

Re Manalang

AFFAIRE INTÉRESSANT :

Les Règles visant les courtiers en épargne collective

et

Ryan Rilloraza Manalang

2024 OCRI 53

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

Audience tenue le 12 décembre 2023, le 9 janvier 2024 et le 5 mars 2024 à Saskatoon (Saskatchewan) par
vidéoconférence

Décision (conduite fautive) rendue le 5 mars 2024

Motifs de la décision publiés le 28 mai 2024

Jury d'audience

Sherri Walsh, présidente

Annette Stephens, membre représentant le secteur

James Samanta, membre représentant le secteur

Comparutions

Jennifer Galarneau, avocate de la mise en application

Ryan Rilloraza Manalang, intimé

MOTIFS DE LA DÉCISION (CONDUITE FAUTIVE)

I. INTRODUCTION

¶ 1 Le 30 juin 2023, l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) a introduit une instance disciplinaire contre Ryan Rilloraza Manalang (l'intimé) par la publication d'un avis d'audience qui énonce les allégations suivantes :

- a) **Allégation 1 :** Le 6 avril 2021, l'intimé a photocopié les pages de signature de deux formulaires de compte qui avaient été préalablement signés par un client, a réutilisé ces pages pour remplir deux autres formulaires de compte et a soumis ces formulaires au courtier membre aux fins de traitement, en contravention à la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective (auparavant la Règle 2.1.1 de l'ACFM);
- b) **Allégation 2 :** Du 18 janvier 2020 au 6 avril 2021, l'intimé a obtenu et eu en sa possession 29 formulaires de compte présignés relativement à 9 clients et, dans certains cas, a utilisé ces formulaires pour effectuer des opérations, en contravention à la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective (auparavant la Règle 2.1.1 de l'ACFM).

¶ 2 L'intimé a déposé une réponse le 17 octobre 2023 (la réponse).

¶ 3 L'audience en l'espèce a été tenue par vidéoconférence le 12 décembre 2023, le 9 janvier 2024 et le

5 mars 2024 (l'audience).

¶ 4 L'intimé s'est représenté lui-même tout au long de l'instance.

¶ 5 Durant les deux premiers jours de l'audience, le jury d'audience a entendu la preuve présentée tant par le personnel de l'OCRI (le personnel) que par l'intimé. Les deux parties ont soumis au jury d'audience des observations écrites exposant leur position concernant les faits et le droit. Durant la dernière journée de l'audience, les parties ont formulé leurs derniers arguments au moyen d'observations orales, puis le jury d'audience a suspendu l'audience pour délibérer.

¶ 6 Après avoir examiné l'ensemble de la preuve et les observations écrites et orales des parties, le jury d'audience a repris l'audience pour rendre sa décision, ayant jugé, selon la prépondérance des probabilités, que les deux allégations énoncées dans l'avis d'audience avaient été prouvées.

¶ 7 Les motifs de la décision du jury d'audience sont énoncés ci-après.

II. LA PREUVE, LES POSITIONS DES PARTIES ET L'ANALYSE

La preuve présentée à l'audience concernant les deux allégations

¶ 8 La preuve sur laquelle le jury d'audience s'est appuyé pour rendre sa décision est composée de ce qui suit :

1. les aveux contenus dans la réponse de l'intimé;
2. le rapport de la Base de données nationale d'inscription concernant l'intimé;
3. la déclaration sous serment de Dawn Snyder datée du 11 décembre 2023 et ses pièces jointes;
4. les témoignages de Dawn Snyder et de l'intimé.

¶ 9 La majeure partie de la preuve sur laquelle s'est fondé le personnel pour appuyer sa position n'a pas fait l'objet d'un différend entre les parties. La question sur laquelle les parties ne s'entendaient pas est la suivante : compte tenu des faits établis, la conduite de l'intimé constitue-t-elle une conduite fautive, comme l'allègue l'avis d'audience?

¶ 10 Pour admettre la preuve contenue dans la déclaration sous serment de M^{me} Snyder, le jury d'audience s'est fondé sur les Règles 1.6 et 13.4 des Règles de procédure.

¶ 11 La Règle 1.6 permet à un jury d'audience d'admettre en preuve des déclarations par oui-dire :

1.6 Admissibilité de la preuve

- 1) Sous réserve du paragraphe 3), un jury peut admettre comme preuve tout témoignage, document ou autre élément, y compris le oui-dire, qu'il juge pertinent pour les questions qui lui sont soumises et qui n'est pas lié par les règles juridiques ou techniques en matière de preuve.
- 2) Un jury peut admettre comme preuve une copie de tout document ou autre élément s'il juge que la copie est authentique.

¶ 12 Pour sa part, la Règle 13.4 permet à un jury d'audience d'accepter que le témoignage d'un témoin soit présenté sous forme de déclaration sous serment :

13.4 Témoignage par déclaration sous serment

- 1) Le jury d'audience peut accepter que le témoignage d'un témoin ou la preuve d'un fait ou d'un document particulier soit présenté sous forme de déclaration sous serment, à moins qu'une partie adverse n'ait raisonnablement besoin de la présence du témoin à l'audience pour le contre-interroger.

¶ 13 Les jurys d'audience de l'ACFM et d'autres organismes de réglementation examinent régulièrement des

preuves par oui-dire et s'appuient sur celles-ci pour déterminer les faits.¹

¶ 14 M^{me} Snyder a également témoigné lors de l'audience; elle pouvait donc être contre-interrogée par l'intimé et répondre aux questions du jury d'audience.

L'historique de l'inscription

¶ 15 L'intimé est inscrit à titre de représentant de courtier depuis 2005 et au sein de Placements Financière Sun Life (Canada) inc. (le membre) depuis le 12 mars 2015. Durant la période des faits reprochés, il exerçait ses activités dans la région de Saskatoon, en Saskatchewan.

L'enquête du membre

¶ 16 M^{me} Snyder est la directrice des rapports réglementaires pour le membre et, à ce titre, elle était responsable de la surveillance de ce dernier et du respect des exigences relatives aux rapports réglementaires.

¶ 17 Dans sa déclaration sous serment, elle a affirmé qu'elle avait examiné le sommaire de l'enquête que le membre avait préparé après avoir enquêté sur les pratiques d'affaires de l'intimé.

¶ 18 Elle a déclaré qu'en avril 2021, durant un examen de surveillance de niveau 1, le membre a découvert que l'intimé n'envoyait aux clients que les pages de signature des formulaires pour obtenir leur signature.

¶ 19 Elle a souligné que durant l'examen effectué par le membre, l'intimé a été prié de fournir ses notes, ses courriels et les documents relatifs aux formulaires qui semblaient avoir été signés de façon inappropriée, et que l'intimé avait dit à l'enquêteur qu'il n'avait pas d'autres documents que ceux qu'il avait fournis durant l'examen.

¶ 20 Selon M^{me} Snyder, en raison du résultat de son examen, le membre a avisé l'intimé par une lettre datée du 20 janvier 2022 qu'il devait payer une amende de 2 500 \$ et lire le manuel des processus et procédures de conformité, le manuel de conformité en matière d'assurance et les pages portant sur la conformité du site Advisor Hub pour prendre connaissance des renseignements sur la signature de formulaires vierges, la modification de formulaires, les formulaires incomplets et les obligations des conseillers relatives à la tenue des dossiers des clients.

Les politiques et procédures du courtier membre

¶ 21 M^{me} Snyder a parlé des politiques et procédures du membre concernant les formulaires « présignés » qui étaient en place durant la période de la conduite fautive alléguée. Elle a attiré notre attention sur les sections suivantes du manuel de la conformité, des politiques et des procédures (le MCPP) de la Sun Life, sections qui étaient jointes en tant que pièces à sa déclaration sous serment :

[TRADUCTION]

Comme l'indique l'Avis APA-0066 de l'ACFM, Placements Financière Sun Life inc. interdit aux conseillers d'obtenir des formulaires présignés auprès de leurs clients. Un conseiller ne peut utiliser que les formulaires qui ont été dûment signés par les clients après avoir été correctement remplis. L'utilisation de formulaires d'ordres présignés peut constituer la preuve d'une fraude, d'une falsification, d'opérations discrétionnaires ou d'une autre conduite fautive ou illégale. Voici quelques exemples de conduite fautive liée à des formulaires présignés :

- demander au client de signer un formulaire vierge ou qui a été partiellement rempli (un formulaire présigné);
- demander à un client de signer plusieurs formulaires qui seront utilisés pour des opérations futures;
- apposer la signature d'un client sur un document;

¹ **Tonnies (Re)**, [2005], jury d'audience du conseil régional des Prairies, dossier de l'ACFM n° 200503, décision et motifs datés du 27 juin 2005, par. 6 et 7

- copier et coller une signature, la photocopier ou utiliser du correcteur liquide sur un document pour réutiliser une signature;
- modifier ou corriger tout renseignement figurant sur un document signé sans que le client paraphé la modification pour montrer qu'il l'autorise;
- imiter les initiales d'un client à côté des modifications apportées à un document que le client a oublié de parapher;
- utiliser du correcteur liquide pour effacer d'anciennes instructions et en écrire de nouvelles sur un formulaire signé par le client;
- apposer la signature d'un client sur un formulaire de compte pour exécuter les instructions données par ce client par téléphone ou courriel;
- photocopier un formulaire de compte précédemment soumis et modifier les renseignements sur les opérations dans le but d'effectuer une nouvelle opération.

¶ 22 M^{me} Snyder a déclaré que, à titre de conseiller en épargne collective du membre, l'intimé devait respecter le code de conduite professionnelle (le code) de ce dernier qui était joint en tant que pièce à sa déclaration sous serment. Ce code indiquait que les conseillers en épargne collective devaient, entre autres :

- lire, comprendre et respecter le code et l'ensemble des politiques internes ou codes supplémentaires qui s'appliquent à eux;
- se familiariser avec les lois et règlements qui s'appliquent à leur rôle et s'y conformer;
- s'engager à agir avec professionnalisme, éthique et intégrité.

¶ 23 L'intimé a reconnu qu'il avait accès au code et qu'il devait le respecter. Il a aussi convenu que, pendant la période de 2019 à 2021, il a rempli une attestation concernant le code de conduite et suivi le cours en ligne sur le code de conduite professionnelle. Cela a été consigné dans le rapport sur la transcription des déclarations de l'intimé joint en tant que pièce à la déclaration sous serment de M^{me} Snyder.

Allégation 1

Le 6 avril 2021, l'intimé a photocopié les pages de signature de deux formulaires de compte qui avaient été préalablement signés par un client, a réutilisé ces pages pour remplir deux autres formulaires de compte et a soumis ces formulaires au courtier membre aux fins de traitement, en contravention à la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective (auparavant la Règle 2.1.1 de l'ACFM).

La preuve

¶ 24 Dans la réponse qu'il a déposée le 17 octobre 2023, l'intimé a reconnu qu'il avait adopté la conduite alléguée dans l'avis d'audience. En particulier, en ce qui concerne l'allégation 1, il a admis ce qui suit :

Allégation 1 – signatures d'un client réutilisées

Paragraphes 4 et 5

J'ai commis l'erreur de n'envoyer que la page de signature de deux formulaires puisque c'était la même pour les deux comptes enregistrés que j'avais ouverts.

Je croyais sincèrement que cette pratique était adéquate puisque c'était au moment des restrictions sans précédent liées à la COVID et que je ne pouvais pas rencontrer le client en personne. Je voulais faciliter la vie au client; néanmoins, j'ai violé la règle et je n'ai pas observé la norme éthique et de conduite stricte énoncée au paragraphe 6.

¶ 25 L'intimé a admis cette conduite fautive à l'audience durant l'interrogatoire principal et le contre-interrogatoire.

¶ 26 Les documents dont il est question à l'allégation 1 sont deux formulaires relatifs à deux comptes détenus par le client JK. Ces formulaires de compte sont les suivants : un formulaire d'autorisation limitée

d'opérations (le FALO) et un formulaire de consentement à la livraison électronique de documents et d'avis (le consentement du client).

¶ 27 Le témoignage de M^{me} Snyder et les pièces jointes à sa déclaration sous serment ont établi que, en ce qui concerne le client JK, l'intimé a utilisé la page de signature du FALO 4119-E-01-19 ayant trait au numéro de compte de la Sun Life se terminant par « 02 » et l'a jointe au FALO 4119-E-01-19 se rapportant au compte se terminant par « 28 ». Les numéros de compte étaient indiqués au bas des pages des documents. Le numéro du compte se terminant par « 28 » avait visiblement été modifié de façon manuscrite.

¶ 28 L'intimé a admis que, en ce qui concerne le client JK, il avait modifié le numéro de compte indiqué à la page 2 du FALO 4119-E-01-19 se rapportant au numéro de compte de la Sun Life se terminant par « 02 » et avait ajouté cette page au FALO 4119-E-01-19 ayant trait au numéro de compte se terminant par « 28 » et que le client n'avait jamais vu ou signé le FALO-4772-E-01-19 se rapportant au numéro de compte de la Sun Life se terminant par « 28 ».

¶ 29 Il a également été établi, durant le témoignage de M^{me} Snyder, que l'intimé avait utilisé la page de signature du consentement du client (4772-E-08-18) se rapportant au numéro de compte de la Sun Life se terminant par « 02 » et avait joint cette page au consentement du client (4772-E-08-18) ayant trait au numéro de compte de la Sun Life se terminant par « 28 ». Encore une fois, le numéro de compte indiqué au bas de la page 2 du consentement du client relatif au deuxième compte a visiblement été remplacé par le nombre « 28 » écrit à la main.

¶ 30 L'intimé a encore une fois admis qu'il avait modifié le numéro de compte indiqué à la page 2 du consentement du client 4772-E-08-18 se rapportant au numéro de compte de la Sun Life se terminant par « 02 » et avait ajouté cette page au consentement du client 4772-E-08-18 ayant trait au numéro de compte se terminant par « 28 » et que le client n'avait jamais vu ou signé le document 4772-E-08-18 se rapportant au numéro de compte de la Sun Life se terminant par « 28 ».

La position du personnel

¶ 31 Le personnel a soutenu que cette conduite constituait une forme de falsification de signature, que les jurys d'audience ont qualifiée de « conduite fautive grave ». Selon le personnel, la falsification de signature, qui comprend la réutilisation de la signature d'un client, nuit à l'intégrité et à la fiabilité des documents relatifs au compte, entraîne la destruction de la piste d'audit, a un effet défavorable sur le traitement des plaintes par le membre et est susceptible d'occasionner un mauvais usage sous forme d'opérations non autorisées, de fraude et de détournement de fonds.

¶ 32 Le personnel a également fait valoir que, comme l'indique sa réponse, l'intimé n'a pas nié les faits sur lesquels se fonde cette allégation. En fait, il a reconnu avoir commis une erreur. Il a soutenu qu'il croyait que sa conduite était permise puisqu'il l'a adoptée au moment des restrictions sans précédent liées à la COVID et qu'il ne pouvait rencontrer le client en personne.

La position de l'intimé

¶ 33 La position de l'intimé concordait avec les aveux qu'il a énoncés dans sa réponse. Cette position est la suivante : il a adopté la conduite alléguée, mais il s'agissait d'une erreur de jugement pour laquelle il avait déjà été pénalisé par le membre. Il a affirmé que, avant cet incident, il n'avait jamais fait l'objet de mesures disciplinaires et qu'il n'a adopté la conduite qu'en raison des circonstances exceptionnelles liées à la pandémie.

L'analyse du jury d'audience

¶ 34 Le jury d'audience conclut, selon la prépondérance des probabilités, que l'allégation 1 a été clairement établie.

¶ 35 Comme le jury d'audience l'a indiqué au paragraphe 73 de la décision *Rana (Re)* 2023 OCRI 40 :

La réutilisation de la signature des clients

¶ 73 Des jurys d'audience précédents ont qualifié de conduite contraire à la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective le fait de réutiliser la signature d'un formulaire de compte et

d'apposer cette signature sur un nouveau formulaire de compte.

Lewis (Re), 2018 CanLII 43822 (CA MFDAC) par. 30 à 32

Singh (Re), 2017 CanLII 89034 (CA MFDAC)

Barnai (Re), 2014 CanLII 85 682 (CA MFDAC), par. 6 à 8

¶ 36 Le jury d'audience dans *Rana* a aussi fait remarquer que l'ACFM a averti à plusieurs reprises les personnes autorisées de ne pas réutiliser ou photocopier la signature d'un client qui figure sur un formulaire de compte pour l'apposer sur un nouveau formulaire de compte, citant l'Avis du personnel de l'ACFM APA-0066 daté du 31 octobre 2007 (mis à jour le 4 mars 2013 et le 26 janvier 2017), et le Bulletin n° 0661-E de l'ACFM daté du 2 octobre 2015.²

¶ 37 Citant la décision *Barnai (Re)*, le jury d'audience dans *Rana (Re)* a souligné que la réutilisation de la signature d'un client constitue une conduite particulièrement grave :

La falsification de la signature ou des initiales d'un client constitue une inconduite grave. La falsification de signature (notamment par l'utilisation de formulaires signés d'avance) nuit à l'intégrité et à la fiabilité des documents relatifs au compte, entraîne la destruction de la piste d'audit, a un effet défavorable sur le traitement des plaintes par le membre et est susceptible d'occasionner un mauvais usage sous forme d'opérations non autorisées, de fraude et de détournement de fonds.³

¶ 38 En se fondant sur l'ensemble de la preuve, le jury d'audience conclut que les faits énoncés à l'allégation 1 ont été établis et que l'intimé a clairement contrevenu à la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective.

La norme de conduite prévue à la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective

¶ 39 Selon chacune des allégations énoncées dans l'avis d'audience, l'intimé a contrevenu à la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective (auparavant la Règle 2.1.1 des Règles de l'ACFM).

¶ 40 Cette règle établit la norme de conduite applicable à toutes les personnes inscrites dans le secteur de l'épargne collective et exige entre autres ce qui suit :

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

- (a) agir équitablement, honnêtement et de bonne foi avec leurs clients;
- (b) respecter des normes d'éthique et de conduite élevées dans l'exercice de leurs activités;
- (c) ne pas avoir une pratique ou une conduite commerciale inappropriée ou préjudiciable à l'intérêt public;
- (d) avoir le caractère, la réputation, l'expérience et la formation qui correspondent aux normes décrites dans la présente Règle 2.1.1 ou que l'Organisation peut prescrire.

¶ 41 Comme le jury d'audience l'a indiqué dans *Breckenridge (Re)*, cette règle énonce les obligations les plus fondamentales qui incombent à toutes les personnes inscrites dans le secteur des valeurs mobilières.⁴

¶ 42 Les jurys d'audience ont constamment statué qu'une personne qui réutilise la signature de clients et utilise des formulaires présignés contrevient à la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective.⁵

¶ 43 Les mêmes jurys d'audience ont reconnu que l'OCRI (auparavant l'ACFM) a publié à l'intention du

² *Rana (Re)*, précitée, par. 74

³ *Rana (Re)*, précitée, par. 75

⁴ *Breckenridge (Re)*, [2007] jury d'audience du conseil régional de l'Ontario, dossier de l'ACFM n° 200718, décision datée du 14 novembre 2007, p. 20

⁵ *Rana (Re)*, précitée, par. 80, *Lewis (Re)*, précitée, par. 24, *Ledingham (Re)*, précitée, par. 22

secteur des bulletins et des lignes directrices qui soulignaient clairement que la conduite comme celle adoptée en l'espèce contrevenait à la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective.

Allégation 2

Du 18 janvier 2020 au 6 avril 2021, l'intimé a obtenu et eu en sa possession 29 formulaires de compte présignés relativement à 9 clients et, dans certains cas, a utilisé ces formulaires pour effectuer des opérations, en contravention à la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective (auparavant la Règle 2.1.1 de l'ACFM).

La preuve

¶ 44 M^{me} Snyder a indiqué lors de son témoignage que, en ce qui concerne les formulaires présignés faisant l'objet de l'allégation 2, l'intimé a envoyé aux clients par courriel seulement la page de signature des formulaires de compte, comme l'indique le tableau suivant :

Client	Date du courriel (envoyé par l'intimé / retourné par le client)	Nombre de formulaires	Type de formulaire
1. (a) JC	27 janvier 2021/ 1 ^{er} février 2021	3	1) Formulaire d'ouverture d'un compte de fonds communs de placement (FCP) 4819-E-07-20 2) Formulaire d'ouverture de compte (FOC) 4900-E-11-20 3) FALO 4119-E-01-19
1. (b) JC	12 février 2021/ 14 février 2021	3	1) Questionnaire concernant le profil de risque (QPR) 2) Formulaires de cotisations préautorisées E5252-01-19
2. EM	12 février 2021/ 12 février 2021	4	1) FOC-4900-E-11-20 2) FALO 4119-E-01-19 3) FCP 4819-E-07-20 4) QPR
3. IA	16 février 2021/ 22 février 2021	4	1) FOC 4900-E-11-20 2) FALO 4119 E-01-19 3) FCP 4819-E-07-20 4) QPR p. 3
4. ER	24 février 2021/ 6 mars 2021	4	1) FOC 4900-E-11-20 2) FALO 4119-E-01-19 3) FCP 4819-E-07-20 4) QPR
5. JM	23 mars 2021/ 23 mars 2021	3	1) FCP 4819-E-10-20 2) Formulaire de transfert 4823-E-05-20 3) QPR

Client	Date du courriel (envoyé par l'intimé / retourné par le client)	Nombre de formulaires	Type de formulaire
6. JK	2 avril 2021/ 6 avril 2021	8	1) QPR 2) FCP 4819-E-07-20 3) Formulaire d'ouverture d'un CELI (FCP) 4820-E-07-20 4) FOC 4900-E-11-20 5) FCP 6) FOC 4905-E-08-18 7) FALO 4119-E-01-19 8) Consentement du client 4772-E-08-18
	NOMBRE TOTAL DE FORMULAIRES	29	

¶ 45 À l'audience, le personnel a reconnu qu'il y avait une erreur dans la déclaration sous serment de M^{me} Snyder en ce qui concerne un formulaire, c'est-à-dire le consentement du client JK pour le compte dont le numéro se termine par « 28 ». Ce formulaire n'est pas celui que le client JK a signé à la dernière page. JK a plutôt signé la dernière page du consentement du client pour le compte dont le numéro se termine par « 02 ». M^{me} Snyder a désigné le bon formulaire durant son témoignage.

¶ 46 Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, l'intimé a admis durant son témoignage qu'en ce qui concerne ce formulaire, le client JK n'a signé que la dernière page du consentement du client pour le compte dont le numéro se termine par « 02 ». L'intimé a ensuite modifié et réutilisé cette page de signature pour un compte différent – celui dont le numéro se termine par « 28 ».

¶ 47 Selon la preuve qui a été présentée à l'audience par le truchement de la déclaration sous serment de M^{me} Snyder et du témoignage de celle-ci, un autre formulaire d'ouverture de compte, daté du 18 janvier 2020 et signé par le client AB, a aussi, au dire du personnel, été présigné. La preuve relative à ce formulaire est la suivante : l'intimé a rempli deux formulaires d'ouverture de compte pour le même compte du client AB - l'un d'eux a été généré par ordinateur, et l'autre a été rempli à la main.

¶ 48 Dans la version manuscrite du formulaire, la section relative aux connaissances en matière de placement du client n'a pas été remplie.

¶ 49 L'intimé a affirmé que cette information figure dans le formulaire généré par ordinateur qu'il a préparé. Cependant, au moment où il a rencontré le client pour obtenir sa signature, il n'avait pas en main le formulaire généré par ordinateur. Il a donc rempli de nouveau le formulaire à la main dans l'intention de reproduire les renseignements qui se trouvaient dans le formulaire généré par ordinateur, mais il a oublié de remplir la section relative aux connaissances en matière de placement du client.

¶ 50 Il a reconnu que le document qui a été soumis au client pour signature ne contenait pas les connaissances en matière de placement du client.

¶ 51 Durant son contre-interrogatoire de l'intimé, le personnel a mentionné un certain nombre de sections des formulaires visés qui n'avaient pas été remplies. Il manquait par exemple ce qui suit :

- a) la date à laquelle le document a été signé;
- b) la province où la signature a été apposée;
- c) le titre du client et son sexe;
- d) la confirmation de l'adresse de résidence et de l'adresse postale du client;

- e) la date de naissance du titulaire de compte;
- f) la signature des témoins.

¶ 52 Le personnel a aussi présenté des éléments de preuve concernant les questionnaires sur le profil de risque que l'intimé a demandé aux clients de signer. Durant le contre-interrogatoire, l'intimé a admis que les clients n'avaient pas vu les questionnaires complets lorsqu'ils les ont signés, mais il a fait remarquer qu'ils auraient fini par en examiner le contenu intégral durant les examens annuels qu'il effectuait avec eux.

¶ 53 Il a aussi convenu qu'un mauvais calcul dans le questionnaire sur le profil de risque avait eu pour effet d'attribuer au client une catégorie de risque différente.

¶ 54 En ce qui concerne les renseignements qui n'ont pas été indiqués dans les formulaires que les clients ont signés sans en avoir vu le contenu intégral, l'intimé a soutenu que les renseignements manquants n'étaient pas obligatoires puisque le système l'avait laissé traiter les documents et ne l'avait pas avisé qu'ils [traduction] « n'étaient pas en règle ».

¶ 55 Il s'est dit d'accord avec l'observation du personnel selon laquelle le membre avait, par ses politiques, expliqué pourquoi il était important de s'assurer que tous les formulaires avaient été dûment remplis avant de les faire signer par les clients.

¶ 56 Il a reconnu, dans sa réponse et durant son témoignage, qu'en ce qui concerne les 29 formulaires qui font l'objet de l'allégation 2, il n'a envoyé par courriel à ses clients que la page de signature des formulaires de compte afin qu'ils soient signés, et qu'il ne leur a jamais fait parvenir les autres pages des formulaires avant d'obtenir leur signature.

¶ 57 En particulier, l'intimé a admis ce qui suit dans sa réponse :

Je ne comprends probablement pas ce qu'est un formulaire présigné.

À ma connaissance, un formulaire présigné est un formulaire vierge ou incomplet qui a été signé.

Selon les paragraphes 8 et 9

Les 29 formulaires étaient des formulaires d'ouverture de compte qui avaient déjà été remplis.

Tous les formulaires avaient été préalablement remplis à l'aide des renseignements que j'avais obtenus durant mes rencontres virtuelles avec les clients, et la façon dont j'ai obtenu leurs signatures est la seule chose qui différait du processus régulier d'ouverture de compte. Si les circonstances n'avaient pas été exceptionnelles, je n'aurais pas obtenu la signature des clients de cette façon.

N° 10

J'obtiens la signature des clients en ne leur envoyant par courriel que la page de signature du formulaire de compte rempli afin de leur faciliter la vie.

Il ne fait aucun doute que ce processus n'était pas celui que je devais suivre durant la période des restrictions sans précédent liées à la COVID, période durant laquelle je ne pouvais pas rencontrer les clients en personne, mais tous les formulaires ont été dûment remplis.

¶ 58 L'intimé a affirmé qu'il n'était pas à l'aise avec les signatures électroniques et qu'il avait l'habitude d'imprimer les documents et de les faire signer par les clients. Il a ajouté qu'il croyait sincèrement que le processus qu'il a suivi était permis à ce moment-là et que les erreurs qu'il a commises étaient de nature administrative.

La position du personnel

¶ 59 En ce qui concerne cette allégation, le personnel a soutenu que l'intimé n'avait pas établi une défense.

¶ 60 Il a affirmé que le témoignage de M^{me} Snyder confirme hors de tout doute que l'intimé a obtenu la signature des clients après leur avoir envoyé uniquement la page de signature des formulaires dont il est question à l'allégation 2, et qu'il n'a pas envoyé les formulaires dûment remplis aux clients au moment où ils

ont apposé leur signature.

¶ 61 Le personnel a également fait valoir que la position de l'intimé selon laquelle les formulaires n'étaient pas présignés est sans fondement parce que ces formulaires devaient être dûment remplis et soumis aux clients dans leur intégralité avant d'être signés, ce qui, au dire de l'intimé lui-même, n'a pas été fait. Toujours selon le personnel, rien n'empêchait l'intimé d'envoyer aux clients des formulaires dûment remplis au moment de leur signature.

¶ 62 Le personnel a soutenu que, en obtenant la signature des clients sans leur avoir fourni toutes les pages des formulaires qui contenaient l'ensemble des renseignements requis, l'intimé a adopté une conduite qui correspond à l'obtention, à la possession et à l'utilisation de formulaires présignés.

¶ 63 Il a également fait valoir que la position de l'intimé selon laquelle il avait rempli les formulaires avant d'envoyer la page de signature des documents aux clients était incorrecte à la lumière de la preuve présentée à l'audience, qui a établi que des sections de nombreux formulaires n'avaient pas été remplis au moment de la signature.

¶ 64 Il a donc conclu que ces formulaires incomplets, ainsi que la preuve du mauvais calcul de la cote de risque attribuée au client, prouvaient qu'ils n'avaient pas été envoyés aux clients avant d'être signés, qu'ils étaient partiellement vierges au moment où les clients les ont signés et que, par conséquent, ils constituaient des formulaires « présignés ».

¶ 65 Au dire du personnel, l'envoi d'un formulaire dûment rempli au client permet de s'assurer que ce dernier prend connaissance de tous les renseignements qu'il contient et est en mesure d'autoriser l'objectif pour lequel le formulaire est rempli, que cet objectif soit l'ouverture d'un compte ou l'exécution d'une opération.

¶ 66 Le personnel a fait remarquer, comme dans ses observations concernant l'allégation 1, que le fait de soumettre un formulaire incomplet au moment où le client doit le signer nuit à l'intégrité et à la fiabilité des documents relatifs au compte, entraîne la destruction de la piste d'audit, a un effet défavorable sur le traitement des plaintes par le membre et est susceptible d'occasionner un mauvais usage sous forme d'opérations non autorisées, de fraude et de détournement de fonds.

¶ 67 Dans ses observations orales, le personnel a reconnu que, même si l'avis d'audience allègue que l'intimé a obtenu et eu en sa possession 29 formulaires présignés relativement à 9 clients et que, dans certains cas, il a utilisé ces formulaires pour exécuter des opérations, la preuve qui a été présentée à l'audience a établi qu'il y avait en fait 30 formulaires présignés ayant trait à 7 clients.

¶ 68 Selon le personnel, cette différence ne devrait toutefois avoir aucune incidence sur la capacité du jury d'audience de conclure que l'allégation 2 a été établie.

¶ 69 Pour formuler cet argument, le personnel s'est appuyé sur la décision *Botha (Re)* dans laquelle le jury d'audience, citant le paragraphe 11 de la décision *del Bianco v Alberta (Security Commission)*, 2004 ABCA 344, a déclaré qu'on ne devrait pas examiner minutieusement un avis d'audience pour y déceler une imperfection; l'objectif d'un tel avis est d'informer adéquatement l'intimé de l'affaire qui le concerne.⁶

La position de l'intimé

¶ 70 La position de l'intimé, qui concorde avec les aveux énoncés dans sa réponse et qui a été confirmée par son témoignage, est la suivante : il ne savait pas que sa conduite contrevenait aux Règles.

¶ 71 Il s'est appuyé sur ce qu'il avait déclaré dans sa réponse et durant son témoignage, à savoir que le membre ne lui avait jamais indiqué que les formulaires qu'il avait soumis « n'étaient pas en règle », et qu'il croyait donc que le processus qu'il avait suivi pour obtenir la signature des clients était adéquat. Il a répété qu'il n'avait envoyé par courriel que la page de signature des formulaires de compte remplis pour faciliter la vie à ses clients et qu'il ignorait que ce processus était inadéquat durant la période sans précédent des restrictions liées à la COVID.

⁶ *Botha (Re)*, 2021 ABASC 11, par. 114

¶ 72 Il a aussi soutenu que sa conduite correspondait à un oubli administratif et que sa seule intention ou raison était de bien servir ses clients, comme il le faisait depuis 2005.

L'analyse du jury d'audience

¶ 73 En se fondant sur l'ensemble de la preuve, le jury d'audience conclut, selon la prépondérance des probabilités, que les faits énoncés à l'allégation 2 ont été établis et que l'intimé a clairement contrevenu à la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective.

¶ 74 Nous statuons également que l'intimé, dans sa réponse et durant son témoignage, a admis les faits relatifs à cette allégation même si cet aveu n'était pas nécessaire pour notre décision. Nous sommes d'accord avec le personnel pour dire que certains des formulaires visés par la présente instance étaient incomplets au moment où l'intimé a envoyé les pages de signature aux clients.

¶ 75 Le jury d'audience conclut également que, en ce qui concerne les deux formulaires d'ouverture de compte qui ont été remplis pour le même compte du client AB (un formulaire généré par ordinateur et un autre rempli à la main), quel que soit l'ordre dans lequel l'intimé a préparé ces documents, celui qui contenait la signature du client était partiellement vierge puisqu'il manquait les connaissances en matière de placement du client. Par conséquent, à notre avis, ce document constitue aussi un formulaire présigné.

¶ 76 Nous concluons donc que l'intimé a adopté une conduite qui correspond à l'obtention, à la possession et à l'utilisation de formulaires présignés. Pour en arriver à cette conclusion, nous nous sommes appuyés sur la description des formulaires présignés énoncée dans la décision *Rana (Re)* :

Le terme « formulaire présigné » est un terme générique qui s'applique à diverses situations où une personne autorisée obtient la signature d'un client sur un document avant que tous les renseignements importants n'aient été indiqués. Le plus souvent, une personne autorisée obtient la signature d'un client sur un formulaire de compte partiellement rempli ou complètement vierge. Les membres et les personnes autorisées ne peuvent obtenir et utiliser que les formulaires signés par les clients qui sont entièrement et correctement remplis.

Un document signé par un client avant que tous les renseignements importants n'aient été ajoutés ou remplis est un « formulaire présigné ».⁷

¶ 77 Dans *Carter (Re)*, le jury d'audience, citant la décision *Price (Re)*, a expliqué les dangers associés à l'utilisation de formulaires présignés :

[TRADUCTION]

L'utilisation de formulaires de compte présignés nuit à l'intégrité et à la fiabilité des documents relatifs au compte, entraîne la destruction de la piste d'audit, a un effet défavorable sur le traitement des plaintes par le membre et est susceptible d'occasionner un mauvais usage sous la forme d'opérations non autorisées, de fraude et de détournement de fonds. Comme l'a expliqué le jury d'audience dans la décision *Price (Re)* :

[TRADUCTION]

Il existe un risque légitime qu'une personne autorisée utilise les formulaires présignés pour effectuer des opérations discrétionnaires. Dans le pire des cas, les formulaires présignés créent un mécanisme permettant à une personne autorisée de se livrer à des actes de fraude ou de vol ou d'adopter d'autres formes de conduite préjudiciables pour le client. Les formulaires présignés nuisent également à la capacité d'un membre de surveiller correctement les activités de négociation. Ils détruisent la piste d'audit. La signature du client sur un bordereau d'opération ne peut plus confirmer que le client a autorisé une opération particulière. Les formulaires présignés compromettent également la capacité du membre d'enquêter sur une plainte d'un client concernant le bien-fondé d'une activité de négociation dans son compte, et de traiter cette plainte.

⁷ *Rana (Re)*, précitée, par. 78-79.

Price (Re), [2011] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 200814, décision et motifs (conduite fautive) datés du 18 avril 2011, par. 122 À 124⁸

¶ 78 L'interdiction d'utiliser des formulaires de compte présignés s'applique en tout temps, peu importe si le client connaissait ou avait autorisé l'utilisation de ces formulaires et si la personne autorisée utilisait ces derniers pour effectuer des opérations discrétionnaires ou à d'autres fins inadéquates. Elle s'applique également même si l'intention de la personne autorisée était de faciliter la vie au client, comme c'est le cas en l'espèce.

¶ 79 Sur ce dernier point, le jury d'audience a déclaré ce qui suit dans la décision *Byce (Re)* :

[TRADUCTION]

Les actes énoncés au paragraphe 2 ci-dessus, qui ont été admis par l'intimé, constituent des infractions qui justifient des sanctions ayant un effet de dissuasion spécifique et générale. Même si rien n'indique que l'intimé avait l'intention de se servir des formulaires présignés à des fins inadéquates, l'utilisation de tels formulaires est interdite parce qu'elle compromet la capacité du membre de traiter la plainte d'un client concernant le bien-fondé d'une opération dans son compte et que la signature du client ne peut plus confirmer que ce dernier a autorisé une opération particulière. Pour ces raisons, le recours aux formulaires présignés est interdit, peu importe si la personne autorisée avait l'intention de faciliter la vie au client et si ce dernier avait apparemment autorisé cette pratique.⁹

¶ 80 Nous sommes aussi d'accord avec le personnel pour dire que, même si la preuve présentée à l'audience a établi que l'intimé avait obtenu 30 formulaires présignés relativement à 7 clients et non les 29 formulaires présignés relativement à 9 clients indiqués dans l'avis d'audience, cette distinction n'est pas pertinente pour notre conclusion selon laquelle l'allégation 2 a été établie.

¶ 81 Comme l'a déclaré le jury d'audience dans *Botha (Re)*, on ne devrait pas examiner minutieusement un avis d'audience pour y déceler une imperfection; l'objectif d'un tel avis est d'informer adéquatement l'intimé de l'affaire qui le concerne. Nous concluons, à la lumière de la preuve qui a été présentée à l'audience, y compris les aveux de l'intimé contenus dans sa réponse, son témoignage et ses observations, que l'intimé a été avisé adéquatement de l'affaire qui le concerne.¹⁰

¶ 82 En ce qui concerne la position de l'intimé selon laquelle il ne savait pas que sa conduite contrevenait aux Règles, le jury d'audience conclut qu'il avait la responsabilité de connaître ses obligations réglementaires ainsi que les politiques et procédures du membre.

¶ 83 Comme l'a indiqué la Commission des valeurs mobilières de l'Alberta aux paragraphes 149 et 150 de la décision *Botha (Re)* précitée :

[TRADUCTION]

En ce qui concerne l'obligation d'une personne inscrite de se tenir informée des exigences réglementaires applicables, une formation d'instruction de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) est arrivée à une conclusion similaire dans l'affaire *Re Pariak-Lukic* (2014 OCRCVM 1, par. 89) :

[...] Mais à titre de personne inscrite, [l'intimée] était tenue de connaître et de comprendre les politiques et procédures de [son employeur] et les obligations imposées aux représentants inscrits par les règlements et les règles des organismes de réglementation compétents. Son ignorance ou sa mauvaise compréhension des règles ne constitue pas une excuse.

Dans la décision *O'Connor*, le jury d'audience de l'ACFM a conclu ce qui suit au paragraphe 72 : « Les

⁸ *Carter (Re)*, [2023] jury d'audience (section de l'Ontario), dossier de l'ACFM n° 202271, motifs de la décision datés du 15 janvier 2024

⁹ *Byce (Re)*, dossier de l'ACFM n° 201311, jury d'audience du conseil régional du Centre, décision et motifs datés du 4 septembre 2013, par. 6

¹⁰ *Botha (Re)*, précitée, par. 114

personnes autorisées sont censées connaître les exigences de leur organisme de réglementation ».

¶ 84 L'intimé a reconnu que rien ne l'empêchait de numériser et d'envoyer toutes les pages aux clients plutôt que de leur faire parvenir seulement la page de signature.

¶ 85 Dans l'ensemble, nous trouvons préoccupant le fait que l'intimé ne semblait pas comprendre l'importance de veiller à ce qu'un client examine toute l'information contenue dans un document avant de le signer.

¶ 86 Contrairement à l'affirmation formulée par l'intimé durant son témoignage et dans ses observations, affirmation selon laquelle le membre ne lui avait jamais retourné les documents parce qu'ils « n'étaient pas en règle », l'obtention de la signature d'un client sur un formulaire, surtout un formulaire d'ouverture de compte, n'est pas une simple formalité administrative.

¶ 87 Les membres considèrent la signature d'un client comme une confirmation des instructions fournies par ce dernier. Il s'attendent aussi à ce que les personnes autorisées obtiennent adéquatement ces signatures.

¶ 88 S'il ne prend pas connaissance de toute l'information qui précède sa signature, un client ne peut pas la confirmer.

¶ 89 La procédure qu'a utilisée l'intimé pour obtenir la signature des clients a empêché ces derniers de savoir ce qu'ils signaient et a fait en sorte, sans que le membre le sache, que cette signature ne signifiait plus rien.

¶ 90 Le manquement à l'obligation de s'assurer que le client obtient toutes les pages du document qu'il est prié de signer nuit à l'intégrité même de la relation entre le client, le membre et la personne autorisée.

¶ 91 C'est pourquoi les jurys d'audience ont invariablement statué qu'une personne autorisée qui obtient, a en sa possession ou utilise des formulaires présignés ne s'acquitte pas de son obligation d'observer, dans l'exercice de ses activités, les normes élevées d'éthique et de conduite prévues à la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective, dont l'importance a été analysée ci-dessus dans les présents motifs.

III. LA CONCLUSION

¶ 92 Pour tous ces motifs, le jury d'audience conclut que les allégations énoncées dans l'avis d'audience ont été établies et que l'intimé a contrevenu à la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective (auparavant la Règle 1.1.1 des Règles de l'ACFM).

FAIT à Saskatoon (Saskatchewan) le 28 mai 2024.

« Sherri Walsh »

Sherri Walsh, présidente

« Annette Stephens »

Annette Stephens, membre représentant le secteur

« James Samanta »

James Samanta, membre représentant le secteur

© *Organisme canadien de réglementation des investissements, 2024. Tous droits réservés.*