageuse sur son salaire de base de l'année suivante.
28. Le courtier membre a communiqué avec les clients touchés afin de confirmer leurs préférences de communication contenues dans les systèmes de gestion des coordonnées des clients.
29. Rien n'indique que des clients ont subi des pertes financières en raison de la conduite fautive décrite dans la présente entente de règlement.
30. L'intimée n'avait jamais été visée par une instance disciplinaire de l'ACFM ou de l'Organisation auparavant.
31. En concluant l'entente de règlement, l'intimée a épargné à l'Organisation le temps, les ressources et les dépenses nécessaires à la tenue d'une audience complète portant sur les allégations.

V. L'ANALYSE

Le droit

11. Comme l'indique l'avis d'audience de règlement, la conduite fautive qui fait l'objet de la présente instance consiste en une violation de la Règle 2.1.1 des Règles de l'ACFM (maintenant la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective) et de la Règle 2.1.4 des Règles de l'ACFM (maintenant le paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective).

La norme de conduite

12. La Règle 2.1.1 des Règles de l'ACFM établit les normes minimales d'honnêteté et d'éthique que les personnes autorisées sont tenues de respecter. Cette règle exige, entre autres, ce qui suit :

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

13. Cette règle a été interprétée et appliquée de manière ciblée dans un large éventail de circonstances. Comme l'a déclaré le jury d'audience dans *Breckenridge (Re)* :

[TRADUCTION] [...] [elle] énonce les obligations les plus fondamentales qui incombent à toutes les personnes inscrites dans le secteur des valeurs mobilières.

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

14. L'intimée a admis avoir modifié ou supprimé, à l'insu des clients et sans leur autorisation, l'adresse courriel de 8 clients du membre et celle de 17 autres personnes qui détenaient des comptes bancaires auprès de la banque faisant partie du même groupe que le membre (la Banque) dans un système de gestion des coordonnées des clients utilisé par le membre et la Banque. Elle a agi de la sorte afin d'empêcher le courtier membre et la Banque d'envoyer aux clients des sondages de satisfaction visant à recueillir leurs impressions sur les services qu'ils avaient reçus de l'intimée et d'autres personnes autorisées du courtier membre et des employés de la Banque. La conduite de l'intimée a eu pour effet d'empêcher le membre de la surveiller convenablement et de communiquer adéquatement avec les clients.

15. La rémunération de l'intimée consistait en une rémunération variable qui reposait sur un ensemble d'indicateurs, dont l'un était l'indice de rétroaction des clients, qui est fondé sur les réponses des clients aux sondages de satisfaction. Les réponses au sondage d'une certaine valeur pouvaient faire baisser l'indice de rétroaction des clients de la succursale de l'intimée.

16. L'intimée a admis qu'elle avait agi de la sorte pour empêcher les clients de répondre aux sondages,

dont les résultats auraient pu avoir une incidence défavorable sur sa rémunération et sur son admissibilité aux programmes de récompenses et de reconnaissance.

17. En modifiant les coordonnées des clients dans le système de gestion des coordonnées des clients, l'intimée a adopté une conduite qui a eu des répercussions défavorables à la fois sur les clients concernés et sur le membre, puisqu'elle :

- a) a empêché les clients de recevoir et de soumettre les sondages de satisfaction;
- b) a nui à la capacité du courtier membre de vérifier l'identité des clients au moment de leur fournir des services virtuellement;
- c) a empêché des clients de recevoir des avis selon lesquels leurs relevés de compte de placement, leurs relevés de compte bancaire et leurs avis d'exécution d'opérations dans leurs comptes de placement étaient disponibles;
- d) a empêché des clients de recevoir des communications promotionnelles sur les produits et services offerts par le courtier membre;
- e) pourrait avoir redirigé la correspondance du courtier membre vers l'adresse courriel d'une personne autre que le client.

18. Des jurys d'audience de l'ACFM ont déjà statué qu'une personne autorisée qui apporte des changements aux renseignements d'un client à l'insu ou sans l'autorisation de ce dernier contrevient à la Règle 2.1.1. Voici quelques exemples :

- a) modifier l'adresse résidentielle d'un client dans le système administratif du courtier membre afin d'éviter qu'un client soit informé du rendement de ses placements;

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

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

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

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

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

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

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

19. Le jury d'audience estime que la conduite de l'intimée témoigne d'un manque d'intégrité inquiétant et constitue clairement un manquement à l'obligation : 1) d'agir équitablement, honnêtement et de bonne foi avec les clients; 2) de respecter des normes d'éthique et de conduite élevées dans l'exercice des activités; 3) de ne pas adopter une pratique ou une conduite commerciale inappropriée ou préjudiciable à l'intérêt public. Ce manquement contrevient à la Règle 2.1.1 des Règles de l'ACFM.

VI. LE CONFLIT D'INTÉRÊTS

20. La version de la Règle 2.1.4 des Règles de l'ACFM qui était en vigueur durant la période des faits reprochés exigeait ce qui suit :

- a) Chaque membre et personne autorisée doivent savoir que des conflits d'intérêts peuvent se présenter entre les intérêts du membre ou de la personne autorisée et les intérêts du client. Lorsqu'une personne autorisée se rend compte d'un conflit d'intérêts réel ou éventuel, elle doit immédiatement en aviser le membre;
- b) Si un tel conflit d'intérêts réel ou éventuel se présente, le membre et la personne autorisée doivent veiller à ce qu'il soit traité en suivant une appréciation commerciale raisonnable qui ne peut être influencée que par l'intérêt du client et en respectant les Règles 2.1.4 c) et d);
- c) Le membre ou la personne autorisée, selon les directives du membre, doit aviser immédiatement le client par écrit de tout conflit d'intérêts réel ou éventuel qui se présente, tel qu'il est mentionné dans la Règle 2.1.4 a), avant que le membre ou la personne autorisée n'entame l'opération projetée donnant lieu à ce conflit d'intérêts;
- d) Chaque membre doit élaborer et maintenir des politiques et des procédures écrites pour assurer la conformité aux Règles 2.1.4 a), b) et c).

Règle 2.1.4 des Règles de l'ACFM en date du 15 juin 2016

21. Comme l'a mentionné le jury d'audience dans *Gaunt (Re)* :

[TRADUCTION]

Il y a conflit d'intérêts lorsqu'une partie dans une affaire privilégiée, utilise ou défend ses propres intérêts dans ses relations avec une autre personne envers laquelle elle a une obligation de loyauté, au détriment de cette autre personne ou à son propre avantage plutôt qu'à celui de l'autre personne.

Gaunt (Re), [2013] jury d'audience du conseil régional de l'Atlantique, dossier de l'ACFM n° 201232, motifs de la décision datés du 20 septembre 2013, par. 47

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

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

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

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

Leonard (Re), [2020] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 201919, décision du jury d'audience datée du 2 octobre 2020

24. Rappelons que l'intimée a admis avoir apporté des modifications non autorisées aux coordonnées des clients afin d'empêcher ces derniers de remplir un sondage dont les résultats auraient pu avoir une incidence défavorable sur sa rémunération ainsi que sur son admissibilité aux programmes de récompenses et de reconnaissance.

25. Cette conduite était susceptible de désavantager les clients de la manière décrite ci-dessus.

26. En adoptant la conduite fautive qu'elle a admise, l'intimée a fait passer ses propres intérêts avant ceux de ses clients, ce qui a créé un conflit d'intérêts. Elle n'a pas déclaré le conflit par écrit au membre ni aux clients, et n'a pas non plus veillé à régler le conflit en exerçant un jugement responsable fondé uniquement sur les intérêts des clients.

27. Par conséquent, le jury d'audience conclut que l'intimée a clairement enfreint la Règle 2.1.4 des Règles de l'ACFM.

Les principes généraux concernant l'acceptation des ententes de règlement

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

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

Règle 7.4.4.3 des Règles visant les courtiers en épargne collective

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

[TRADUCTION]

[...] alors que durant une audience contestée, le jury d'audience tente de déterminer la sanction à imposer, durant une audience de règlement, il « n'aura pas tendance à modifier une sanction qui, selon lui, se situe dans une fourchette raisonnable, compte tenu de la procédure de règlement et du fait que les parties se sont entendues. Il ne rejettera pas une entente à moins qu'il estime qu'une sanction se situe clairement à l'extérieur d'une fourchette raisonnable d'adéquation ». (*Re Milewski*, [1999] I.D.A.C.D. No. 17)

Sterling Mutuals Inc. (Re), jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 200820, décision et motifs datés du 3 septembre 2008, par. 37

31. Les jurys d'audience ont reconnu que l'une des raisons pour lesquelles les ententes de règlement élaborées par les parties doivent être respectées est qu'ils ne savent pas ce qui a conduit au règlement ni quels compromis les parties ont acceptés au cours de leurs négociations. La présence d'avocats chevronnés pendant la négociation d'une entente de règlement, comme cela a été le cas en l'espèce, est également un facteur à prendre en considération.

Fike (Re), jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 2017102, décision et motifs datés du 7 décembre 2017, par. 22 et 23

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

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

[TRADUCTION]

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

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

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

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

34. Dans des décisions précédentes, des jurys d'audience de l'ACFM ont tenu compte des facteurs suivants pour déterminer si une entente proposée devait être acceptée :

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

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

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

Ibid., par. 70

Les facteurs liés au caractère adéquat des sanctions proposées

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

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

37. En plus de protéger les investisseurs, la réglementation des valeurs mobilières doit aussi favoriser la confiance du public dans les marchés financiers et le secteur des valeurs mobilières dans son ensemble.

Pezim, précitée, par. 59 et 68

38. Compte tenu de ces principes, les facteurs que les jurys d'audience de l'ACFM ont pris en compte pour déterminer le caractère adéquat des sanctions sont les suivants :

- a) la gravité des allégations prouvées contre l'intimé;
- b) la conduite passée de l'intimé, y compris les sanctions antérieures;
- c) l'expérience de l'intimé et son degré d'activité sur les marchés financiers;
- d) la reconnaissance par l'intimé de la gravité de ses actes inappropriés;
- e) le préjudice subi par les investisseurs en raison des actes de l'intimé;
- f) les avantages que l'intimé a tirés de ses actes inappropriés;
- g) le risque auquel s'exposeraient les investisseurs et les marchés financiers du territoire concerné si l'intimé continuait à exercer des activités sur ces marchés;
- h) le préjudice causé à l'intégrité des marchés financiers du territoire par les actes inappropriés de l'intimé;
- i) la nécessité de dissuader non seulement les personnes visées par l'affaire, mais aussi tous les autres participants aux marchés financiers, de commettre des actes inappropriés similaires;
- j) la nécessité de montrer les conséquences d'une conduite inappropriée aux personnes qui ont le

droit de participer aux marchés financiers;

k) les décisions antérieures rendues dans des affaires similaires.

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

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

L'application des facteurs énumérés ci-dessus à la présente affaire

La gravité de la conduite fautive

40. Nous partageons l'avis du personnel selon lequel la conduite fautive de l'intimée en l'espèce est grave.

41. En modifiant ou en supprimant un ou plusieurs caractères dans l'adresse courriel des clients, à leur insu ou sans leur autorisation, afin d'atteindre ses propres objectifs et au détriment potentiel des clients, l'intimée a adopté une conduite trompeuse qui a donné lieu à des conflits d'intérêts réels ou potentiels qu'elle n'a pas réglés conformément aux exigences réglementaires.

42. Ce type de conduite fautive a été abordé dans la décision *Salina (Re)*, dans laquelle le jury d'audience a déclaré ce qui suit :

[TRADUCTION]

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

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

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

43. La conduite fautive de l'intimée était intentionnelle. Elle n'était pas fondée sur un manque de connaissances ou de formation sur le secteur des valeurs mobilières. La gravité de la conduite de l'intimée est amplifiée par le fait qu'elle était directrice de succursale et qu'elle était chargée de veiller à ce que les autres personnes autorisées se conforment à leurs obligations réglementaires.

44. Le jury d'audience conclut donc que la conduite fautive de l'intimée est grave et qu'elle risquait de compromettre les objectifs fondamentaux de l'Organisation, qui sont de protéger le public investisseur et de favoriser la confiance dans l'intégrité des marchés financiers canadiens, de l'Organisation et du processus de réglementation proprement dit.

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

45. En concluant l'entente de règlement, l'intimée a montré qu'elle reconnaissait la gravité de sa conduite fautive. Elle a accepté la responsabilité de ses actes et a épargné à l'Organisation le temps, les ressources et les frais qui auraient été nécessaires si cette affaire avait fait l'objet d'une audience disciplinaire contestée.

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

46. L'intimée est inscrite dans le secteur de l'épargne collective depuis 1992 et n'avait jamais été visée par une instance disciplinaire de l'ACFM ou de l'Organisation auparavant.

Le préjudice subi par les clients

47. Rien n'indique que des clients ont subi des pertes financières en raison de la conduite fautive de l'intimée. Le membre a communiqué avec les clients concernés afin de confirmer que leurs préférences de communication enregistrées dans le système de gestion des coordonnées des clients étaient exactes. Le personnel et l'avocat de l'intimée ont tous les deux assuré au jury d'audience que le membre disposait de deux systèmes de courriel distincts, l'un étant utilisé pour envoyer des communications promotionnelles ainsi que certains avis bancaires, et l'autre pour envoyer les avis concernant les fonds communs de placement et le processus d'indicateur de force relative (RSI). La conduite fautive de l'intimée ne concerne que le premier de ces deux systèmes. Les deux avocats ont déclaré au jury d'audience que la conduite de l'intimée n'avait eu aucune répercussion sur le processus RSI des fonds communs de placement ni sur les relevés de compte ou les opérations.

L'avantage tiré par l'intimée

48. Bien que les répercussions précises de la conduite fautive de l'intimée sur sa rémunération ne soient pas connues, l'intimée a reconnu qu'elle avait adopté cette conduite afin d'empêcher les clients de recevoir un sondage et de donner une rétroaction, ce qui aurait pu avoir une incidence défavorable sur sa rémunération variable ainsi que sur son admissibilité à des programmes de récompenses et de reconnaissance.

La dissuasion

49. Tant la Cour suprême du Canada que les jurys d'audience de l'ACFM ont soutenu que la dissuasion est un facteur important à prendre en compte au moment de déterminer le caractère adéquat d'une sanction. Voir, par exemple, la décision *Cartaway Resources Corp (Re)*, [2004] 1 RCS 672, par. 52-62.

50. La dissuasion doit comprendre à la fois la dissuasion spécifique du contrevenant et la dissuasion générale des autres participants aux marchés financiers.

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

Cartaway Resources Corp. (Re), précitée, par. 61

51. Le personnel a fait valoir que les sanctions proposées, qui comprennent des sanctions financières et une suspension de l'autorisation de l'intimée d'exercer des fonctions de surveillance pour une période de deux mois, auront un effet de dissuasion spécifique sur l'intimée et de dissuasion générale sur d'autres personnes autorisées qui seraient tentées d'adopter une conduite fautive similaire à l'avenir.

Les sanctions imposées par le membre

52. Comme l'indiquent les *Lignes directrices sur les sanctions de l'ACFM*, les sanctions imposées par le membre sont un facteur approprié que le jury d'audience doit prendre en considération lorsqu'il décide d'accepter ou non une entente de règlement. Nous sommes d'accord avec les observations du personnel selon lesquelles les sanctions imposées par le membre dans la présente affaire auront également un effet de dissuasion spécifique sur l'intimée.

Les décisions antérieures rendues dans des affaires similaires

53. Le personnel a fait valoir que les sanctions proposées se situent dans une fourchette raisonnable d'adéquation, compte tenu des décisions antérieures rendues par les jurys d'audience et les comités d'instruction des sections de l'ACFM dans des affaires similaires, comme le montre le tableau ci-dessous :

DÉCISION	CONDUITE FAUTIVE	SANCTIONS	AUTRES FACTEURS
<i>Stokes (Re)</i> , [2023] dossier n° 202305, avis d'audience de règlement publié le 1 ^{er} février 2023	L'intimée : a modifié les coordonnées de clients dans le système du courtier membre à l'insu et sans l'autorisation des clients, ce qui a eu pour effet d'empêcher le membre de la surveiller convenablement et de communiquer adéquatement avec les clients.	Règlement : - une amende de 7 500 \$; - le paiement d'une somme de 5 000 \$ au titre des frais; - la réussite d'un cours du secteur; - une suspension de l'autorisation d'agir à titre de directrice de succursale de 2 mois.	L'intimée n'avait aucun antécédent disciplinaire. Rien n'indique que des clients ont subi des pertes en raison de la conduite fautive de l'intimée. L'intimée a modifié l'adresse courriel de 4 clients du membre et de 9 autres clients de la banque.
<i>Kandiah (Re)</i> , [2023] dossier n° 202302, avis d'audience de règlement publié le 1 ^{er} février 2023	L'intimée : a modifié les coordonnées de clients dans le système du courtier membre à l'insu et sans l'autorisation des clients, ce qui a eu pour effet d'empêcher le membre de la surveiller convenablement et de communiquer adéquatement avec les clients.	Règlement : - une amende de 7 500 \$; - le paiement d'une somme de 5 000 \$ au titre des frais; - la réussite d'un cours du secteur; - une suspension de l'autorisation d'agir à titre de directrice de succursale de 2 mois.	L'intimée n'avait aucun antécédent disciplinaire. Rien n'indique que des clients ont subi des pertes en raison de la conduite fautive de l'intimée. L'intimée a sélectionné « Non » pour les préférences de communication de 7 clients qui détenaient des comptes de placement chez le courtier membre et de 36 autres personnes qui étaient titulaires de comptes à la banque, et ce, sans avoir obtenu leur consentement.
<i>Cheung (Re)</i> , [2023] dossier n° 202303, avis d'audience de règlement publié le 1 ^{er} février 2023	L'intimée : a demandé à une personne autorisée qu'elle surveillait de modifier les coordonnées de clients dans le système de son employeur à l'insu des clients et sans leur autorisation, ce qui a eu pour effet d'empêcher l'employeur de la surveiller convenablement et de communiquer adéquatement avec les clients.	Règlement : - une amende de 10 000 \$; - le paiement d'une somme de 5 000 \$ au titre des frais; - la réussite d'un cours du secteur; - une suspension de l'autorisation d'agir à titre de directrice de succursale de 3 mois.	L'intimée n'avait aucun antécédent disciplinaire. Rien n'indique que des clients ont subi des pertes en raison de la conduite fautive de l'intimée. L'intimée, en sa qualité de directrice de succursale, a demandé à une personne autorisée qu'elle surveillait d'indiquer, sans le consentement des clients, que ces derniers ne souhaitaient pas que le courtier membre communique avec eux.
<i>Santos (Re)</i> , [2023] dossier n° 202251, avis d'audience de règlement publié le 5 décembre 2022	L'intimée : a modifié les coordonnées de clients dans le système du courtier membre à l'insu des clients et sans leur autorisation, ce qui a eu pour effet de lui faire éviter les contrôles de surveillance et de formation du courtier membre et de nuire à la capacité de ce dernier de communiquer avec les clients.	Règlement : - une amende de 16 000 \$; - le paiement d'une somme de 5 000 \$ au titre des frais; - la réussite d'un cours du secteur;	L'intimée n'avait aucun antécédent disciplinaire. Rien n'indique que des clients ont subi des pertes en raison de la conduite fautive de l'intimée. À environ 126 reprises, l'intimée a changé un ou plusieurs caractères de l'adresse courriel des clients afin de modifier le destinataire du message. La conduite de l'intimée a touché

		une suspension de l'autorisation d'agir à titre de directrice de succursale de 12 mois.	environ 37 clients qui détenaient des comptes de placement chez le membre.
<i>Collymore (Re)</i> , précitée	L'intimée : - a ouvert un nouveau compte et effectué l'achat de parts de fonds communs de placement pour un client qui n'était pas un résident du Canada, ce qu'elle n'était pas autorisée à faire aux termes des politiques et procédures du membre; - n'a pas mis à jour l'adresse résidentielle d'un client, ce qui a empêché le membre de savoir que le client n'était plus un résident du Canada et qu'il y avait des restrictions sur les services de placement que l'intimée était autorisée à fournir au client en raison d'un traitement fiscal différent.	Règlement : - une amende de 7 500 \$; - le paiement d'une somme de 5 000 \$ au titre des frais.	L'intimée n'avait aucun antécédent disciplinaire. L'intimée a accepté la responsabilité de sa conduite fautive.
<i>Hale (Re)</i> , [2021] jury d'audience du conseil régional des Prairies, dossier de l'ACFM n° 202046, motifs de la décision datés du 9 mars 2021	L'intimé : - a effectué 18 opérations relativement à 18 clients en tant que rachats et achats plutôt qu'en tant que substitutions afin que les opérations soient prises en compte dans ses objectifs de vente établis par le membre; - a obtenu et eu en sa possession 10 formulaires de compte présignés relativement à 10 clients et a utilisé ces formulaires pour effectuer des opérations.	Règlement : - une amende de 22 500 \$ (en plusieurs versements); - le paiement d'une somme de 2 500 \$ au titre des frais.	Le préjudice causé aux clients se chiffre à 3 200,25 \$. L'intimé a augmenté son revenu, mais n'a pas atteint les objectifs de vente du courtier membre et, par conséquent, n'a pas tiré d'avantage financier de sa conduite fautive.
<i>Rana (Re)</i> , précitée	L'intimé : - a effectué des opérations dans deux comptes de clients en tant que rachats et achats plutôt qu'en tant que substitutions, afin que les opérations soient prises en compte dans ses objectifs de vente établis par le membre; - a obtenu, photocopié et utilisé un formulaire de compte signé et partiellement rempli afin d'effectuer des opérations pour le compte d'un client; - a modifié et utilisé un formulaire de compte pour exécuter une opération sans avoir demandé au client de parapher les modifications.	Règlement : - une amende de 12 500 \$; - le paiement d'une somme de 5 000 \$ au titre des frais.	L'intimé n'avait aucun antécédent disciplinaire. Rien n'indique que des clients ont subi des pertes en raison de la conduite fautive de l'intimé. Toutes les opérations ont été autorisées. Le membre a imposé une suspension d'un jour à l'intimé et l'a soumis à une surveillance renforcée.

<i>Subzwari (Re)</i>, [2022] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 202159, motifs de la décision datés du 10 mai 2022	L'intimé : • a mis en place des prélèvements automatiques de cotisations dans les comptes des clients à l'insu ou sans l'autorisation de ces derniers afin d'atteindre ses objectifs de vente ou de recevoir une prime d'un programme de rémunération incitative du courtier membre; • a saisi des renseignements faux ou trompeurs dans les formulaires de compte soumis au membre, indiquant faussement que les clients avaient autorisé la mise en œuvre des prélèvements automatiques de cotisations.	Règlement : • une interdiction de 18 mois; • une amende de 4 000 \$; • le paiement d'une somme de 2 500 \$ au titre des frais.	L'intimé a prouvé qu'il était incapable de payer une amende plus élevée. L'intimé n'avait aucun antécédent disciplinaire. Rien n'indique que des clients ont subi des pertes en raison de la conduite fautive de l'intimé. L'intimé n'a tiré aucun avantage financier de sa conduite fautive.
<i>Patel (Re)</i>, précitée	L'intimé : • a modifié l'adresse résidentielle d'un client, sans son autorisation, dans le système administratif du courtier membre pour la remplacer par l'adresse de la succursale où il exerçait ses activités; • a modifié, en réponse à une demande de renseignements du membre, les objectifs de placement d'un client dans un formulaire de renseignements sur le client à son insu et sans son autorisation, et a falsifié la signature du client sur un formulaire; • a fait des déclarations fausses ou trompeuses au courtier membre au cours d'une enquête de surveillance sur sa conduite.	Règlement : • une interdiction de 2 ans; • une amende de 5 000 \$ (en plusieurs versements); • le paiement d'une somme de 2 500 \$ au titre des frais.	L'intimé a prouvé qu'il était incapable de payer une amende plus élevée. L'intimé n'avait aucun antécédent disciplinaire. Le courtier membre a remboursé les clients pour leurs pertes. L'intimé a été congédié.
<i>Chiu (Re)</i>, précitée	L'intimé : • a modifié les informations bancaires d'un client selon des instructions reçues par courriel d'un tiers qui, à l'insu de l'intimé, avait illégalement obtenu l'accès à la boîte de courriel du client, sans obtenir du client un formulaire de compte signé autorisant la modification; • a effectué deux rachats dans le compte d'un client selon des instructions reçues par courriel d'un tiers qui, à son insu, avait obtenu l'accès à la boîte de courriel du client, sans prendre de mesures pour vérifier qu'il communiquait bien avec le client; • a effectué un rachat dans le compte d'un client sans avoir obtenu d'instructions concernant les parts de fonds communs de placement qui devaient être rachetés et les montants de ces parts, exécutant ainsi des opérations discrétionnaires.	Règlement : • une suspension de l'autorisation d'agir à titre de directeur de succursale de 3 mois; • une amende de 12 500 \$; • le paiement d'une somme de 2 500 \$ au titre des frais.	L'intimé n'avait aucun antécédent disciplinaire. Le courtier membre a transmis une lettre de mise en garde à l'intimé.

An (Re), précitée	L'intimé : • a effectué 5 opérations dans les comptes d'un client sans l'autorisation de ce dernier; • a falsifié la signature d'un client sur 5 formulaires de compte; • a indiqué des renseignements liés à la connaissance du client sur un formulaire de compte d'un client sans l'avoir rencontré ou sans avoir discuté de ces renseignements avec lui; • a modifié l'adresse d'un client, sans son autorisation, dans le système administratif du courtier membre afin de faire croire que le client était résident de l'Ontario.	Règlement : • une interdiction permanente.	L'intimé n'a tiré aucun avantage financier de sa conduite fautive. L'intimé a été congédié.
-------------------	---	--	---

54. Au cours de l'audience, le personnel a pris le temps de passer en revue ces décisions dans l'intérêt du jury d'audience, notamment en formulant les raisons pour lesquelles les sanctions étaient dans certains cas plus élevées que ce qui est proposé en l'espèce. Par exemple, dans la décision *Santos*, la conduite en question a touché un nombre beaucoup plus élevé de clients, et l'intimée l'a délibérément adoptée pour se soustraire à la surveillance du membre.

55. À la lumière des observations du personnel, le jury d'audience convient que les sanctions proposées se situent dans une fourchette raisonnable d'adéquation.

VII. LA CONCLUSION

56. Pour les motifs susmentionnés, après avoir examiné l'entente de règlement et pris en considération les observations écrites et orales du personnel, le jury d'audience est convaincu que les sanctions proposées dans l'entente de règlement se situent dans une fourchette raisonnable d'adéquation, compte tenu de la nature et de la gravité de la conduite fautive adoptée par l'intimée dans les circonstances.

57. Par conséquent, le jury d'audience accepte l'entente de règlement.

Fait à Winnipeg le 19 décembre 2023.

« Sherri Walsh » _____

Sherri Walsh, présidente

« Birju Shah » _____

Birju Shah, membre représentant le secteur

« Sean Shore » _____

Sean Shore, membre représentant le secteur

