

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1120

DATE : 16 mai 2018

LE COMITÉ [*] :	M ^e Claude Mageau	Président
	M. Sylvain Jutras, A.V.C., Pl. Fin.	Membre

CAROLINE CHAMPAGNE, ès qualités de syndique de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

C.

WIESLAWA OLEJNIK BENEDETTI, conseillère en sécurité financière, conseillère en assurance et rentes collectives et planificatrice financière (numéro de certificat 102421, BDNI 225971)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 142 DU *CODE DES PROFESSIONS*, LE COMITÉ A PRONONCÉ L'ORDONNANCE SUIVANTE :

- **Ordonnance de non-divulgence, de non-publication et de non-diffusion de tout renseignement ou de tout document produit au cours de l'instance et permettant d'identifier tout consommateur.**

*

Le troisième membre du comité, M. André Chicoine, étant empêché d'agir, la présente décision est rendue par les deux autres membres conformément à l'article 371 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et à l'article de 118.3 du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26).

[1] Le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (le « comité ») s'est réuni au siège social de la Chambre, alors sis au 300, rue Léo-Pariseau, 26^e étage, Montréal, les 22 et 23 mars 2016, et au Tribunal administratif du Québec, sis au 500, boul. René-Lévesque Ouest, 22^e étage, Montréal, le 3 mai 2016, pour procéder à l'audition de la plainte disciplinaire portée contre l'intimée le 29 avril 2015 ainsi libellée :

LA PLAINTÉ

1. À Montréal, entre les ou vers les 31 janvier et 21 mars 2007, l'intimée a transmis ou a fait transmettre à P.L.-S. un formulaire « Know Your Client Information » pour qu'elle le signe en blanc, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 11, 12 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3), 10 et 14 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1);
2. À Montréal, le ou vers le 21 mars 2007, l'intimée a complété pour le compte 173XXXX une copie du formulaire « Know Your Client Information » signée en blanc par P.L.-S., ainsi que caviardé et modifié à la hausse le niveau de tolérance aux risques et le degré d'agressivité du profil d'investisseur indiqués antérieurement par P.L.-S., et ce, alors qu'elle n'était pas en présence de P.L.-S., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 11, 12, 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3), 3, 10 et 14 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1);
3. À Montréal, le ou vers le 25 septembre 2007, l'intimée a modifié à la hausse le niveau de tolérance aux risques au formulaire « Know your client Information » pour le compte 173XXXX, et ce, alors qu'elle n'était pas en présence de P.L.-S., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 11, 12 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3), 3, 4, 10 et 14 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1);
4. À Montréal, entre 2006 et 2009, l'intimée ne s'est pas assuré que les formulaires « Know Your Client Information » pour les comptes de P.L.-S. soient conformes à son profil d'investisseur et décrivent correctement, notamment, sa tolérance aux risques ainsi que ses objectifs et horizons de placement, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 12, 15 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité*

financière (RLRQ, c. D-9.2, r.3), 3, 4, 10 et 14 du Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1).

[2] Le comité a débuté son délibéré le 29 juin 2016, date de réception des notes sténographiques de l'audition du présent dossier.

[3] La plaignante était représentée par M^e Claude Baril et l'intimée par M^e René Vallerand.

REQUÊTE POUR PRÉCISIONS

[4] Suite à une Requête pour précisions (la « Requête ») présentée par le procureur de l'intimée, le comité avait ordonné le 17 août 2015 que la plaignante lui fournisse dans un délai de quinze (15) jours relativement au chef d'infraction 4 les précisions suivantes :

« ORDONNER à la Plaignante, dans un délai de quinze (15) jours de la décision à intervenir sur la présente, de fournir à l'Intimée, eu égard au chef 4 de la plainte disciplinaire signée le 29 avril 2015, les précisions suivantes :

- (i) Quels éléments, pour chacun des 10 formulaires KYC identifiés par la Plaignante, ne sont pas conformes au profil d'investisseur de P.L.-S.;*
- (iii) Quels éléments, pour les 10 formulaires KYC identifiés par la Plaignante, ne décrivent pas correctement la tolérance au risque de P.L.-S.;*
- (v) Quels éléments, pour les 10 formulaires KYC identifiés par la Plaignante, ne décrivent pas correctement les objectifs et horizons de placement de P.L.-S.; »¹*

[5] Conformément à l'ordonnance du comité, la plaignante a transmis les précisions suivantes le 3 septembre 2015 quant au chef d'infraction 4 :

« Vous trouverez dans la grille ci-bas les précisions ayant trait aux formulaires KYC identifiés par la Plaignante à la pièce [R-2], produite au soutien de la Requête. Les éléments qui apparaissent en gras ne décrivent pas correctement le profil investisseur de la consommatrice, son degré de tolérance, ses objectifs ou ses horizons de placement.

¹ Requête de l'intimée pour précisions, par. 9 (i), (iii) et (v), procès-verbal de l'appel conférence tenu par le comité le 17 août 2015 et lettre de la procureure de la plaignante du 3 septembre 2015 produite comme pièce S-1.

<i>PLAN</i>		173XXXX	223XXXX	478XX	107XXXX
2006-02-20	<i>Objectifs</i>	<i>Growth</i>			
	<i>Horizons</i>				
<i>I-3, I-143, I-150</i>	<i>Profil/Tolérance</i>	medium	medium	medium	
2007-01-24	<i>Objectifs</i>				
	<i>Horizons</i>				
<i>I-148-149</i>	<i>Tolérance</i>		Medium	High	Medium
	<i>Profil</i>		Moderate	Moderate	Moderate

<i>PLAN</i>		173XXXX	223XXXX	478XX	107XXXX
2007-03-21	<i>Objectifs</i>				
	<i>Horizons</i>				
<i>I-4</i>	<i>Tolérance</i>	Medium			
	<i>Profil</i>	Moderate			
2007-09-25	<i>Objectifs</i>				
	<i>Horizons</i>		6-10		
<i>I-5, I-144</i>	<i>Tolérance</i>	High	Medium	High	
	<i>Profil</i>	Moderate aggressive to aggressive	Moderate conservative to moderate	Moderate conservative to moderate	
2009-03-27	<i>Objectifs</i>				
	<i>Horizons</i>		6-10		
<i>I-147</i>	<i>Tolérance</i>		Medium	Medium	Medium
	<i>Profil</i>		Moderate conservative to moderate	Moderate conservative to moderate	Moderate conservative to moderate

PREUVE DE LA PLAIGNANTE

DÉCISION SUR LES OBJECTIONS À LA PREUVE

[6] Avant d'entendre le premier témoin de la plaignante, la procureure de la plaignante a produit, de consentement avec le procureur de l'intimée, les pièces P-1, P-3 et P-5 à P-16 inclusivement.

[7] Les pièces P-2, P-4, P-17, P-18, P-19 et P-20 ont fait l'objet d'objections à leur production en début d'audition de la part du procureur de l'intimée.

[8] Le président du comité informa alors les procureurs que si les objections à la preuve formulées lors de l'instruction et prises sous réserve par le comité n'étaient pas plaidées par la suite par les procureurs au moment de leurs argumentations finales, les documents ayant fait l'objet desdites objections seraient alors admis en preuve².

[9] En ce qui concerne la pièce P-19, soit la lettre du 22 août 2011 de l'intimée au département de la conformité de Groupe Investors (« Investors ») (I-89) ainsi que la réponse de celui-ci en date du 29 septembre 2011, l'objection du procureur de l'intimée avait été rejetée par le comité lors de l'audition³.

[10] Pour ce qui est de la pièce P-20, qui est l'enregistrement de l'entrevue de l'intimée avec l'enquêteuse de la plaignante tenue le 26 août 2013 ainsi que la lettre de la procureure de la plaignante à celui de l'intimée datée du 3 juin 2015, l'objection de la part du procureur de l'intimée avait aussi été rejetée par le comité⁴, le comité ayant alors appuyé sa décision sur le jugement rendu par le Tribunal des professions dans l'affaire *Fernandez De Sierra*⁵ et avait permis la production des pièces.

[11] Pour ce qui est de la pièce P-2, celle-ci n'a pas été produite par la plaignante pour faire preuve de son contenu et, par conséquent, le procureur de l'intimée avait renoncé à son objection, celle-ci n'ayant plus d'objet⁶.

[12] Enfin, pour ce qui est des pièces P-4, P-17 et P-18, le comité en avait permis la production sous réserve de l'objection faite par le procureur de l'intimée.

² Notes sténographiques du 22 mars 2016, pp. 45-46.

³ Notes sténographiques du 22 mars 2016, pp. 110-114.

⁴ Notes sténographiques du 22 mars 2016, pp. 138-144.

⁵ *Psychologues (Ordre professionnel des) c. Fernandez De Sierra*, 2005 QCTP 134 (CanLII).

⁶ Notes sténographiques du 22 mars 2016, p. 23.

[13] Le procureur de l'intimée n'a pas fait de représentations au soutien de ces objections lors de son argumentation finale et, par conséquent, ces pièces font partie de la preuve compte tenu des directives du comité mentionnées ci-haut au paragraphe 8 et tenant compte des remarques suivantes.

[14] La pièce P-4 (I-7), qui est un formulaire « *Know Your Client Information* » (« KYC »), au nom de P.L.-S., est non daté et n'est pas signé, et il n'a donc aucune valeur probante pour le comité.

[15] De plus, en ce qui concerne les formulaires KYC de la pièce P-17 préparés par le nouveau représentant de la consommatrice, M. David Harries, le comité tient à souligner qu'ils ne constituent pas une expertise quant au profil d'investisseur et à la tolérance aux risques de P.L.-S., tel que l'a d'ailleurs admis la procureure de la plaignante et qu'ils sont datés du 24 mars 2009 et du 2 avril 2009, soit après que P.L.-S. eut cessé d'être la cliente de l'intimée⁷.

[16] Le comité tiendra compte de ces éléments quant à la valeur probante de la pièce P-17.

TÉMOIGNAGE DE SANDRA ROBERTSON

[17] Le témoin était l'enquêtrice de la plaignante dans le présent dossier.

[18] Tout d'abord, elle déposa comme pièce P-1, le document établissant le droit de pratique de l'intimée et elle ajouta que depuis septembre 2014, l'intimée n'est plus représentante de courtier pour un courtier en épargne collective.

⁷ Notes sténographiques du 22 mars 2016, pp. 94, 100 et 217-218.

[19] Elle indiqua que, selon elle, l'enquête a révélé que l'intimée avait transmis un document en blanc à la consommatrice pour le modifier par la suite.

[20] Selon elle, la conclusion de son enquête était que les investissements détenus par P.L.-S. étaient des comptes de type modéré alors que le profil d'investisseur de la consommatrice et sa tolérance aux risques étaient plutôt du genre conservateur.

[21] Elle référa, par la suite, à la pièce P-4 (I-6), qui est un formulaire KYC daté du 2 février 2005 montrant que la tolérance aux risques de P.L.-S. était basse.

[22] Ce formulaire KYC serait le plus ancien transmis par Investors.

[23] Elle indiqua que P.L.-S. était une cliente d'Investors depuis 1985 et qu'à compter de 1993, elle avait eu l'intimée comme représentante.

[24] Ainsi, pour l'ouverture du compte maison de P.L.-S. en 1999, le témoin n'a pas identifié dans la documentation obtenue lors de son enquête de formulaire KYC contemporain à cette ouverture de compte.

[25] À cet effet, comme pièce P-4.1 (I-2), M^{me} Robertson déposa le formulaire pour l'ouverture du compte maison en date du 19 novembre 1999, soit le compte 173XXXX.

[26] Par la suite, le témoin identifia les pièces, soit P-1, P-3, P-5 à P-16, qui avaient déjà été produites de consentement.

[27] Elle identifia aussi les pièces P-2, P-4, P-17, P-18, P-19 et P-20 en liasse.

[28] À cette pièce P-20 en liasse, on retrouve le DVD de l'entrevue (E-16) que le témoin M^{me} Robertson avait faite avec l'intimée et une collègue de travail le 26 août 2013.

[29] Le comité a permis la production de l'enregistrement de l'entrevue au motif qu'il contiendrait des aveux extrajudiciaires, tels que décrits à la lettre de la procureure de la plaignante datée du 3 juin 2015, faisant aussi partie de la pièce P-20 en liasse, et qui avait été adressée au procureur de l'intimée.

[30] Dans cette lettre, la procureure de la plaignante réfère aux passages qui, selon elle, constitueraient des aveux extrajudiciaires de la part de l'intimée.

[31] Selon la procureure de la plaignante, ces aveux seraient les suivants :

- La consommatrice était conservatrice au niveau de ses investissements;
- L'intimée a reconnu avoir fait les modifications au formulaire KYC après la signature de la consommatrice;
- L'intimée a admis qu'elle n'a pas de notes personnelles relativement à l'existence de conversation téléphonique avec la consommatrice relativement à la question du gain en capital.

[32] Par la suite, en contre-interrogatoire, M^{me} Robertson admit qu'elle avait eu, à trois (3) reprises, des conversations téléphoniques avec P.L.-S. les 18 juillet 2013, 26 juillet 2013 et 9 septembre 2013.

[33] Lors de ces conversations téléphoniques, le témoin a demandé à P.L.-S. si elle avait eu avec l'intimée des discussions quant à la question du gain en capital.

[34] Le comité a permis la production de ces conversations téléphoniques comme pièce I-1 par le procureur de l'intimée.

[35] La production de ces conversations avait fait l'objet d'une objection de la part de la procureure de la plaignante, laquelle avait été rejetée par le comité au motif que

ces conversations ne faisaient pas preuve du contenu des faits mentionnés lors desdites conversations, mais uniquement de la tenue des propos de P.L.-S. et de l'enquêteuse lors de ladite entrevue⁸.

TÉMOIGNAGE DE MONSIEUR DAVID HARRIES

[36] Le témoin est présentement retraité, mais antérieurement, avait été représentant chez Investors et un collègue de travail de l'intimée à la même succursale.

[37] Plus particulièrement, il indiqua qu'en mars 2009, le directeur de la succursale lui a demandé de prendre charge de P.L.-S. comme cliente.

[38] Il expliqua au comité comment il avait procédé à la confection des formulaires KYC concernant P.L.-S, datés du 24 mars 2009 et du 2 avril 2009, pièce P-17, et il identifia lesdits documents.

[39] Le témoin a inscrit alors aux documents que selon lui, P.L.-S. avait un profil d'investisseur « *conservative* » avec une tolérance aux risques « *low* ».

[40] Le témoin termina son témoignage en expliquant que suite à son appréciation du dossier et aux changements faits quant au profil d'investisseur et à la tolérance aux risques de P.L.-S., il a eu à faire des changements au niveau des placements qu'elle détenait chez Investors.

TÉMOIGNAGE DE P.L.-S.

[41] La plaignante fit entendre comme dernier témoin la consommatrice P.L.-S., qui expliqua qu'elle était retraitée d'Air Canada depuis 2005.

⁸ Notes sténographiques du 22 mars 2016, pp. 202-213.

[42] Elle mentionna qu'elle avait commencé à faire affaire avec Investors vers 1985 et que l'intimée, qu'elle reconnut devant le comité, est devenue sa représentante quelque temps après.

[43] Elle ajouta qu'en 1989, elle avait aussi contribué à un REÉR à la Banque Royale du Canada.

[44] Elle indiqua qu'elle ne connaissait pas bien les placements et que pour elle, investir avec Investors ou avec la Banque Royale du Canada, c'était du pareil au même.

[45] Elle déclara qu'elle n'avait jamais parlé avec l'intimée des risques et que cette dernière savait que P.L.-S. devait faire des rendements à chaque année pour ses investissements.

[46] Elle expliqua que lorsqu'elle a vendu sa maison en 1999, elle a utilisé 150 000 \$ du prix de vente pour ouvrir un compte qu'elle a appelé « le compte maison » avec un objectif de croissance et dont la valeur à sa mort constituerait un héritage pour ses trois (3) enfants.

[47] Elle mentionna aussi que, chaque année, elle investissait des sommes additionnelles par prélèvement automatique.

[48] Elle témoigna à l'effet que, selon elle, elle n'était pas très avisée au niveau des investissements ayant, par exemple, suggéré à l'intimée qu'elle investisse 5 000 \$ dans un fonds japonais, ce à quoi l'intimée lui avait dit que ce n'était pas bon pour elle parce que trop risqué.

[49] Elle mentionna qu'elle avait aussi des comptes-études pour ses trois (3) enfants qui vivaient à Montréal.

[50] Elle expliqua au comité qu'elle est un investisseur conservateur, qu'elle ne veut pas de risque et qu'elle veut obtenir des rendements avec ses investissements.

[51] Elle indiqua qu'elle est trop âgée pour faire des investissements agressifs, d'autant plus, qu'après son cancer en 2004, elle était encore plus conservatrice.

[52] Selon le témoin, elle rencontrait l'intimée tous les ans au mois de février lorsque la fin de la période des REÉR approchait.

[53] En ce qui concerne les formulaires KYC, elle témoigna à l'effet qu'au début de sa relation professionnelle avec l'intimée, de tels formulaires n'existaient pas et que, par la suite, lorsque cette procédure a été mise en place, l'intimée remplissait les documents et elle les signait.

[54] Le témoin, à la demande de la procureure de la plaignante, identifia tous les formulaires KYC à son nom et déposés en preuve par la plaignante.

[55] Elle souligna au comité que le seul formulaire KYC qu'elle avait elle-même rempli est celui identifié C-6 de la pièce P-10 pour le compte non enregistré 173XXXX daté du 21 mars 2007 et sur lequel la tolérance aux risques est identifiée « *very low* » et son profil d'investisseur est identifié « *conservative* ».

[56] Le témoin mentionna qu'après sa maladie, elle avait l'impression que l'intimée ne réalisait pas à quel point elle pouvait être conservatrice au niveau de ses investissements.

[57] Elle expliqua que c'est pour cette raison qu'elle a senti le besoin de lui renvoyer le formulaire KYC pièce P-10 (C-6) avec les mentions « *very low* » et « *conservative* », aux rubriques tolérance aux risques et profil d'investisseur, tel que ci-haut mentionné.

[58] Relativement à la lettre du 23 mars 2007 de M^{me} Sylvie Dubois, adjointe de l'intimée (pièce P-12), où on l'informait que son profil d'investisseur était « *moderate* » plutôt que « *conservative* » et qu'on lui transmettait aussi une copie du formulaire KYC corrigé, pièce P-11 (I-4), elle mentionna qu'elle n'a pas protesté étant donné que l'intimée maintenait sa position à l'effet que P.L.-S. avait un profil d'investisseur « *moderate* » plutôt que « *conservative* ».

[59] Elle réitéra que les formulaires KYC qu'elle signait étaient habituellement préparés par l'intimée.

[60] Ses rencontres avec l'intimée, qui duraient approximativement une (1) heure, avaient lieu habituellement à son domicile et son mari y assistait.

[61] Elle indiqua qu'en décembre 2008, elle devenait de plus en plus anxieuse, mais qu'elle n'a pas alors eu de discussion avec l'intimée relativement à sa tolérance aux risques.

[62] Cependant, elle mentionna qu'en décembre 2008, alors qu'elle avait constaté que la valeur de son compte maison avait baissé substantiellement, elle avait alors dit à l'intimée que si la valeur dudit compte descendait en bas de 180 000 \$, alors elle voudrait sortir de ces fonds.

[63] Elle indiqua qu'en janvier 2009, elle a communiqué à nouveau avec l'intimée et elle constata alors que l'intimée n'avait pas suivi ses directives étant donné que la valeur du compte était alors à 170 000 \$ et que ses placements étaient demeurés les mêmes.

[64] Elle ajouta qu'elle a fait parvenir par la suite une lettre à Investors étant donné qu'elle s'était sentie trahie par l'intimée.

[65] Elle expliqua que par après, elle a investi ses avoirs dans le marché monétaire en attendant de voir ce qui serait la meilleure chose à faire pour ses investissements.

[66] Enfin, relativement à la pièce P-12, soit la lettre du 23 mars 2007 que M^{me} Dubois lui avait été adressée, laquelle copie provient de son dossier et qui a été remise à la procureure de la plaignante quelques jours seulement avant l'audition, elle ne pouvait affirmer qu'à cette lettre se trouvait le formulaire KYC qu'on retrouve à la pièce P-11 (I-4) daté du 21 mars 2007.

[67] À la demande du procureur de l'intimée, elle identifia la lettre du 23 mars 2007 (pièce P-12) accompagnée d'une copie du formulaire KYC produit comme pièce P-11 (I-4) et copie de ces documents fut produite ensemble à la demande du procureur de l'intimée comme pièce I-2.

[68] Elle indiqua qu'elle avait débuté sa relation professionnelle avec l'intimée en 1989.

[69] Elle mentionna que de 1989 à 1999, elle n'a jamais protesté étant donné qu'elle bénéficiait d'excellents rendements pour ses investissements.

[70] Elle ajouta qu'en 2002, elle a montré son déplaisir à l'intimée étant donné qu'elle avait constaté une baisse de 9 000 \$ au niveau de la valeur de ses investissements, ce qui l'inquiétait, mais ne lui a tout de même pas donné d'instructions de changer quoi que ce soit au niveau de ceux-ci.

[71] Elle déclara que l'intimée était au courant de sa situation familiale, mais elle ne se souvient pas d'avoir parlé avec elle de la volatilité des placements et de la tolérance aux risques en matière d'investissement.

[72] Elle témoigna à l'effet qu'en 1999, elle avait vendu sa maison de Notre-Dame-de-Grâce et avait déménagé alors dans un bungalow à Côte-Saint-Luc.

[73] Le témoin expliqua qu'elle avait fort probablement alors communiqué avec l'intimée pour lui parler du gain en capital provenant de la vente de l'immeuble, mais elle ne se souvient pas que l'intimée lui eut alors présenté des scénarios pour l'investissement du gain en capital qu'elle aurait suite à ladite vente.

[74] En référant à un questionnaire pour un profil d'investisseur produit par le procureur de l'intimée comme pièce I-3, elle reconnut sa signature.

[75] Sur le document I-3 qui est daté du 28 novembre 2005, les notes « *does not wish to complete at this time* », selon elle, ne sont pas les siennes, mais celles de l'intimée.

[76] Quant à la pièce I-4, qui est un autre profil d'investisseur à son nom, elle reconnut l'avoir rempli.

[77] On retrouve à cette pièce I-4 la mention « *Moderate Conservative* » encerclée par P.L.-S. en ce qui concerne sa tolérance aux risques et la mention « *Conservative* » en ce qui concerne son profil d'investisseur.

[78] Par la suite, le procureur de l'intimée lui montra le formulaire KYC de la pièce P-5 daté du 20 février 2006 identifié C-3 où sa tolérance aux risques est « *medium* » et elle y reconnut sa signature et déclara que c'était l'intimée qui l'avait rempli.

[79] Elle ajouta qu'alors, elle n'avait pas contesté la mention « *medium* » à la rubrique tolérance aux risques étant donné que, selon elle, l'intimée lui avait alors mentionné que « *medium means low* ».

[80] Elle témoigna aussi à l'effet que la première fois où elle a commencé à protester ce fut en 2007 en ajoutant qu'elle considère qu'il est difficile pour un client de protester quand on fait affaire avec une experte et qu'en plus, on fait des profits.

[81] Par la suite, relativement à son état de compte du 1^{er} octobre au 31 décembre 2006, pièce P-15.1 (I-61), elle indiqua que ce sont ses notes manuscrites qui se trouvent à la page 000251 et qu'au moment de la réception de son état de compte, elle n'a pas protesté auprès de l'intimée.

[82] Toujours concernant la pièce P-15.1, à la page 000253 où on constate que sa tolérance aux risques est « *Medium* » pour le compte non enregistré 173XXXX, elle indiqua qu'elle ne lisait pas les états de compte et ne faisait que les classer.

[83] Par la suite, le procureur de l'intimée lui montra le formulaire KYC daté du 24 janvier 2007, identifié C-9 de la pièce P-7, pour le compte 478XX (REÉR), lequel indique que son profil d'investisseur est modéré et que sa tolérance aux risques est haute, elle reconnut qu'elle l'avait bien signé.

[84] Relativement à cette mention, elle indiqua qu'elle n'a probablement pas lu « *high* », étant donné que si elle l'avait bien lu, elle aurait probablement « *frappé le plafond* ».

[85] Elle indiqua qu'elle n'avait pas protesté non plus en ce qui concerne le formulaire KYC du 24 janvier 2007 pour le compte 107XXXX, pièce P-7 (C-10), qui indique qu'elle a un profil d'investisseur modéré et une tolérance aux risques modérée.

[86] Elle déclara aussi ne pas se souvenir avoir eu un appel de l'intimée avant la signature de ces deux (2) formulaires KYC.

[87] Elle témoigna à l'effet qu'elle avait bien reçu la lettre du 31 janvier 2007, pièce P-9, et qu'elle a rempli et signé le formulaire KYC, identifié C-6 de la pièce P-10.

[88] Elle mentionna que le formulaire lui est revenu par la suite avec la lettre du 23 mars 2007 de M^{me} Dubois, pièces P-12 et I-2.

[89] Elle rajouta que sur réception de ces documents, elle les a rangés dans sa filière et n'a pas protesté auprès de l'intimée considérant qu'il n'y avait rien à faire selon elle.

[90] Aux questions du procureur de l'intimée afin de savoir si elle avait eu une conversation téléphonique avec l'intimée relativement à une question de gain en capital liée au formulaire KYC, (C-6) de la pièce P-10, l'intimée ne s'en souvient pas.

[91] Elle témoigna à l'effet qu'il aurait plutôt été question de gain en capital lors d'une rencontre avec l'intimée alors qu'elle était toujours propriétaire de sa maison à Notre-Dame-de-Grâce, soit en 1999, et non pas lors d'une conversation téléphonique avec l'intimée après la signature du formulaire KYC, pièce P-10 (C-6).

[92] Enfin, elle mentionna qu'elle n'avait pas fait parvenir de lettre à l'intimée pour lui donner des instructions de se départir de ses placements si la valeur de son compte maison descendait en bas de 180 000 \$.

PREUVE DE L'INTIMÉE

[93] L'intimée fut le seul témoin entendu en défense.

[94] Elle témoigna, tout d'abord, à l'effet qu'elle agit maintenant seulement à titre de planificatrice financière et de conseillère financière chez Investors.

[95] Elle indiqua qu'elle a obtenu en 1974 un Baccalauréat en commerce.

[96] Elle a débuté chez Investors en 1992 et a commencé sa relation professionnelle avec P.L.-S. en 1993.

[97] Elle déposa comme pièce I-5 en liasse les sommaires de compte de P.L.-S. pour juin 1993, décembre 1993 et décembre 1994.

[98] Elle indiqua que le portefeuille de la consommatrice était alors du type modéré-agressif à modéré-conservateur, compte tenu des placements que P.L.-S. détenait dont, entre autres, le Canadian Equity Fund.

[99] Elle expliqua au comité qu'elle avait une excellente relation avec la famille de P.L.-S. et qu'elle rencontrait P.L.-S. au moins une (1) fois par année.

[100] Elle mentionna que P.L.-S. avait vendu en 1999 une grande maison qui lui avait permis d'investir un capital substantiel.

[101] L'intimée avait alors préparé pour P.L.-S. des scénarios financiers relativement au capital que P.L.-S. pouvait investir suite à la vente de ladite maison et ces scénarios furent identifiés et déposés comme pièce I-6.

[102] L'intimée témoigna à l'effet que finalement, P.L.-S. décida d'investir 150 000 \$ suite à la vente de sa maison.

[103] En 2005, l'intimée mentionna que P.L.-S. avait cessé d'être à l'emploi d'Air Canada où elle avait travaillé pendant de nombreuses années.

[104] En prévision de la retraite de P.L.-S., l'intimée expliqua qu'elle lui avait alors préparé des scénarios de retraite, lesquels se retrouvent sur un document identifié et déposé comme pièce I-7.

[105] Elle déclara que P.L.-S. était une personne très prudente au niveau de l'administration de ses finances personnelles.

[106] L'intimée lui avait néanmoins alors expliqué qu'elle pouvait toutefois retirer jusqu'à 7 000 \$ par année de son compte maison, sans risquer d'amoinrir la croissance de ses investissements.

[107] Elle mentionna qu'il fut aussi question avec P.L.-S. en 2006 de la possibilité d'investir par effet de levier en empruntant un montant de 100 000 \$.

[108] À cet effet, le document intitulé « *Investment Loan (Leverage) Program* » daté du 1^{er} mai 2006 expliquant cette possibilité fut identifié et déposé par l'intimée comme pièce I-8.

[109] L'intimée témoigna à l'effet que P.L.-S. était intéressée à cette possibilité, mais que ce n'était pas le cas de son mari et le plan a alors été mis de côté, tel qu'écrit par l'intimée à la page frontispice de la pièce I-8.

[110] Par la suite, l'intimée déposa comme pièces I-9, I-10 et I-11 trois (3) questionnaires remplis par P.L.-S. entre 2004 et 2006 afin de permettre à l'intimée de connaître sa situation financière.

[111] L'intimée mentionna qu'en janvier 2007, au domicile de P.L.-S., elle avait préparé devant P.L.-S. les formulaires KYC datés du 24 janvier 2007, pièce P-7 (C-9 et C-10), pour les comptes 478XX et 107XXXX.

[112] Elle expliqua par la suite la raison pour laquelle la lettre du 31 janvier 2007 de son adjointe, M^{me} Sylvie Dubois, pièce P-9, avait été envoyée à P.L.-S.

[113] En fait, cette lettre avait été envoyée à P.L.-S., car l'intimée avait oublié de lui faire signer un formulaire KYC pour le compte maison portant le numéro 173XXXX lors de ladite rencontre en janvier 2007 lorsque les formulaires KYC pour les comptes 478XX et 107XXXX, pièce P-7 (C-9 et C-10), avaient été complétés et signés par P.L.-S.

[114] Par la suite, l'intimée identifia et déposa comme pièce I-12 en liasse, une série de documents domestiques montrant les suivis ayant eu lieu à l'interne chez Investors de janvier à mars 2007 afin d'obtenir la signature de P.L.-S. pour ce formulaire KYC non complété.

[115] Elle témoigna à l'effet que lorsqu'elle a reçu et pris connaissance du formulaire KYC, pièce P-10 (C-6), complété et signé par P.L.-S., avec la mention « *very low* » pour la tolérance aux risques et « *conservative* » pour le profil d'investisseur, cela impliquait alors que les fonds que P.L.-S. détenait dans ce compte devraient être vendus, avec inévitablement comme conséquence un gain en capital et des impôts à payer pour P.L.-S.

[116] L'intimée témoigna à l'effet qu'elle a alors téléphoné à P.L.-S. et lui a dit que contrairement à ce qui apparaissait audit formulaire KYC, elle n'était pas « *low* » mais plutôt modérée.

[117] Elle lui a aussi expliqué que si elle désirait maintenir ce profil « *low* », elle devrait alors se départir des fonds détenus, ce qui aurait d'importantes implications au niveau des gains en capital compte tenu que ces fonds détenus par P.L.-S. depuis de nombreuses années avaient augmenté substantiellement de valeur.

[118] L'intimée aurait expliqué à P.L.-S. qu'elle aurait facilement un gain en capital de l'ordre de 70 000 \$ et des impôts à payer, ce que P.L.-S. ne voulait pas et il fut alors décidé, avec le consentement de cette dernière, de corriger le formulaire KYC, pièce P-10 (C-6).

[119] En référant à la pièce P-11 (I-4), l'intimée identifia ses initiales sur « *very low* » à la rubrique « *Risk Tolerance* » et elle témoigna avoir coché la case « *medium* » pour cette même rubrique, rayé la mention « *conservative* » à la rubrique « *Investment Profile* » et y avoir coché la case « *moderate* » à cette rubrique⁹.

[120] Par la suite, en référant à la pièce P-11 (I-90), elle reconnut son écriture où il y est indiqué « *re : capital gain taxes costs about \$30K leave as is* ».

[121] Elle indiqua qu'elle a fait cette mention après qu'elle eut la conversation téléphonique ci-haut mentionnée avec P.L.-S. concernant la question de gain en capital.

[122] Le témoin référa aussi à la pièce I-2, soit la lettre du 23 mars 2007 de M^{me} Dubois à P.L.-S. et le formulaire KYC du 21 mars 2007 pour le compte maison 173XXXX, pièce P-11 (I-4), contenant les corrections ci-haut mentionnées.

[123] En référant à la pièce P-13 (C-8), qui est un formulaire KYC daté du 25 septembre 2007 pour le compte maison 173XXXX, l'intimée reconnut l'écriture de son adjointe, M^{me} Sylvie Dubois, en haut dudit formulaire.

[124] L'intimée reconnut ses initiales audit document à la case « *high* » de la rubrique « *Risk Tolerance* », tout en ajoutant que cette copie du formulaire KYC est celle qui a été remise à P.L.-S.

⁹ Notes sténographiques du 23 mars 2016, p. 236.

[125] Elle ajouta qu'on retrouve ses propres initiales à la rubrique « *Other Investments Ever Held* » à la case « *stocks* » qu'elle a elle-même rayée, car P.L.-S. n'avait jamais détenu de telles actions dans son compte.

[126] Par la suite, en référant à la pièce P-14 (I-5), l'intimée indiqua qu'elle n'a rien ajouté après qu'elle eut fait les changements sur le formulaire KYC, pièce P13 (C-8), et qu'il eut été signé par P.L.-S.

[127] Elle mentionna qu'on retrouve à P-14 (I-5), les initiales de son adjointe, M^{me} Sylvie Dubois, à la case « *medium* » de la rubrique « *Risk Tolerance* ».

[128] Par la suite, elle expliqua à son témoignage pourquoi elle considérait que P.L.-S. avait un profil d'investisseur « *moderate* » et non « *low* ».

[129] Tout d'abord, elle indiqua que pendant toutes ces années où P.L.-S. et l'intimée ont eu leur relation professionnelle, P.L.-S. a toujours été en accord avec les suggestions d'investissements que l'intimée lui faisait parmi lesquelles certaines avaient un degré de volatilité.

[130] Aussi, l'intimée référa aux scénarios de retraite, pièce I-7, qu'elle avait présentés en avril 2005 à P.L.-S., lesquels avaient été préparés avec un profil d'investisseur modéré pour P.L.-S.

[131] L'intimée reconnut les documents C-14 et C-15 de la pièce P-3, lesquels constituent un historique des comptes de P.L.-S. chez Investors de 1994 à 2008.

[132] L'intimée a aussi produit un document en liasse identifié comme pièce I-14, lequel est une ventilation des investissements détenus par P.L.-S. chez Investors pour le compte maison 173XXXX.

[133] Le témoin mentionna en révisant les documents annexés au sommaire I-14 qu'on pouvait constater que les investissements y décrits étaient des fonds mutuels dont le risque était modéré.

[134] L'intimée identifia et déposa aussi la pièce I-15, qui est un document intitulé « *Compliance Review of Asset Allocation* » concernant P.L.-S., daté du 22 janvier 2007.

[135] Le témoin expliqua que ce document est un outil de travail fourni par Investors pour évaluer le profil d'un client investisseur.

[136] Elle témoigna à l'effet que le pointage résultant de l'évaluation faite audit document, pièce I-15, donnait 5.76 qui est, selon l'échelle d'Investors, le score d'un profil d'investisseur modéré.

[137] Elle identifia et déposa comme pièce I-16 un document intitulé « *Review of Investment Suitability* » qui montre pour P.L.-S. une note de 78.95 % pour le « *Total Equity Exposure* » ce qui, selon l'intimée, constitue la note d'un investisseur au profil moyen selon les barèmes d'Investors.

[138] Par la suite, l'intimée reconnut les documents pièce P-5 (C-3 et C-4), qui sont des formulaires KYC datés du 20 février 2006, où il est indiqué « *medium* » pour la rubrique tolérance aux risques pour les deux (2) comptes portant les numéros 223XXXX et 173XXXX.

[139] L'intimée identifia et déposa aussi la pièce I-17, qui est un autre document intitulé « *Compliance Review of Asset Allocation* » pour P.L.-S., montrant un score de 5, correspondant à une tolérance modérée aux risques selon l'échelle d'Investors.

[140] La pièce I-18 fut aussi identifiée et déposée par l'intimée, soit un document intitulé « *Review of Investment Suitability* » daté du 21 septembre 2007 avec un score

de 65 % qui correspond à un profil d'investisseur « *Moderate Conservative/Moderate* » chez Investors.

[141] Par la suite comme pièce I-19, elle identifia et déposa un document daté du 31 mars 2006 intitulé « *Review of Investment Suitability* », où on constate que le profil d'investisseur de P.L.-S. était alors « *Moderate-Aggressive/Aggressive* ».

[142] L'intimée expliqua qu'on retrouve aux pages 000460 et 000461 de la pièce P-15.2 la description des fonds énumérés à I-19.

[143] Elle déposa aussi la pièce I-20, qui est un document intitulé « *Review of Investment Suitability* », daté du 31 mars 2007, qui indique que le profil d'investisseur de P.L.-S. est « *Moderate-Aggressive/Aggressive* ».

[144] En référant à la pièce P-13 (C-8), l'intimée indiqua que c'était son adjointe, M^{me} Sylvie Dubois, qui avait rempli le document avant que l'intimée se rende chez P.L.-S. pour le lui faire signer.

[145] L'intimée mentionna en référant audit document qu'on constate ses initiales à la case « *high* » de la rubrique « *Risk Tolerance* » où elle a biffé la case pour la mettre à « *medium* », car elle avait constaté une erreur sur le document préparé par son adjointe.

[146] Quant au formulaire KYC, pièce P-14 (I-5), elle indiqua qu'elle n'y a rien changé après que P.L.-S. eut signé le document.

[147] Elle témoigna à l'effet qu'elle constate les initiales de M^{me} Dubois audit document à la case « *medium* » de la rubrique « *Risk Tolerance* » et que les cercles qui s'y trouvent sont ceux de M^{me} Dubois.

[148] Par la suite, en référant à la pièce P-7 (C-9), qui est un formulaire KYC pour le compte 478XX de P.L.-S. en date du 24 janvier 2007, elle mentionna que c'est elle qui a indiqué que P.L.-S. avait un profil d'investisseur modéré, parce qu'elle considérait que son profil d'investisseur était modéré.

[149] Elle témoigna à l'effet que même si P.L.-S. avait été victime du cancer, cela n'avait rien changé à son attitude face à ses investissements et que, selon elle, le profil d'investisseur de P.L.-S. était demeuré moyen compte tenu qu'elle était en rémission et qu'elle avait une attitude extrêmement positive.

[150] L'intimée identifia et déposa la pièce I-21, qui est un document intitulé « *Review of Investment Suitability* » pour le compte non enregistré de P.L.-S., indiquant qu'en date du 31 décembre 2006, son profil était « *Moderate Conservative/Moderate* ».

[151] Le témoin mentionna que l'on retrouve à la page 000489 de la pièce P-15.2 la description des fonds énumérés à I-21.

[152] En référant à la pièce P-14 (I-144), où on constate à la rubrique « *Investment Time Horizon* » pour le compte 223XXXX que la case « 6 à 10 ans » est cochée, l'intimée mentionna qu'elle ne savait pas qui avait inscrit cette information.

[153] Cela termina l'interrogatoire en chef de l'intimée.

[154] En contre-interrogatoire, l'intimée reconnut avoir reçu de l'enquêteuse, M^{me} Robertson, une lettre lui demandant de lui fournir tous ses dossiers, ladite lettre étant produite par la procureure de la plaignante comme pièce P-22.

[155] L'intimée indiqua qu'elle n'avait pas remis la pièce I-5, ni les pièces I-6 et I-10, lesquelles n'étaient pas alors à son dossier.

[156] Relativement à la pièce I-11, l'intimée indiqua que ce document n'était pas disponible à l'époque où la demande lui avait été faite par M^{me} Robertson.

[157] Elle déclara aussi que les pièces I-17, I-18, I-19, I-20 et I-21 ne furent pas non plus remises à M^{me} Robertson.

[158] En référant au formulaire KYC, pièce P-14 (I-5), elle indiqua qu'elle y a encerclé la description « *high* » à la rubrique tolérance aux risques.

[159] Par la suite, l'intimée fut interrogée quant à la rencontre qu'elle avait eue avec l'enquêteuse le 26 août 2013 et, plus particulièrement, quant à sa déclaration faite à l'enquêteuse, pièce P-20, à l'effet qu'elle aurait alors dit, qu'avant de rencontrer M^{me} Robertson, elle avait communiqué avec le département légal d'Investors et leur avait dit qu'elle devait la rencontrer.

[160] L'intimée indiqua aussi, en référant à la pièce P-19, que P.L.-S. avait accepté une certaine volatilité dans ses investissements.

[161] Elle déclara qu'au début de sa relation professionnelle avec P.L.-S., celle-ci était un investisseur du genre « *certificat de dépôt* ».

[162] Par la suite, l'intimée fut réinterrogée par son procureur.

[163] Elle témoigna à l'effet que lorsque M^{me} Robertson lui avait demandé le dossier, celui-ci avait déjà été envoyé à la division de la conformité d'Investors et elle a alors demandé qu'on lui fasse parvenir copie du dossier.

[164] Elle mentionna que M^{me} Robertson ne lui a pas demandé de nouveaux documents suite à l'envoi du dossier qu'elle avait reçu de la division de la conformité d'Investors.

[165] La preuve de l'intimée fut déclarée close, une fois son témoignage terminé.

REPRÉSENTATIONS DE LA PROCUREURE DE LA PLAIGNANTE

[166] En ce qui concerne le chef d'infraction numéro 1, à savoir celui d'avoir transmis ou fait transmettre à P.L.-S. un formulaire KYC en blanc pour qu'elle le signe, la procureure de la plaignante plaida que les pièces P-9, P-10 et P-11 constituent la preuve documentaire évidente que le document signé par P.L.-S., soit le formulaire KYC pour le compte 173XXXX, pièce P-10 (C-6), lui avait été envoyé en blanc pour être signé.

[167] Elle prétend, en plus, que la lettre du 23 mars 2007, soit la pièce P-12, avec le formulaire KYC corrigé, pièce P-11 (I-4), ne peut constituer un moyen de défense.

[168] La prétention de la procureure de la plaignante est à l'effet que ce n'est même pas une question de crédibilité entre le témoignage de P.L.-S. et celui de l'intimée qui est en jeu.

[169] Selon elle, la preuve documentaire est claire à l'effet que l'intimée a commis l'infraction reprochée et que, par conséquent, c'est sans hésitation que le comité devrait trouver l'intimée coupable de cette infraction.

[170] Pour ce qui est du chef d'infraction numéro 2, soit celui d'avoir complété le formulaire KYC signé en blanc par P.L.-S. pour le compte 173XXXX, et d'avoir caviardé et modifié à la hausse le niveau de tolérance aux risques et le degré d'agressivité du profil d'investisseur le 21 mars 2007, la procureure de la plaignante prétend qu'elle a aussi rempli son fardeau de preuve.

[171] Ainsi, elle ajouta qu'il est clair que la pièce P-10 (C-6) a été changée par l'intimée pour devenir la pièce P-11 (I-4).

[172] En plus, elle référa à l'existence, selon elle, d'un aveu de la part de l'intimée à l'effet qu'elle a effectivement modifié le document quand on prend connaissance de l'entrevue de l'intimée par l'enquêtrice de la plaignante, pièce P-20.

[173] La procureure de la plaignante plaida aussi que les réponses données par l'intimée à son employeur et contenues à la pièce P-19 (I-89) viennent confirmer que cette dernière a bien effectué le changement.

[174] Elle plaida enfin qu'une autre raison pour laquelle l'intimée devrait être trouvée coupable du deuxième chef d'infraction est que le rapport d'Investors, pièce P-19 (I-83), contient la mention que l'intimée aurait dû faire compléter et signer par P.L.-S. un nouveau formulaire avec le changement et non pas uniquement effectuer et initialer le changement audit document.

[175] Pour le chef d'infraction numéro 3, soit celui d'avoir le 25 septembre 2007 modifié à la hausse le niveau de tolérance aux risques au formulaire KYC pour le compte 173XXXX hors la présence de P.L.-S., la prétention de la procureure de la plaignante est qu'il y a aussi clairement eu un changement audit document hors la présence de P.L.-S. en ce qui concerne sa tolérance aux risques.

[176] Comme pour le chef d'infraction numéro 2, la procureure de la plaignante prétend que l'intimée a changé le document pour faire passer le niveau de tolérance aux risques de « *medium* » à « *high* ».

[177] Aussi, la réponse de l'intimée faite à son employeur, Investors, contenue à la pièce P-19 (I-89), comme pour le chef d'infraction numéro 2, constitue une admission de sa part qu'elle a changé la tolérance aux risques et, par conséquent, l'intimée doit être trouvée coupable aussi de l'infraction reprochée au chef d'infraction numéro 3.

[178] Enfin, en ce qui concerne le chef d'infraction numéro 4, soit celui de ne pas s'être assuré que les formulaires KYC pour les comptes de P.L.-S. soient conformes à son profil d'investisseur et à sa tolérance aux risques, la procureure de la plaignante prétend que l'intimée a exécuté cette pratique condamnable de concilier le profil de l'investisseur avec son portefeuille existant.

[179] La procureure de la plaignante avança aussi que l'arrivée de M. Harries comme nouveau représentant de P.L.-S. établit, à la pièce P-17, que l'intimée a bien une tolérance aux risques « *low* » et non « *moderate* ».

[180] Par conséquent, elle prétend que l'intimée devrait aussi être trouvée coupable du chef d'infraction numéro 4.

REPRÉSENTATIONS DU PROCUREUR DE L'INTIMÉE

[181] En ce qui concerne le chef d'infraction numéro 1, le procureur de l'intimée prétend qu'il n'existe aucune disposition légale ou réglementaire qui empêche qu'un document soit signé en blanc par la cliente et hors la présence de l'intimée.

[182] Il prétend donc que la lettre du 31 janvier 2007 (pièce P-9) demandant à P.L.-S. de signer le formulaire KYC ne constitue pas pour l'intimée la preuve qu'elle a commis une infraction déontologique.

[183] Il plaida que lorsqu'on analyse les deux (2) autres formulaires KYC signés par P.L.-S. lors de la rencontre du mois de janvier 2007 (pièce P-7), ceux-ci ont bien été signés en présence de l'intimée et le fait que l'intimée demande par après à P.L.-S. dans une lettre de lui faire parvenir le document signé ne peut, dans les circonstances, constituer une faute déontologique.

[184] Selon le procureur de l'intimée, celle-ci devrait donc être acquittée du premier chef d'infraction.

[185] Pour le chef d'infraction numéro 2, le procureur de l'intimée mentionna que P.L.-S. a envoyé le document signé avec la mention « *low* » contrairement aux deux (2) autres qui avaient été signés en présence de l'intimée lors de sa rencontre avec elle en janvier 2007 (pièce P-7).

[186] Le procureur de l'intimée plaida que l'intimée a fait le changement après la conversation téléphonique qu'elle avait eue avec P.L.-S. où il a alors été mentionné, selon l'intimée, que si le statut « *low* » était maintenu pour P.L.-S., alors cette dernière aurait à payer une importante somme d'impôts, ce que P.L.-S. ne voulait évidemment pas.

[187] Le procureur de l'intimée argumenta donc que le changement fait à la pièce P-11 (I-4) par l'intimée était, dans les circonstances, tout à fait permis étant donné qu'il a suivi sa conversation avec P.L.-S. et l'obtention de son consentement pour ce faire.

[188] Par conséquent, il prétend que l'intimée devrait être aussi acquittée de ce deuxième chef d'infraction.

[189] Pour ce qui est du chef d'infraction numéro 3, le procureur de l'intimée plaida qu'il est en preuve que le changement de « *medium* » à « *high* » a été fait par M^{me} Dubois, soit l'adjointe de l'intimée, et non pas par l'intimée elle-même.

[190] Il prétendit que le compte n'a jamais changé de « *moderate* » à « *high* », que P.L.-S. n'a subi aucun changement dans ses investissements et que l'intimée ne peut être trouvée coupable d'une infraction à cause des agissements de son adjointe.

[191] Enfin, pour ce qui est du chef d'infraction numéro 4, le procureur de l'intimée est d'opinion que les formulaires KYC, au contraire, sont conformes au profil d'investisseur de P.L.-S. qui est moyen ou modéré.

[192] En effet, il plaida que l'ensemble de la preuve documentaire démontre clairement que le profil d'investisseur de P.L.-S. était modéré et non pas conservateur, comme le prétend la plaignante.

[193] Ainsi, selon le procureur de l'intimée, si l'on fait une nomenclature des différents formulaires KYC autre que ceux faisant l'objet des chefs d'infraction 1, 2 et 3, on constate que P.L.-S. s'est toujours considérée comme un investisseur modéré ou moyen.

[194] Relativement à l'opinion du témoin, M. Harries, en plus de prétendre que cela ne pouvait constituer une expertise, le procureur de l'intimée ajouta que cette évaluation de ce témoin avait été faite postérieurement à la période où les faits sont reprochés à l'intimée et après la crise financière de 2008, ce qui, dans les circonstances, ne peut constituer une preuve pertinente pouvant amener le comité à trouver l'intimée coupable de ce quatrième chef d'infraction.

[195] De plus, le procureur de l'intimée mentionna que si on réfère aux différents barèmes d'Investors (I-15 et I-17), on constate que le portefeuille de P.L.-S. était identifié comme modéré.

[196] Par conséquent, il réclama du comité que l'intimée soit aussi acquittée du chef d'infraction numéro 4, compte tenu qu'il ne peut concevoir qu'elle puisse être trouvée coupable de l'infraction reprochée alors qu'en fait, le portefeuille détenu par P.L.-S.

démontre qu'il s'agit d'un profil d'investisseur moyen selon les barèmes existant chez Investors, son employeur.

ANALYSE ET MOTIFS

[197] La plaignante avait le fardeau de prouver par prépondérance de preuve la commission des infractions reprochées à l'intimée.

[198] La Cour d'appel du Québec, dans un arrêt récent¹⁰, s'exprime de la façon suivante quant au fardeau de preuve requis en droit disciplinaire :

« [63] *Dans la présente affaire, le débat autour du fardeau de la preuve en matière disciplinaire semble être une question de sémantique.*

[64] *Bien que cela ne soit pas strictement nécessaire aux fins de l'appel, ayant déterminé que la Cour supérieure était fondée à intervenir en raison du premier moyen, j'estime qu'elle a eu raison de réagir aux propos des juges majoritaires concernant le fardeau de preuve en matière disciplinaire. En outre, lorsque ces derniers affirment qu'il ne suffit pas au plaignant de prouver que " sa théorie est plus probable que celle du professionnel " [41], j'admets que le propos est difficilement conciliable avec la norme de la preuve prépondérante. J'ai toutefois du mal à en comprendre le sens puisque les juges reconnaissaient, au même paragraphe, que le fardeau est celui de la preuve prépondérante. De même, si les juges majoritaires laissent entendre que les conséquences d'une décision ont une incidence sur l'exigence de la norme de la preuve prépondérante [42], cette observation est contraire à la jurisprudence.*

[65] *Dans la mesure où les propos tenus par les juges majoritaires expriment une norme différente, ils sont erronés.*

[66] *Il est bien établi que le fardeau de preuve en matière criminelle ne s'applique pas en matière civile [43]. Il est tout aussi clair qu'il n'existe pas de fardeau intermédiaire entre la preuve prépondérante et la preuve hors de tout doute raisonnable, peu importe le " sérieux " de l'affaire. La Cour suprême du Canada, dans l'arrêt F.H. c. McDougall, a explicitement rejeté les approches préconisant une norme de preuve variable selon la gravité des allégations ou de leurs conséquences [44].*

[67] *Cependant, la preuve doit toujours être claire et convaincante pour satisfaire au critère de la prépondérance des probabilités. Comme démontré plus haut, le Conseil avait bien à l'esprit cette norme et la proposition des juges majoritaires qui soutient le contraire est, avec égards, injustifiée.*

[68] *Comme le rappelle la Cour suprême, "[a]ussi difficile que puisse être sa tâche, le juge doit trancher. Lorsqu'un juge consciencieux ajoute foi à la thèse du*

¹⁰ Bisson c. Lapointe, 2016 QCCA 1078 (CanLII).

demandeur, il faut tenir pour acquis que la preuve était, à ses yeux, suffisamment claire et convaincante pour conclure au respect du critère de la prépondérance des probabilités " [45].

[69] *Je propose également de rejeter ce moyen. »* (références omises)

[199] Après avoir analysé la preuve documentaire et évalué les témoignages entendus devant lui, le comité est d'opinion pour les raisons suivantes que la plaignante s'est déchargée de son fardeau en ce qui concerne les chefs d'infraction numéros 1 et 3, mais pas pour les chefs d'infraction numéros 2 et 4, pour lesquels l'intimée doit être acquittée.

CHEF D'INFRACTION NUMÉRO 1

[200] On reproche à l'intimée à ce premier chef d'infraction d'avoir transmis ou fait transmettre à P.L.-S. un formulaire KYC pour qu'elle le signe en blanc.

[201] Les dispositions légales alléguées à ce premier chef d'infraction sont les suivantes :

- ***Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) :***

« 16. Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients.

Il doit agir avec compétence et professionnalisme. »

- ***Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (RLRQ, c. D-9.2, r.3) :***

« 11. Le représentant doit exercer ses activités avec intégrité.

12. 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. »

- ***Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1) :***

« **10.** Les méthodes de sollicitation et de conduite des affaires du représentant doivent inspirer au public le respect et la confiance.

14. Les activités professionnelles du représentant doivent être menées de manière responsable avec respect, intégrité et compétence. »

[202] Le comité est d'opinion que la preuve est claire et convaincante à l'effet que le 31 janvier 2007, l'adjointe de l'intimée, M^{me} Sylvie Dubois, a envoyé à P.L.-S. pour signature un formulaire KYC qui n'avait pas été complété lors de la rencontre que l'intimée avait eue précédemment avec P.L.-S. en janvier 2007.

[203] Le comité considère que le document envoyé par l'adjointe de l'intimée était effectivement un document en blanc au sens de la définition retrouvée au *Dictionnaire de droit québécois et canadien*¹¹ :

« **Signature en blanc** : Fait d'apposer sa signature au bas d'un écrit dont le contenu n'a pas encore été déterminé. »

[204] La lettre datée du 31 janvier 2007 adressée à P.L.-S., pièce P-9, indique bien que le formulaire KYC lui a été envoyé pour signature.

[205] Les témoignages de P.L.-S. et de l'intimée sont au même effet que le formulaire KYC avait été envoyé par M^{me} Dubois pour être rempli et signé par P.L.-S.

[206] Le témoignage de P.L.-S. est clair à l'effet que c'est bien elle qui a rempli et signé le document KYC, pièce P-10 (C-6), pour le compte 173XXXX.

[207] L'intimée a confirmé le témoignage de P.L.-S. sur ce point en déclarant que sur réception de la pièce P-10 (C-6), elle a alors téléphoné à P.L.-S. pour lui dire que contrairement à ce que celle-ci avait inscrit au document, elle n'avait pas une tolérance

¹¹ Hubert Reid, *Dictionnaire en droit québécois et canadien*, 4^e éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2010, s.v. « *Signature en blanc* ».

aux risques « *very low* », mais plutôt « *medium* » et que son profil d'investisseur n'était pas « *conservative* » mais « *moderate* »¹².

[208] L'intimée a expliqué au comité la teneur de la conversation téléphonique qu'elle a alors eue avec P.L.-S. sur réception de la pièce P-10 (C-6) relativement à la question du gain de capital pouvant amener P.L.-S. à payer une importante somme d'impôt, ce à quoi P.L.-S. s'est montrée extrêmement surprise¹³.

[209] Le comité est d'opinion qu'il y a une preuve claire et convaincante que le document KYC, pièce P-10 (C-6), avait été envoyé en blanc par l'adjointe de l'intimée, pour être à la fois complété et signé par P.L.-S., sans la présence de l'intimée et sans que l'intimée eut informé P.L.-S. de la nature et des conséquences de sa signature.

[210] Le comité considère qu'en ce faisant, l'intimée a fait défaut d'agir en professionnel avisé et consciencieux lors de la signature par P.L.-S. du formulaire KYC, pièce P-10 (C-6).

[211] À cet effet, le comité réfère aux décisions rendues dans les affaires *Duval*¹⁴ et *Casabon*¹⁵.

[212] Le procureur de l'intimée a prétendu qu'il n'y avait pas d'obligation à ce que l'intimée soit présente lors de la signature du formulaire KYC, pièce P-10 (C-6).

[213] Il a prétendu qu'en 2007, soit au moment de l'infraction reprochée à l'intimée, le *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*¹⁶ ne prévoyait pas l'obligation du représentant « *d'analyser avec le client son profil d'investisseur* ».

¹² Notes sténographiques du 23 mars 2016, p. 227.

¹³ Notes sténographiques du 23 mars 2016, p. 228.

¹⁴ *Chambre de la sécurité financière c. Duval*, 2008 CanLII 68308 (QC CDCSF), par. 140.

¹⁵ *Chambre de la sécurité financière c. Casabon*, 2004 CanLII 59864 (QC CDCSF), p. 11.

[214] Il a allégué que ce n'est qu'en 2013, que le règlement a été amendé pour se lire comme suit :

« **6.** *Le représentant en assurance de personnes doit, avant de faire remplir une proposition d'assurance ou d'offrir un produit d'assurance de personnes comportant un volet d'investissement, dont un contrat individuel à capital variable, analyser avec le preneur ses besoins ou ceux de l'assuré.* »¹⁷

[215] Le comité est d'opinion que cet argument du procureur de l'intimée ne lui est d'aucune utilité, car l'infraction reprochée au chef d'infraction numéro 1 vise plus particulièrement l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* qui prévoit « *qu'un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients* » et « *qu'il doit agir avec compétence et professionnalisme* ».

[216] Par conséquent, la question à laquelle le comité doit répondre concernant ce premier chef d'infraction est de déterminer si en envoyant le formulaire KYC en blanc pour signature par P.L.-S., sans en avoir discuté au préalable du contenu et de l'avoir informée de la nature et des conséquences de sa signature, l'intimée a agi avec compétence et professionnalisme.

[217] Le comité, sans hésitation, arrive à la conclusion qu'il ne s'agissait pas de la part de l'intimée d'une façon professionnelle et compétente de procéder.

[218] Par conséquent, l'intimée sera trouvée coupable du chef d'infraction numéro 1 pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et un arrêt conditionnel des procédures sera ordonné pour les autres dispositions alléguées audit chef d'infraction.

¹⁶ *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, RLRQ, c. D-9.2, r. 1.3.

¹⁷ *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, RLRQ, c. D-9.2, r. 10, art. 6.

CHEF D'INFRACTION NUMÉRO 2

[219] La plaignante reproche à l'intimée d'avoir complété pour le compte 173XXXX une copie du formulaire « Know Your Client Information » signée en blanc par P.L.-S., ainsi qu'avoir caviardé et modifié à la hausse le niveau de tolérance aux risques et le degré d'agressivité du profil d'investisseur indiqués antérieurement par P.L.-S.

[220] Les dispositions légales alléguées audit chef d'infraction sont les suivantes :

- **Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) :**

« 16. Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients.

Il doit agir avec compétence et professionnalisme. »

- **Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (RLRQ, c. D-9.2, r.3) :**

« 11. Le représentant doit exercer ses activités avec intégrité.

12. 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.

35. Le représentant ne doit pas exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente. »

- **Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1) :**

« 3. Le représentant doit s'efforcer, de façon diligente et professionnelle, de connaître la situation financière et personnelle ainsi que les objectifs de placement du client. Les renseignements qu'il obtient d'un client doivent décrire cette situation ainsi que l'évolution de celle-ci.

10. Les méthodes de sollicitation et de conduite des affaires du représentant doivent inspirer au public le respect et la confiance.

14. Les activités professionnelles du représentant doivent être menées de manière responsable avec respect, intégrité et compétence. »

[221] Le comité réfère tout d'abord à la trame factuelle explicitée ci-haut quant au premier chef d'infraction, laquelle est évidemment tout aussi pertinente pour déterminer de la culpabilité de l'intimée pour ce deuxième chef d'infraction.

[222] Les témoignages de l'intimée et de P.L.-S. ne sont pas contradictoires quant au fait que lors de la visite de l'intimée faite auprès de P.L.-S. en janvier 2007, le formulaire KYC pour le compte maison, soit celui portant le numéro 173XXXX, n'avait pas été complété et signé par P.L.-S.

[223] Cet oubli de la part de l'intimée explique pourquoi la lettre du 31 janvier 2007, pièce P-9, a été envoyée à P.L.-S. par l'adjointe de l'intimée avec le formulaire KYC en blanc.

[224] P.L.-S. a rempli le document qui est la pièce P-10 (C-6) avec l'indication « *very low* » à la rubrique « *Risk Tolerance* » et « *conservative* » à la rubrique « *Investment Profile* ».

[225] Cette séquence n'est pas contestée par l'intimée qui a admis avoir reçu de P.L.-S. la pièce P-10 (C-6).

[226] Les versions de l'intimée et de P.L.-S. diffèrent quant à l'existence d'une conversation téléphonique entre P.L.-S. et l'intimée après la réception par celle-ci du formulaire KYC, pièce P-10 (C-6) rempli et signé par P.L.-S.

[227] L'intimée a expliqué au comité que lorsqu'elle a reçu le document complété « *very low* » par P.L.-S., elle a réalisé immédiatement que ces indications faites par P.L.-S. à son formulaire KYC auraient pour elle d'importantes implications fiscales.

[228] En effet, selon l'intimée, si le profil d'investisseur de P.L.-S. était « *very low* », cela signifiait qu'elle devait se départir des investissements alors détenus à son compte

afin de se conformer à ce profil d'investisseur avec comme conséquence un important gain en capital imposable pour P.L.-S., compte tenu que ses placements avaient substantiellement augmenté de valeur durant les dernières années.¹⁸

[229] En fait, selon l'intimée, P.L.-S. aurait eu un gain en capital d'environ 70 000 \$¹⁹ et elle aurait eu de l'impôt sur le gain en capital d'environ 30 000 \$²⁰.

[230] Le témoignage de l'intimée est à l'effet que P.L.-S. était très surprise, ne voulait surtout pas payer des impôts et, par conséquent, ne voulait pas que les fonds détenus soient vendus.

[231] Avec le consentement de P.L.-S., l'intimée a alors corrigé le formulaire KYC pour qu'il soit « *medium* » pour le facteur de risques et « *moderate* » pour la rubrique profil d'investisseur.²¹

[232] Le formulaire KYC, pièce P-10 (C-6) a donc été corrigé par l'intimée pour devenir le formulaire KYC, pièce P-11 (I-4 / I-90).

[233] On constate audit document, pièce P-11 (I-4), que l'intimée a biffé la case « *very low* » sous la rubrique « *Risk Tolerance* » pour cocher plutôt la case « *medium* » et a biffé la case « *conservative* » sous la rubrique « *Investment Profile* » pour cocher à la place la case « *moderate* ».

[234] L'intimée, en plus de témoigner à cet effet, a aussi révélé l'existence d'une telle conversation téléphonique avec P.L.-S. à l'enquêtrice de la plaignante lors de son entrevue du 26 août 2013, pièce P-20.

¹⁸ Notes sténographiques du 23 mars 2016, pp. 227-228.

¹⁹ Pièce I-13.

²⁰ Notes sténographiques du 23 mars 2016, pp. 237-238 et pièce P-11 (I-90).

²¹ Pièce P-11 (I-4) et notes sténographiques du 23 mars 2016, pp. 228 et 236.

[235] Elle y réfère aussi à ses réponses données à son employeur à la lettre du 22 août 2011, pièce P-19 (I-89) :

« 1- A letter was sent to the client (Jan 31st 2007 – Attached) to sign the KYC for that plan – 173XXXX she ticked “very low” and “conservative”. When I called to say that if I would change her holdings to that level, she would pay a substantial amount of capital gains taxes.. (she always wanted to lower here(sic) income level to pay the least-always maxed out her RRSP). Mrs. S. said not to make the investment changes. It was my initials. »

[236] P.L.-S., lors de son témoignage, ne se souvient pas d'avoir eu une telle conversation téléphonique avec l'intimée.

[237] En fait, en contre-interrogatoire, elle se souvient plutôt d'une discussion sur les impôts lors d'une visite de l'intimée à son domicile non pas en 2007, mais plutôt en 2000²².

[238] D'ailleurs, l'enquêteuse de la plaignante, à trois (3) reprises lors de conversations téléphoniques, pièce I-1, avait demandé à P.L.-S. si effectivement elle avait eu une telle conversation téléphonique avec l'intimée où elle aurait discuté de la question d'un gain en capital.

[239] Ce n'est finalement que lors de la troisième conversation téléphonique tenue le 9 septembre 2013 que P.L.-S. a admis à l'enquêteuse qu'effectivement, elle a pu avoir une conversation avec l'intimée sur le sujet²³.

[240] Le comité croit l'intimée quand elle témoigne à l'effet que c'est suite à cette conversation téléphonique avec P.L.-S. et avec son consentement qu'elle a effectivement modifié le formulaire KYC, pièce P-10 (C-6) pour devenir la pièce P-11 (I-4).

²² Notes sténographiques du 23 mars 2016, pp. 130-131.

²³ Pièce I-1.

[241] D'ailleurs, à la pièce P-11 (I-90), bien que cela puisse constituer de l'auto-corroboration de la part de l'intimée, le comité constate l'existence de la note manuscrite faite par l'intimée, se lisant « *re : capital gain taxes cost about \$30K leave as is* », et laquelle note a été identifiée par l'intimée lors de son témoignage²⁴.

[242] La lettre du 23 mars 2007 signée par M^{me} Dubois pour l'intimée adressée à P.L.-S., pièce P-12, vient aussi confirmer la séquence ci-haut mentionnée.

[243] Par cette lettre, P.L.-S. est informée par M^{me} Dubois des changements exécutés et initialés par l'intimée, et elle lui transmet alors une copie dudit formulaire KYC, pièce I-2.

[244] L'intimée a maintenu cette même version lors de ses réponses données à son employeur, le 22 août 2011, pièce P-19 (I-89), et lors de l'entrevue qu'elle a eue avec l'enquêteuse de la plaignante le 26 août 2013, pièce P-20.

[245] Lors de cette entrevue avec l'enquêteuse, elle explique comment elle avait changé le formulaire KYC après qu'elle eut dit à P.L.-S. qu'elle aurait des impôts à payer pour gain en capital.

[246] Ces deux (2) versions données par l'intimée, à la fois à son employeur et à l'enquêteuse de la plaignante, viennent donc confirmer son témoignage rendu devant le comité concernant les circonstances de la modification du formulaire KYC, pièce P-10 (C-6), qui est devenu après modifications faites par l'intimée la pièce P-11 (I-4 / I-90) faisant l'objet du deuxième chef d'infraction.

²⁴ Notes sténographiques du 23 mars 2016, pp. 237-238.

[247] Il est vrai que cette façon de procéder par l'intimée quant au changement au formulaire KYC, pièce P-10 (C-6), n'était pas la meilleure pratique ou la meilleure façon de procéder, le tout tel que mentionné d'ailleurs par son employeur à la pièce P-19 (I-83).

[248] Cependant, l'intimée, en la présente instance, est accusée devant le comité d'avoir commis un manquement déontologique.

[249] Le comité considère qu'il y a une différence juridique entre une pratique non souhaitable et ce qui est déontologiquement condamnable.

[250] Ainsi, il réfère au passage suivant dans l'affaire *Leclerc*²⁵ où le comité s'est déjà exprimé de la façon suivante :

« [83] Et même s'il eut alors été préférable qu'une simple indication à cet effet apparaisse aux notes de l'intimée, il s'agit d'une légère lacune qui ne permet certes pas en elle-même que ce chef d'accusation soit retenu. Il faut en effet savoir distinguer entre ce qui aurait été le plus souhaitable et ce qui serait déontologiquement condamnable. » (nos soulignés)

[251] De façon similaire, dans l'affaire *Duval*²⁶, quant à la recherche de la caractérisation de la faute déontologique, le Tribunal des professions enseigne qu'il faut faire la distinction entre le comportement souhaitable et le comportement acceptable lorsqu'il s'exprime ainsi :

« [11] [...] il faut distinguer en droit disciplinaire entre le comportement souhaitable et le comportement acceptable. La faute déontologique naît d'un comportement qui se situe en-dessous du comportement acceptable. Un professionnel peut avoir une conduite qui s'éloigne du comportement souhaitable sans être inacceptable. Dans ce cas, il ne commet pas de faute déontologique. » (nos soulignés)

²⁵ *Chambre de la sécurité financière c. Leclerc*, 2015 QCCDCSF 46 (CanLII).

²⁶ *Ordre des architectes du Québec c. Duval*, 2003 QCTP 144 (CanLII).

[252] De plus, le comité doit se remémorer que l'acte reproché doit avoir un caractère grave pour constituer une faute déontologique.

[253] Ainsi, dans l'affaire *Malo*²⁷, le Tribunal des professions s'exprimait de la façon suivante à ce sujet :

« [28] La doctrine et la jurisprudence en la matière énoncent que le manquement professionnel, pour constituer une faute déontologique, doit revêtir une certaine gravité[16]^[28]. Il arrive à tous les professionnels de commettre des erreurs et la vie de ces derniers serait invivable si la moindre erreur, le moindre écart de conduite était susceptible de constituer un manquement déontologique. Ce principe est réitéré par le Tribunal dans l'affaire Mongrain^[29] précité concernant également l'Ordre professionnel des infirmières et infirmiers. »

[254] On retrouve aussi cette même notion reprise par le Tribunal des professions dans l'affaire *Belhumeur*³⁰, où on peut lire :

« [72] La doctrine et la jurisprudence énoncent que, pour qu'il y ait faute déontologique, il faut un manquement de la part du professionnel. De plus, pour que le manquement du professionnel constitue une faute déontologique, il doit revêtir une certaine gravité[33]. » (référence omise)

[255] Ces deux (2) décisions du Tribunal des professions sont reprises par la Cour d'appel dans l'affaire *Prud'Homme*³¹ :

« [33] Cela signifie-t-il pour autant que, dès que la disposition n'est pas respectée, même au moindre degré, quelles que soient les circonstances, il ne peut y avoir acquittement? Je ne le crois pas. En d'autres termes, je ne peux admettre qu'au moindre écart, sans égard aux circonstances, la faute est consommée.

[34] Dans Malo c. Infirmières, 2003 QCTP 132 (CanLII), le Tribunal des professions écrit, citant Mario GOULET, dans Droit disciplinaire des corporations professionnelles, Éditions Yvon Blais Inc., 1993, à la page 39 :

²⁷ *Malo c. Ordre des infirmières et infirmiers du Québec*, 2003 QCTP 132 (CanLII).

²⁸ Mario GOULET, « *Droit disciplinaire des corporations professionnelles* », Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1993, p. 39.

²⁹ *Mongrain c. Infirmières*, 1999 QCTP 36 (CanLII).

³⁰ *Belhumeur c. Ergothérapeutes (Ordre professionnel des)*, 2011 QCTP 19 (CanLII).

³¹ *Prud'Homme c. Gilbert*, 2012 QCCA 1544 (CanLII).

[28] La doctrine et la jurisprudence en la matière énoncent que le manquement professionnel, pour constituer une faute déontologique, doit revêtir une certaine gravité. Il arrive à tous les professionnels de commettre des erreurs et la vie de ces derniers serait invivable si la moindre erreur, le moindre écart de conduite étaient susceptibles de constituer un manquement déontologique. Ce principe est réitéré par le Tribunal dans l'affaire Mongrain précité concernant également l'Ordre professionnel des infirmières et infirmiers.

[35] Le Tribunal des professions reprend cette idée dans Belhumeur c. Ergothérapeutes, 2011 QCTP 19 (CanLII) :

[72] La doctrine et la jurisprudence énoncent que, pour qu'il y ait faute déontologique, il faut un manquement de la part du professionnel. De plus, pour que le manquement du professionnel constitue une faute déontologique, il doit revêtir une certaine gravité. »

[256] Dans les circonstances, le comité est d'opinion que la façon de procéder de l'intimée n'était peut-être pas celle qu'on souhaite voir de la part d'un représentant bien avisé, mais elle n'était quand même pas inacceptable ou condamnable au point de constituer une faute déontologique.

[257] Par conséquent, le comité acquittera l'intimée de l'infraction reprochée au chef d'infraction numéro 2.

CHEF D'INFRACTION NUMÉRO 3

[258] Le troisième chef d'infraction reproche à l'intimée d'avoir modifié à la hausse le niveau de tolérance aux risques inscrit au formulaire KYC du 25 septembre 2007 pour le compte 173XXXX, et ce, alors qu'elle n'était pas en présence de P.L.-S.

[259] Les dispositions légales mentionnées au chef d'infraction numéro 3 sont les suivantes :

- **Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) :**

« **16.** *Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients.*

Il doit agir avec compétence et professionnalisme. »

- **Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (RLRQ, c. D-9.2, r.3) :**

« **11.** *Le représentant doit exercer ses activités avec intégrité.*

12. *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. »*

- **Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1) :**

« **3.** *Le représentant doit s'efforcer, de façon diligente et professionnelle, de connaître la situation financière et personnelle ainsi que les objectifs de placement du client. Les renseignements qu'il obtient d'un client doivent décrire cette situation ainsi que l'évolution de celle-ci.*

4. *Les recommandations du représentant doivent s'appuyer sur une analyse approfondie des renseignements obtenus du client et de l'information relative à l'opération.*

10. *Les méthodes de sollicitation et de conduite des affaires du représentant doivent inspirer au public le respect et la confiance.*

14. *Les activités professionnelles du représentant doivent être menées de manière responsable avec respect, intégrité et compétence. »*

[260] Les documents pertinents pour ce chef d'infraction sont les documents KYC datés du 25 septembre 2007, pièce P-13 (C-8) et pièce P-14 (I-5) pour le compte 173XXXX de P.L.-S.

[261] L'intimée a témoigné qu'au formulaire KYC, pièce P-13 (C-8), qui avait été signé et laissé à P.L.-S., on retrouve ses initiales à la rubrique « *Risk Tolerance* » à la case « *high* », où elle a biffé l'inscription « *high* » pour cocher la case « *medium* »³².

[262] Elle a aussi mentionné qu'avant de faire signer P.L.-S. à la rubrique « *Other Investments Ever Held* », elle a biffé et initialé la mention « *stocks* », car P.L.-S. n'avait jamais eu de « *stocks* » dans ce compte³³.

[263] Elle a expliqué au comité que son adjointe, M^{me} Dubois, avait rempli le document avant qu'elle rencontre P.L.-S. pour sa signature.

[264] Ce document KYC, pièce P-13 (C-8), contient les corrections faites par l'intimée, lesquelles ont été faites en présence de P.L.-S., et copie dudit formulaire aurait été laissé à P.L.-S. par l'intimée.

[265] En ce qui concerne le formulaire KYC, pièce P-14 (I-5), qui provient du dossier d'Investors, l'intimée a mentionné à son interrogatoire en chef qu'elle n'a rien ajouté après que P.L.-S. eut signé le document KYC, pièce P-13, (C-8)³⁴.

[266] On y retrouve les initiales « S.D. » à la case « *medium* » de la rubrique « *Risk Tolerance* » avec des ratures et aussi des cercles à la case « *high* » de cette même rubrique « *Risk Tolerance* » qu'on ne retrouve pas au formulaire KYC, pièce P-13 (C-8).

³² Notes sténographiques du 23 mars 2016, pp. 240-241.

³³ Notes sténographiques du 23 mars 2016, pp. 243-245.

³⁴ Notes sténographiques du 23 mars 2016, pp. 241-242.

[267] L'intimée, toujours à son interrogatoire en chef, déclara que ce n'était pas elle qui avait fait ces ajouts qui ont eu lieu après la signature du formulaire KYC, pièce P-13, (C-8) par P.L.-S.³⁵.

[268] La prétention du procureur de l'intimée est à l'effet que les changements faits par l'intimée au document KYC, pièce P-13 (C-8), ont été faits en la présence de P.L.-S. et qu'ils étaient pour rétablir le niveau de la tolérance aux risques à « *medium* ».

[269] Pour les changements faits et constatés au document KYC, pièce P-14 (I-5), le procureur de l'intimée prétend qu'elle ne peut être trouvée coupable des agissements de son adjointe.

[270] Le comité diverge d'opinion avec le procureur de l'intimée.

[271] De l'ensemble de la preuve, il ressort indéniablement que le niveau de la tolérance aux risques sur le formulaire KYC, pièce P-14 (I-5), a été changé hors la présence de P.L.-S. et sans en avoir discuté avec elle après que le formulaire KYC, pièce P-13 (C-8), eut été complété et signé par P.L.-S.

[272] Tout d'abord, le témoignage de l'intimée quant aux changements faits selon elle par son adjointe, M^{me} Sylvie Dubois, et qu'on retrouve au formulaire KYC, pièce P-14 (I-5), est contradictoire.

[273] En effet, lors de son interrogatoire en chef, l'intimée a mentionné qu'elle n'avait fait aucun changement après ceux qu'elle-même avait faits audit document, pièce P-13 (C-8), alors qu'elle était avec P.L.-S. et que tous les changements se

³⁵ Notes sténographiques du 23 mars 2016, pp. 241-242.

trouvant au document KYC, pièce P-14 (I-5), n'étaient pas d'elle, mais plutôt ceux de son adjointe, M^{me} Dubois³⁶.

[274] Pourtant, en contre-interrogatoire, l'intimée a expliqué ce qui suit relativement aux changements retrouvés au formulaire KYC, pièce P-14 (I-5) :

«Q. [56] *Now can you please go under Tab 14? During your testimony of March twenty-third (23rd), Miss Benedetti, you testified that the KYC under P-14 indicated "medium" and not "high", is that correct?*

A. *P... I'm sorry, I...*

Q. [57] *The document...*

A. *Yes, I-5?*

Q. [58] *I-5....*

A. *Yes.*

Q. [59] *... under P-14.*

A. *Yes, okay, I'm following now.*

Q. [60] *Okay?*

A. *Yes, okay.*

Q. [61] *Now during your testimony of March twenty-third (23rd) last...*

A. *Hum, hum.*

Q. [62] *... you indicated to the Comité de discipline that this document showed "medium" and not "high", is that correct?*

A. *Correct, I circled... that's correct, yes.*

Q. [63] *So you circled "high", right?*

A. *That is correct. And then... oh, okay. »³⁷ (nos soulignés)*

³⁶ Notes sténographiques du 23 mars 2016, pp. 241-242.

³⁷ Notes sténographiques du 3 mai 2016, pp. 19-20.

[275] Par conséquent, l'intimée a témoigné avoir encerclé la case « *high* » de la rubrique tolérance aux risques du formulaire KYC, pièce P-14 (I-5), hors la présence de P.L.-S.

[276] En plus du témoignage de l'intimée sur ce point, le comité considère que l'intimée n'a pas non plus exercé un suivi et une supervision adéquate de son adjointe pour s'assurer le contrôle efficace du dossier de sa cliente P.L.-S. et, plus particulièrement, de l'intégrité d'un document aussi important que le formulaire KYC.

[277] Ainsi, le comité est d'opinion dans les circonstances que la plaignante s'est déchargée de son fardeau de prouver que l'intimée a fait défaut d'agir avec compétence et professionnalisme en ne s'assurant pas qu'un document aussi important qu'un formulaire KYC soit modifié sans le consentement de sa cliente.

[278] Par conséquent, l'intimée sera déclarée coupable du chef d'infraction numéro 3 pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et un arrêt des procédures sera ordonné quant aux autres dispositions mentionnées audit chef d'infraction.

CHEF D'INFRACTION NUMÉRO 4

[279] On reproche à l'intimée à ce dernier chef d'infraction de ne pas s'être assurée que pendant la période de 2006 à 2009, les formulaires de KYC soient conformes à son profil d'investisseur, notamment en ce qui concerne sa tolérance aux risques ainsi que ses objectifs et horizons de placement.

[280] Les dispositions législatives réglementaires alléguées sont les suivantes :

- **Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) :**

« 16. Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients.

Il doit agir avec compétence et professionnalisme. »

- **Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (RLRQ, c. D-9.2, r.3) :**

« 12. 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.

15. 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. »

- **Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1) :**

« 3. Le représentant doit s'efforcer, de façon diligente et professionnelle, de connaître la situation financière et personnelle ainsi que les objectifs de placement du client. Les renseignements qu'il obtient d'un client doivent décrire cette situation ainsi que l'évolution de celle-ci.

4. Les recommandations du représentant doivent s'appuyer sur une analyse approfondie des renseignements obtenus du client et de l'information relative à l'opération.

10. Les méthodes de sollicitation et de conduite des affaires du représentant doivent inspirer au public le respect et la confiance.

14. Les activités professionnelles du représentant doivent être menées de manière responsable avec respect, intégrité et compétence. »

[281] La prétention de la procureure de la plaignante est à l'effet que P.L.-S. avait un profil d'investisseur bas alors que les formulaires KYC de P.L.-S. indiquaient plutôt pour cette période que son profil d'investisseur était moyen.

[282] La procureure de la plaignante a prétendu que P.L.-S. n'était pas une cliente qui prenait des risques et qu'elle ne pouvait être considérée comme un investisseur ayant un profil d'investisseur moyen.

[283] Elle plaida qu'il y a une différence entre vouloir faire de l'argent avec un investissement et prendre des risques.

[284] Elle prétend aussi que la preuve est à l'effet que l'intimée a adopté cette pratique condamnable existant dans l'industrie où le représentant adapte le profil de l'investisseur en fonction du contenu de son portefeuille.

[285] Elle appuie sa prétention sur le fait que, selon elle, l'intimée aurait fait un aveu lors de son entrevue avec l'enquêtrice le 26 août 2013, pièce P-20, à l'effet que P.L.-S. était très conservatrice comme investisseur³⁸.

[286] Enfin, elle appuie aussi sa prétention en référant aux formulaires KYC préparés par le nouveau représentant de P.L.-S., M. Harries, les 24 mars et 2 avril 2009, pièce P-17, et au témoignage de ce dernier où il a identifié le profil d'investisseur de P.L.-S. comme étant « *low* » et non « *moderate* », comme l'intimée l'avait considéré.

[287] Le procureur de l'intimée, au contraire, prétend qu'il faut regarder « *l'ensemble de l'œuvre* », c'est-à-dire la relation professionnelle complète ayant existé entre P.L.-S. et l'intimée pendant plus de quinze (15) ans, soit de 1993 à 2009.

³⁸ Pièce P-20, minutes 10:30, 17:00 et 1:23:55.

[288] Il prétend que l'ensemble de la preuve montre que l'intimée connaissait bien sa cliente, avait bien identifié son profil et que les titres qu'elle détenait étaient des titres compatibles avec son profil d'investisseur modéré.

[289] De plus, il prétend qu'il serait inconcevable que l'intimée soit trouvée coupable du quatrième chef d'infraction, car elle serait alors coupable d'avoir respecté les procédures de son employeur Investors quand on constate le contenu des pièces I-15 à I-21, soit les documents intitulés « *Compliance Review of Asset Allocation* » et « *Review of Investment Suitability* ».

[290] Finalement, le procureur de l'intimée prétend que l'évaluation faite par l'intimée du profil d'investisseur de P.L.-S. et de sa tolérance aux risques n'était peut-être pas parfaite, mais qu'elle était acceptable et n'était certainement pas déontologiquement condamnable.

[291] Le comité est d'accord avec la prétention du procureur de l'intimée et considère que la plaignante ne s'est pas déchargée de son fardeau en ce qui concerne le chef d'infraction numéro 4.

[292] Le comité est d'opinion qu'au contraire, l'ensemble de la preuve est plutôt à l'effet que P.L.-S. était un investisseur au profil modéré et non pas bas comme le prétend la plaignante.

[293] Pendant la période visée par la plainte disciplinaire, l'intimée a considéré P.L.-S. comme étant une cliente ayant un profil d'investisseur moyen.

[294] La procureure de la plaignante insiste beaucoup sur le fait que l'intimée aurait avoué lors de son entrevue³⁹ avec l'enquêtrice de la plaignante que P.L.-S. était conservatrice.

[295] À ce sujet, le comité est d'opinion qu'il faut écouter l'ensemble de l'entrevue de l'intimée et surtout les questions et réponses qui ont suivi cette partie de l'entrevue.

[296] Ainsi, elle indiqua à cette entrevue que P.L.-S. n'aimait pas payer des impôts et qu'elle était prudente et que « *slowly, she became more comfortable and became moderate* »⁴⁰.

[297] L'intimée a aussi mentionné plus loin à son entrevue que le portefeuille de P.L.-S. était « *moderate* »⁴¹.

[298] Par conséquent, le comité est d'opinion que cette déclaration faite par l'intimée ne constitue pas, comme le prétend la procureure de la plaignante, un aveu à l'effet que l'intimée était conservatrice et qu'elle n'avait pas un profil d'investisseur moyen et une tolérance aux risques similaire.

[299] Au contraire, cette entrevue montre plutôt que l'intimée connaissait bien sa cliente, était bien au courant de son évaluation en tant qu'investisseur et que l'évaluation de son profil d'investisseur qu'elle en faisait était appropriée.

³⁹ Pièce P-20.

⁴⁰ Pièce P-20, minutes 18:10 et 19:10.

⁴¹ Pièce P-20, minute 32:00.

[300] La preuve documentaire produite au soutien du témoignage de l'intimée vient aussi confirmer qu'elle connaissait bien P.L.-S. et qu'elle avait à cœur la situation financière de sa cliente.

[301] Ainsi, les scénarios préparés par l'intimée pour P.L.-S., pièce I-6, lorsque celle-ci avait vendu sa maison en 1999 et qu'elle devait décider quel montant serait investi, montre bien que l'intimée discutait avec sa cliente avant qu'elle prenne une décision financière importante.

[302] L'intimée a expliqué à son témoignage comment elle avait procédé avec P.L.-S. pour qu'elle et son époux prennent la décision d'investir le montant de 150 000 \$ provenant de la vente de leur maison et ce témoignage démontre bien la qualité et le soin des conseils donnés par l'intimée à P.L.-S. avant qu'elle et son époux prennent cette importante décision⁴².

[303] De plus, les portefeuilles détenus par P.L.-S. respectent les barèmes d'Investors d'un client ayant un profil d'investisseur moyen⁴³.

[304] Enfin, pour la période de 2006 à 2009 alléguée au chef d'infraction, la preuve documentaire est à l'effet que de l'ensemble des formulaires KYC de P.L.-S. produits devant le comité, le seul contenant la mention « *low* » est celui rempli par P.L.-S., pièce P-10 (C-6), et corrigé par la suite par l'intimée avec le consentement de P.L.-S., lors de sa conversation téléphonique avec P.L.-S., pièce P-11 (I-4).

⁴² Notes sténographiques du 23 mars 2016, pp. 153-162.

⁴³ Pièces I-15 à I-21.

[305] D'ailleurs, à son contre-interrogatoire, P.L.-S. reconnaît qu'elle a accepté sans protester tous ces KYC, où elle était identifiée comme « *moderate* » ou « *medium* » et non pas « *low* » quant à son profil d'investisseur et sa tolérance aux risques⁴⁴.

[306] En fait, elle indiqua qu'elle a protesté une seule fois, soit lorsqu'elle a envoyé en mars 2007 le formulaire KYC, pièce P-10 (C-6), où elle avait indiqué un profil d'investisseur « *conservative* »⁴⁵.

[307] Elle mentionna aussi qu'avant, elle ne protestait pas vraiment, car l'intimée était l'experte et qu'en plus, elle faisait alors des profits et qu'elle était heureuse de la situation⁴⁶.

[308] Aussi, lors de la rencontre de janvier 2007 avec l'intimée, P.L.-S. avait bien signé sans protester les deux (2) autres formulaires KYC, pièce P-8 (I-148 et I-149), où il y est indiqué qu'elle a un profil d'investisseur « *moderate* » et une tolérance aux risques « *medium* » et « *high* ».

[309] Il en est de même pour les formulaires KYC du 25 septembre 2007 produits comme pièce P-13 (C-8, C-7 et C-12), où sa tolérance aux risques y est décrite comme « *medium* ».

[310] P.L.-S. a aussi admis qu'une fois qu'elle avait reçu le formulaire KYC, pièce P-11 (I-4), avec la correction faite par l'intimée à l'effet qu'elle était « *medium* » et non pas

⁴⁴ Notes sténographiques du 23 mars 2016, pp. 107-125.

⁴⁵ Notes sténographiques du 23 mars 2016, p. 112.

⁴⁶ Notes sténographiques du 23 mars 2016, pp. 112-113.

« *very low* », elle n'avait pas contesté cette qualification faite par l'intimée et avait tout simplement classé le document dans ses filières⁴⁷.

[311] Finalement, la plaignante n'a présenté aucune preuve d'expert qui viendrait prétendre que l'opinion exprimée par l'intimée aux différents formulaires KYC complétés et signés par P.L.-S. durant la période de leur relation professionnelle quant à son profil d'investisseur et sa tolérance aux risques n'était pas adéquate.

[312] Le comité est d'opinion que l'évaluation du témoin, M. Harries, pièce P-17, n'est d'aucun secours pour la plaignante, car elle ne constitue pas une expertise et cela de l'aveu même de la procureure de la plaignante⁴⁸.

[313] De plus, elle a été faite lors d'une seule rencontre avec P.L.-S. au printemps 2009, soit après la crise financière de 2008, dans un contexte économique et financier différent de celui dans lequel P.L.-S. avait été pendant sa relation professionnelle avec l'intimée⁴⁹.

[314] Dans les circonstances, et ce, avec tout le respect pour l'opinion contraire, le comité ne peut accorder à cet exercice ponctuel la valeur probante que voudrait bien lui accorder la procureure de la plaignante.

[315] Il s'agit tout au plus d'une évaluation faite par un autre représentant dans un autre contexte et qui arrive à une conclusion différente de celle de l'intimée.

⁴⁷ Notes sténographiques du 23 mars 2016, p. 128.

⁴⁸ Notes sténographiques du 22 mars 2016, pp. 94 et 100.

⁴⁹ Notes sténographiques du 22 mars 2016, pp. 218-220.

[316] Le comité ne voit aucune raison pour laquelle cette évaluation serait plus adéquate que celle de l'intimée.

[317] Il ressort de l'ensemble de la preuve que l'intimée connaissait bien sa cliente et qu'en toute bonne foi et selon son expérience et ses qualifications, elle considérait que le profil d'investisseur et la tolérance aux risques de sa cliente étaient moyens.

[318] Le comité est d'opinion que l'évaluation de l'intimée est tout à fait adéquate, compte tenu plus particulièrement de la relation professionnelle vécue par l'intimée avec P.L.-S. pendant plus de quinze (15) ans et de la distinction toute relative pouvant exister entre un profil d'investisseur moyen et un qui est conservateur.

[319] Le comité considère que la plaignante ne s'est pas déchargée de son fardeau de prouver que l'évaluation faite par l'intimée était inacceptable et inappropriée au point de constituer une faute déontologique.

[320] Par conséquent, la plaignante ne s'étant pas déchargée de son fardeau de preuve, l'intimée sera acquittée du chef d'infraction numéro 4.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

RÉITÈRE la non-divulgateion, de non-publication et de non-diffusion de tout renseignement ou de tout document produit au cours de l'instance et permettant d'identifier tout consommateur;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef d'infraction numéro 1 pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2);

ACQUITTE l'intimée du chef d'infraction numéro 2 de la plainte;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef d'infraction numéro 3 pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2);

ACQUITTE l'intimée du chef d'infraction numéro 4 de la plainte;

ORDONNE l'arrêt conditionnel des procédures, sous les autres dispositions alléguées au soutien des chefs d'infraction numéros 1 et 3;

CONVOQUE les parties, avec l'assistance de la secrétaire du comité de discipline, à une audition sur sanction.

(s) Claude Mageau

M^e CLAUDE MAGEAU

Président du comité de discipline

(s) Sylvain Jutras

M. SYLVAIN JUTRAS, A.V.C., Pl. Fin.

Membre du comité de discipline

M^e Claude Baril
THERRIEN COUTURE S.E.N.C.R.L.
Procureurs de la partie plaignante

M^e René Vallerand
DONATI MAISONNEUVE S.E.N.C.R.L.
Procureurs de la partie intimée

Dates d'audience : 22 et 23 mars et 3 mai 2016

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ