

CORPORATION FINANCIÈRE ETHICOR,
personne morale légalement constituée ayant son
siège social et son principal établissement au 182,
rue Saint-Charles Ouest, bureau 200, Longueuil
(Québec), J4H 1C9

DÉCISION

(Art. 115 de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*, L.R.Q. c. D-9.2)

LES FAITS CONSTATÉS ET LES MANQUEMENTS REPROCHÉS :

Le 18 décembre 2009, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») émettait à l'encontre du cabinet Corporation financière Ethicor (« Ethicor ») un avis (l'« avis »), portant le numéro 2009-DSEC-0054, en vertu de l'article 117 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, L.R.Q., c. D 9.2 (la « LDPSF »), préalablement à l'émission d'une décision en vertu de l'article 115 LDPSF.

L'avis signifié au cabinet Ethicor le 29 décembre 2009 établit les faits constatés et les manquements reprochés à ce dernier de la manière suivante :

FAITS CONSTATÉS

1. Le cabinet Ethicor détient une inscription auprès de l'Autorité portant le numéro 501941, dans les disciplines de l'assurance de personnes, de l'assurance collective de personnes et de la planification financière. À ce titre, il est régi par la LDPSF;
2. Pierre Éthier est le président, administrateur et dirigeant responsable du cabinet Ethicor;
3. Pierre Éthier détient un certificat portant le numéro 111850 lui permettant d'agir à titre de représentant dans la discipline de l'assurance de personnes et dans la catégorie de discipline des régimes de rentes collectives. À ce titre, il est régi par la LDPSF;
4. À ce jour, cinq (5) autres représentants sont rattachés au cabinet Ethicor;

Faits spécifiques aux manquements reprochés :

5. Les 4, 5 et 6 février 2009, le cabinet Ethicor a fait l'objet d'une inspection conduite par l'Autorité;
6. Les inspecteurs ont procédé à la vérification de trente-deux (32) dossiers constitués en 2007 et 2008 suite à la vente de produits de fonds distincts;
7. À l'égard de vingt-cinq (25) des dossiers clients vérifiés, les inspecteurs n'ont retracé aucun document démontrant que le représentant s'était acquitté de son obligation de « bien connaître son client » avant de lui offrir un produit;
8. En l'espèce, il incombait au représentant d'élaborer le profil financier de son client, de vérifier ses objectifs de placement et sa tolérance au risque, puis de consigner ces renseignements au dossier client;
9. Par ailleurs, le représentant doit recueillir personnellement auprès de ses clients les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier leurs besoins et doit leur décrire le produit proposé en relation avec les besoins identifiés, et ce, conformément aux dispositions de l'article 27 de la LDPSF;

10. Aucun profil financier ou notes relatives aux objectifs de placement et à la tolérance au risque n'étant consigné dans les vingt-cinq (25) dossiers clients vérifiés, lesquels sont détaillés à l'Annexe 1 produite comme pièce P-6, l'Autorité s'interroge donc au sujet de la convenance de ces transactions;

11. L'Autorité rappelle qu'en vertu de l'article 15 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (le « CDCSF »), le représentant doit, avant de renseigner ou de faire une recommandation à son client ou à tout client éventuel, chercher à avoir une connaissance complète des faits;

12. En ne veillant pas à ce que ses représentants procèdent à l'analyse des besoins financiers des clients et en ne s'assurant pas que cette analyse soit consignée au dossier de chacun des clients, le cabinet Ethicor a fait défaut de respecter les dispositions prévues au paragraphe 8° de l'article 17 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (le « Règlement »);

MANQUEMENTS REPROCHÉS AU CABINET ETHICOR

13. Le cabinet Ethicor a fait défaut de superviser adéquatement ses représentants en ne veillant pas à leur discipline et en ne s'assurant pas que ces derniers agissent conformément à la LDPSF et à ses règlements, et ce, contrairement aux dispositions de l'article 85 de la LDPSF;

LES OBSERVATIONS PRÉSENTÉES À L'AUTORITÉ :

Dans son avis signifié le 29 décembre 2009, l'Autorité donnait l'opportunité au cabinet Ethicor de lui transmettre ses observations par écrit avant le 25 janvier 2010, 17 h.

Le 21 janvier 2010, le cabinet Ethicor faisait parvenir à l'Autorité ses observations en réponse à l'avis

Les observations présentées peuvent se résumer comme suit :

- Il s'agit, pour le cabinet Ethicor, d'une première expérience d'inspection avec l'Autorité et ce processus a été pris très au sérieux;
- Le cabinet Ethicor souligne que sa réputation dans l'industrie est un enjeu fondamental puisque de façon générale, les clients et investisseurs sont maintenant très sensibles à toute information qui pourrait mettre en doute l'honnêteté, la compétence ou la transparence d'un représentant et d'un cabinet;
- Il est évident que la majorité de la population a de la difficulté à faire la différence entre des comportements graves, de nature criminelle et des comportements non conformes, de nature beaucoup moins grave;
- La confiance est la base des relations du cabinet Ethicor avec ses clients et toute démarche qui pourrait altérer cette confiance aurait un impact certain sur le cabinet;
- L'une des pratiques que l'Autorité reproche au cabinet Ethicor concerne l'absence de preuve écrite aux dossiers clients démontrant que le cabinet « connaît bien ses clients ». Le cabinet Ethicor considère toutefois que cette règle a été bien appliquée;
- Le cabinet Ethicor a cependant très bien compris le message transmis par l'Autorité à l'effet qu'il doit consigner par écrit toutes les informations pertinentes au dossier de chaque client;
- Les administrateurs du cabinet Ethicor indiquent que des démarches avaient déjà été entreprises bien avant la visite des inspecteurs, avec l'aide du département de conformité de Great West, et ce, afin de s'assurer que les opérations du cabinet étaient conformes aux normes;

- Le cabinet Ethicor demande à l'Autorité d'être clémente à son égard, puisqu'en plus de l'impact d'une pénalité financière, c'est d'abord et avant tout la réputation du cabinet qui est en jeu;
- Le cabinet Ethicor précise qu'il ne demande aucun traitement de faveur qui nuirait à l'intérêt et à la protection des investisseurs. Toutefois, le cabinet croit que la sanction proposée est sévère en regard de l'impact potentiel qu'elle aura sur sa réputation et son habileté à maintenir la relation de confiance avec ses clients actuels et futurs;
- La publicité négative découlant d'une telle sanction engendrerait et ferait perdurer définitivement un doute quant à la qualité des services offerts par les représentants agissant au sein de ce cabinet;
- Le cabinet Ethicor justifie sa demande de clémence sur les circonstances et arguments suivants qui, à son avis, font la démonstration de la rigueur appliquée par ce cabinet quant à la règle de « bien connaître son client » :
 - Depuis sa création en 1991, aucune plainte n'aurait été formulée à l'égard du cabinet Ethicor auprès des instances réglementaires. La seule plainte formelle fut déposée le 15 janvier 2009 et concernait la décision de la Great West d'instaurer un moratoire sur son fond immobilier en décembre 2008 et cette plainte aurait été réglée le 3 mars 2009. Cette décision de Great West d'imposer un moratoire aurait engendré beaucoup de mécontentement des porteurs de parts. Selon le cabinet Ethicor, l'ensemble des clients touchés par cette décision de la Great West aurait très bien réagi. Ceci constituerait une preuve additionnelle que les recommandations du cabinet Ethicor étaient basées sur une réelle connaissance de leurs clients;
 - Les administrateurs du cabinet Ethicor déplorent le manque d'interaction de la part des inspecteurs. À défaut d'avoir eu l'explication recherchée au dossier, les inspecteurs auraient pu venir voir les administrateurs du cabinet et leurs représentants afin de vérifier leur niveau de connaissance de leurs dossiers clients. Ceux-ci auraient facilement constaté qu'ils avaient une connaissance complète de leurs dossiers en plus d'avoir, dans certains cas, les preuves manquantes ailleurs, soit dans un autre dossier relié au client ou sur support informatique, par exemple;
 - La plupart du temps, les nouveaux clients individuels du cabinet sont référés par des clients existants, car il s'agit de leurs enfants ou d'amis personnels. Le cabinet Ethicor indique avoir une approche de développement des affaires basée sur le bouche-à-oreille ce qui, selon les administrateurs du cabinet, augmente la connaissance qu'ils peuvent avoir de leurs clients;
 - Depuis les derniers mois, le cabinet Ethicor travaille à intégrer un système informatique qui lui permettra d'augmenter sa productivité et de consigner plus facilement des notes dans les dossiers des clients. Ceci devrait définitivement régler le reproche de l'Autorité quant au manque de preuve écrite consignée au dossier des clients;
 - Sur les vingt-cinq (25) dossiers clients auxquels réfère l'Autorité, neuf (9) dossiers concernent des transactions effectuées pour les enfants de clients existants. Dans ces cas, les sommes investies provenaient des avoirs des parents. L'objectif de ces investissements concernait des besoins à long terme et dans plusieurs cas, la stratégie d'investissement demandée par le parent qui contribuait pour les besoins futurs de l'enfant reflétait en tout point la stratégie adoptée pour le parent;
 - De ces vingt-cinq (25) dossiers clients, trois (3) dossiers concernent la même famille [...] et doivent être considérés conjointement, puisqu'il s'agit du même type de transaction. Les membres de cette famille sont des amis intimes de Pierre Ethier, dirigeant responsable du cabinet;

- De ces vingt-cinq (25) dossiers clients, trois (3) autres dossiers concernent également les trois enfants d'une même famille [...] et dont les objectifs étaient de reproduire la stratégie convenue pour leurs parents;
 - Dans un autre cas [...], le client serait le beau-frère d'une employée du cabinet Ethicor et les administrateurs nous confirment qu'ils appliquent toujours, que ce soit ou non un membre de la famille rapprochée, le même principe de « bien connaître le client » et ses besoins. Qu'il y ait absence d'une preuve écrite dans le dossier est une chose. Mais compte tenu du contexte, le cabinet Ethicor suggère lui donner le bénéfice du doute sur la connaissance du client et de ses besoins;
 - Dans un autre cas [...], l'investissement a été effectué pour le fils de la cliente, son père étant un employé du cabinet Ethicor et celui-ci possède un certificat de conseiller en sécurité financière. Selon les administrateurs du cabinet, la « connaissance du client » et la pertinence de la transaction ne peuvent être mis en doute. Les mêmes arguments s'appliquent dans le cas du [...] du dirigeant du cabinet [...];
 - Quant à la compagnie à numéro [...], celle-ci appartient à [...] et la situation financière globale de ce dernier avait fait l'objet d'une analyse détaillée en 2004. De plus, une rencontre a eu lieu [...] et son comptable au moment [...]. Selon les administrateurs du cabinet Ethicor, le manque possible d'information écrite au dossier s'explique par la connaissance approfondie de ce dossier;
- Le cabinet Ethicor réalise maintenant que la pratique de l'industrie l'oblige non seulement à « bien connaître son client », mais également à mettre des preuves écrites dans tous ses dossiers clients. Cette façon de faire permet autant de protéger le client que le cabinet;
 - Dans la majorité des vingt-cinq (25) cas soulevés, le cabinet Ethicor souligne qu'il existait une relation plus que privilégiée avec le client, ce qui éliminerait grandement les possibilités d'un manque d'information au dossier;
 - Selon le cabinet Ethicor, les manquements soulevés par l'Autorité sous-entendent que le cabinet n'aurait effectué aucune démarche afin de connaître les besoins des clients. Cela serait bien loin de la réalité, d'autant plus que les inspecteurs auraient basé leurs observations uniquement sur ce qui était consigné aux dossiers, et ce, sans tenter de connaître les circonstances expliquant pourquoi les informations habituellement requises n'avaient pas été consignées aux dossiers;
 - Le cabinet Ethicor ajoute que : *« Nous croyons fermement que tous les commentaires, les éléments d'explication et les circonstances présentées précédemment vous obligent à revoir la décision que vous comptez prendre à l'égard de notre cabinet. Les instances décisionnelles ne peuvent exclure nos arguments et une position plus clémente de leur part, soyez rassurés, ne nuira nullement au message que vous nous envoyez »*;
 - Quant à la supervision des représentants, le cabinet Ethicor allègue qu'un guide de conformité existait déjà lors de la visite des inspecteurs. Des mesures de contrôle et de surveillance avaient été mises en place par la cabinet depuis plusieurs mois et nous fournit les documents pertinents en annexe;
 - Le cabinet Ethicor a également embauché [...];
 - En conclusion, l'Autorité est à même de constater que le cabinet Ethicor prend très au sérieux les démarches entreprises. Dans sa forme, il est possible que le cabinet n'ait pas respecté la règle de preuve écrite consignée au dossier. Toutefois, jamais ce comportement n'a été fait avec de mauvaises intentions. L'Autorité est à même de constater par les arguments présentés par Ethicor que ses agissements envers les clients ne coïncident nullement avec le manque de

connaissance de ceux-ci ou de la pertinence d'une transaction contenue dans un dossier dont les preuves écrites sont insuffisantes;

- De plus, la supervision des représentants est maintenant une pratique bien établie auprès du cabinet Ethicor. L'existence d'un guide de conformité et l'embauche de [...] comme vérificatrice interne sont des preuves tangibles du sérieux de l'approche du cabinet et de son désir d'améliorer ses pratiques;
- L'intervention de l'Autorité fut une excellente chose pour un cabinet avec un personnel réduit comme Ethicor. Elle aura permis d'améliorer les pratiques du cabinet, mais aussi de confirmer certains aspects qui étaient faits correctement;
- L'appel à la clémence demandé par le cabinet Ethicor est fait dans un contexte de cabinet désireux de s'améliorer, tout en ayant la conviction qu'il n'a berné aucun de ses clients;
- D'après les administrateurs du cabinet Ethicor, la pénalité monétaire et publicitaire que l'Autorité compte lui imposer est abusive et dépasse les faits réels constatés en inspection. Ces derniers sont prêts et ouverts à négocier des conditions qui pourraient éviter au cabinet de la publicité négative;
- La lettre d'engagement qu'a fait parvenir le Service de l'inspection au cabinet Ethicor et qui a été signée le 7 avril 2009 serait la preuve tangible que le cabinet est repentant et est déjà tourné vers l'avenir quant aux façons d'opérer selon les normes requises.

LES COMMENTAIRES DE L'AUTORITÉ À LA SUITE DES OBSERVATIONS QUI LUI ONT ÉTÉ PRÉSENTÉES :

L'Autorité a étudié attentivement les observations émises le 21 janvier 2010 par les administrateurs du cabinet Ethicor, ainsi que les documents soumis au soutien de celles-ci;

Tout d'abord, soulignons que l'intervention de l'Autorité a pour objectif de veiller à la protection du public et de s'assurer que le cabinet Ethicor ait des pratiques conformes à la LDPSF et ses règlements;

Tout argument relié à la réputation du cabinet qui pourrait être entachée à la suite de la présente décision ne pourra être retenu, vu la mission même de l'Autorité;

Bien que le cabinet Ethicor allègue avoir des relations privilégiées avec ses clients, cela ne saurait justifier le non-respect des exigences requises par la LDPSF et ses règlements;

L'Autorité souligne que les modifications apportées aux pratiques ne sauraient minimiser le nombre et l'importance des manquements constatés au moment de l'inspection. Afin de sanctionner les manquements passés, l'Autorité considère approprié d'imposer la pénalité annoncée, laquelle repose sur des précédents décisionnels rendus en pareilles circonstances.

Notons que l'Autorité se déclare satisfaite des mesures de contrôle et de surveillance mises en place par le cabinet Ethicor suite à son intervention.

LA DÉCISION :

CONSIDÉRANT l'article 115 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité peut radier une inscription pour une discipline donnée, la suspendre ou l'assortir de restrictions ou de conditions, lorsqu'elle estime qu'un cabinet ne respecte pas les dispositions de la présente loi ou de ses règlements ou que la protection du public l'exige.

Elle peut imposer, en plus, au cabinet une pénalité pour un montant qui ne peut excéder 100 000 \$. »;

CONSIDÉRANT l'article 117 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité signifie au cabinet un avis d'au moins 15 jours de la date à laquelle il pourra présenter ses observations.

L'avis mentionne les faits qui sont reprochés au cabinet. »;

CONSIDÉRANT l'article 27 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un représentant en assurance doit recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins d'un client afin de lui proposer le produit d'assurance qui lui convient le mieux. »;

CONSIDÉRANT l'article 85 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un cabinet et ses dirigeants veillent à la discipline de leurs représentants. Ils s'assurent que ceux-ci agissent conformément à la présente loi et à ses règlements. »;

CONSIDÉRANT l'article 184 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité a pour mission de veiller à la protection du public relativement à l'exercice des activités régies par la présente loi
Elle voit à l'application des dispositions de la présente loi et de ses règlements auxquelles sont assujettis les titulaires de certificat, les cabinets ainsi que les représentants autonomes et les sociétés autonomes. »;

CONSIDÉRANT l'article 17 du Règlement, qui se lit comme suit :

« Les dossiers clients que le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités, sauf celles reliées à la discipline de l'assurance de dommages ou du courtage immobilier, doivent contenir les renseignements suivants lorsqu'ils sont nécessaires :

1° son nom;

2° l'adresse, le numéro de téléphone et le numéro de télécopieur du client ainsi que son adresse électronique, le cas échéant;

3° dans le cas où le client est une personne physique et que ce renseignement a été obtenu par le représentant, sa date de naissance;

4° le montant, l'objet et la nature du produit vendu ou du service rendu, selon le cas;

5° le numéro de la police, les dates de l'émission du contrat et de la signature de la proposition ou de la demande de services, le cas échéant;

6° le nom du représentant impliqué dans la transaction et son mode de rémunération pour chacun des produits vendus ou services rendus au client;

7° le mode de paiement et la date de paiement des produits vendus ou des services rendus;

8° une copie sur quelque support que ce soit de l'analyse de besoins prévus à l'article 6 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants approuvé par le décret numéro 830-99 du 7 juillet 1999;

9° une copie du formulaire rempli lors du remplacement d'une police, le cas échéant, prévu à la section VII de ce règlement.

Tout autre renseignement ou document découlant des produits vendus ou des services rendus au client ou recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé par le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome. »;

CONSIDÉRANT l'article 12 du CDCSF qui se lit comme suit :

« Le représentant doit agir envers son client ou tout client éventuel avec probité et en conseiller consciencieux, notamment en lui donnant tous les renseignements qui pourraient être nécessaires ou utiles. Il doit accomplir les démarches raisonnables afin de bien conseiller son client. »;

CONSIDÉRANT l'article 15 du CDCSF qui se lit comme suit :

« Avant de renseigner ou de faire une recommandation à son client ou à tout client éventuel, le représentant doit chercher à avoir une connaissance complète des faits. »;

CONSIDÉRANT l'article 181 de la *Loi modifiant diverses dispositions législatives afin principalement de resserrer l'encadrement du secteur financier*, L.Q. 2009, c. 58, qui prévoit que toute affaire commencée par l'Autorité en application de l'article 115 LDPSF avant le 1er avril 2010 concernant un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome est continuée conformément à cette loi, telle qu'elle se lisait avant cette date;

CONSIDÉRANT que l'Autorité se déclare satisfaite des mesures de contrôle et de surveillance mises en place par le cabinet Ethicor suite à son intervention;

CONSIDÉRANT la protection du public; Il convient pour l'Autorité d':

IMPOSER au cabinet Ethicor une pénalité* au montant de 2 500 \$, laquelle sera payable au plus tard trente (30) jours suivant la date de signature de la présente décision;

En vertu de l'article 121 de la LDPSF, la décision prend effet immédiatement et est exécutoire malgré appel.

Fait le 21 mai 2010.

Jean St-Gelais
Président-directeur général

En vertu de l'article 119 de la LDPSF, vous pouvez en appeler de cette décision devant la Cour du Québec.

En vertu de l'article 121 de la LDPSF, l'appel de la présente décision ne suspend pas son exécution à moins qu'un juge de la Cour du Québec n'en décide autrement.

En vertu de l'article 122 de la LDPSF, votre appel sera formé par le dépôt d'un avis à cet effet auprès de l'Autorité, dans les 30 jours de la date de signification de la présente décision.

Le cas échéant, veuillez transmettre votre avis à l'adresse suivante :

Autorité des marchés financiers
Direction du secrétariat
À l'attention de Me Marjorie Côté
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 4^e étage

Québec (Québec) G1V 5C1

Si vous avez besoin d'information, vous pouvez communiquer avec M^e Marjorie Côté, par téléphone au 1 877-525-0337, poste 2518, par télécopie au (418) 647-1125 ou par courrier électronique à marjorie.cote@lautorite.qc.ca.

* Le paiement de la pénalité imposée doit être expédié à l'adresse suivante : Autorité des marchés financiers, M^{me} Nathalie Robin, analyste au Service de la conformité, 2640, boulevard Laurier, bureau 400, Québec (Québec) G1V 5C1. Le chèque doit être libellé à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers.