

Les Placements PFSL du Canada Ltée

AFFAIRE INTÉRESSANT :

Les Règles visant les courtiers en épargne collective

et

Les Placements PFSL du Canada Ltée

2026 OCRI 14

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

Audience tenue le 26 mars 2026 à Toronto (Ontario)

Décision rendue le 26 mars 2026

Motifs de la décision publiés le 11 mai 2026

Jury d'audience

Emily Cole, présidente

Stuart Livingston, membre représentant le secteur

Vas Pachapurkar, membre représentant le secteur

Comparutions

Alan Melamud, avocat principal de la mise en application

Maria Di Clemente, avocate de la mise en application

David Di Paolo, pour Les Placements PFSL du Canada Ltée

Maureen Doherty, pour Les Placements PFSL du Canada Ltée

Rachel Toope, pour Les Placements PFSL du Canada Ltée

David Grad, PVP, avocat général, chef de la conformité, chef de la LBA, responsable de la protection de la vie privée, Les Placements PFSL du Canada Ltée

MOTIFS DE L'ACCEPTATION DE L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

I. MOTIFS DE LA DÉCISION

[1] Le 1^{er} janvier 2023, l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (**ACFM**) et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (**OCRCVM**) ont fusionné pour former l'Organisme canadien de réglementation des investissements (**OCRI**). En vertu des dispositions de transition de l'OCRI, la conduite adoptée avant le 1^{er} janvier 2023 est assujettie aux règles et aux statuts de l'ACFM qui étaient en vigueur à ce moment-là. La conduite adoptée le 1^{er} janvier 2023 ou après cette date est régie par les Règles visant les courtiers en épargne collective (Règles CEC) de l'OCRI, qui intègrent les anciennes Règles de l'ACFM et sont grandement fondées sur celles-ci.

II. APERÇU

[2] Le jury d'audience a jugé que Les Placements PFSL du Canada Ltée (**l'intimée**) n'a pas respecté les exigences de l'OCRI en manquant à son obligation de disposer de contrôles internes suffisants pour détecter les signaux d'alarme associés à l'utilisation de DocuSign, plateforme permettant de recueillir les signatures électroniques des clients, de se renseigner adéquatement sur neuf rachats totalisant 987 562 \$ qui ont eu pour

effet de liquider pratiquement l'entièreté des placements d'un investisseur âgé vulnérable et le dépôt subséquent de 800 000 \$ dans un compte ouvert pour la personne autorisée responsable des comptes du client, la personne autorisée PE, et sa conjointe, la personne autorisée SE.

[3] En outre, les politiques et procédures de l'intimée permettaient à une personne autorisée d'accepter une nomination à titre de mandataire à condition qu'elle avise simplement l'intimée si son rôle de mandataire devenait actif. Le même investisseur âgé vulnérable a nommé la personne autorisée SE conjointement avec une autre personne en 2018 et seulement SE en 2023, et celle-ci n'en a pas informé l'intimée.

[4] Après avoir examiné la nature et l'ampleur de la conduite fautive, la formation d'instruction a conclu que les sanctions proposées, qui comprennent une amende de 250 000 \$ et une somme de 15 000 \$ à payer au titre des frais, se situaient dans une fourchette raisonnable d'adéquation.

[5] Les motifs de notre décision sont énoncés ci-après.

CONTRAVENTIONS

[6] L'intimée reconnaît les contraventions suivantes aux règles de l'OCRI :

- (a) en mars 2023, dans le cadre de rachats effectués dans les comptes d'un client, les contrôles internes de surveillance de l'intimée n'ont pas décelé que l'adresse courriel utilisée pour recueillir les signatures électroniques était différente de celle figurant au dossier, en contravention aux Règles 2.1.1, 2.5.1, 2.9 et 400 des Règles CEC et à la Règle 5.1 des Règles de l'ACFM;
- (b) en mars et en avril 2023, l'intimée n'a pas posé de questions concernant les rachats effectués dans les comptes d'un client et les placements faits par deux personnes autorisées, en contravention aux Règles 2.5.1, 2.2.6 et 200 des Règles CEC;
- (c) entre 2019 au minimum et 2025, l'intimée n'a pas mis en place de politiques et procédures interdisant aux personnes autorisées d'accepter des nominations en tant que mandataire et liquidateur de la succession de clients, et permettant d'assurer la conformité avec les Règles CEC (auparavant les Règles de l'ACFM), en contravention aux Règles 2.5.1, 2.10 et 2.3.1 des Règles CEC.

SANCTIONS PROPOSÉES

[7] Le personnel et l'intimée ont convenu des sanctions suivantes :

- (a) l'intimée doit payer une amende de 250 000 \$, en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 b) des Règles CEC;
- (b) l'intimée doit payer une somme de 15 000 \$ au titre des frais, en vertu de la Règle 7.4.2 des Règles CEC;
- (c) l'intimée devra se conformer à l'avenir aux Règles 2.1.1, 2.2.6, 2.3.1, 2.5.1, 2.9, 2.10 et 400 des Règles CEC et à la Règle 5.1 des Règles de l'ACFM.

FAITS CONVENUS

[8] Le jury d'audience s'est appuyé sur les faits convenus énoncés dans l'entente de règlement ci-jointe. Les faits clés sont énoncés dans les présents motifs pour informer d'autres courtiers membres et empêcher cette grave conduite fautive de se reproduire.

ANALYSE

COMPÉTENCE DU JURY D'AUDIENCE

[9] La compétence d'un jury d'audience est régie par les règles. Un jury d'audience n'est habilité qu'à accepter ou à rejeter une entente de règlement.

[10] Il est bien établi par la jurisprudence que le rôle du jury d'audience lorsqu'il examine une entente de règlement est de déterminer si les sanctions proposées conjointement par le personnel et l'intimé se situent dans une fourchette raisonnable d'adéquation.

[11] Un jury d'audience ne peut remplacer l'entente par sa propre opinion ni modifier les sanctions. Ce principe de non-intervention respecte le processus de règlement.

[12] En l'espèce, nous avons tenu compte du fait que des avocats compétents ont soigneusement négocié les faits associés à la conduite fautive ainsi que les sanctions proposées. Nous avons aussi accordé du poids au fait que les avocats ont reçu l'aide d'un médiateur qualifié durant le processus de négociations.

[13] Les règlements sont encouragés parce qu'ils constituent un moyen de lutter avec efficacité contre les conduites fautives dans le secteur des valeurs mobilières. Lorsque les parties parviennent à se mettre d'accord sur les sanctions à imposer, les règlements procurent de la certitude et permettent de gagner du temps et de préserver les ressources limitées de l'organisme de réglementation.

[14] Les intimés qui reconnaissent leur conduite fautive et en assument la responsabilité sont les plus susceptibles de se plier aux sanctions imposées. Ils permettent ainsi à l'OCRI de réaliser son principal objectif, la protection des investisseurs.

[15] Pour déterminer si les sanctions proposées se situent dans une fourchette raisonnable d'adéquation, le jury d'audience a pris en considération les facteurs bien établis ainsi que les Lignes directrices sur les sanctions.

[16] En l'espèce, nous avons tenu compte de la nature et de la gravité de la conduite de l'intimée, des facteurs aggravants et atténuants et de la jurisprudence, et avons déterminé que les sanctions proposées se situent dans une fourchette raisonnable d'adéquation.

La conduite fautive de l'intimée était très grave

Les contrôles internes et les politiques et procédures de l'intimée ne permettaient pas de protéger les investisseurs vulnérables

[17] L'OCRI et les organismes qui l'ont précédé, en particulier l'ACFM, ont publié des lignes directrices sur les relations avec les investisseurs vulnérables. Dans le bulletin 0895-P « Personnes âgées et clients vulnérables » publié en 2019 par l'ACFM, celle-ci mentionnait ce qui suit :

Les personnes âgées représentent un secteur démographique en croissance rapide au Canada...

Selon des recherches effectuées par l'ACFM, les clients de 65 ans et plus représentent 21 % de l'ensemble des ménages desservis par les membres de l'ACFM...

[18] L'ACFM a souligné l'obligation d'un courtier d'adopter des pratiques de conformité permettant de détecter et de prévenir l'exploitation financière des personnes âgées.

[19] Le Tribunal des marchés financiers a souligné la gravité d'une conduite fautive qui ne protège pas les investisseurs vulnérables. Dans *Re Marrone*, il a jugé qu'une personne autorisée qui exploite sa relation avec un client vulnérable adopte une conduite fautive grave et a imposé de sévères sanctions, dont des interdictions permanentes d'accès aux marchés.

Nous concluons que les interdictions permanentes d'accès au marché sont appropriées en l'espèce pour les raisons suivantes. M. Marrone, en tant que personne inscrite, occupait une position de confiance aux yeux de sa cliente, qui était une personne vulnérable. Le comité d'audience sur le fond a pris en considération la relation préexistante de M. Marrone avec sa cliente et a conclu qu'il s'agissait d'un facteur aggravant plutôt qu'atténuant. **Les clients doivent pouvoir être convaincus que leurs conseillers géreront adéquatement les conflits d'intérêts réels ou potentiels en faisant passer les intérêts de leurs clients avant les leurs. Cette obligation est au cœur de la relation avec le client.** Le comité d'audience sur le fond a conclu que M. Marrone avait fait passer ses intérêts avant ceux de sa cliente et que, par conséquent, il n'avait pas agi honnêtement, équitablement et de bonne foi avec cette dernière. M. Marrone et les personnes qui pourraient penser comme lui doivent comprendre que les manquements à cette obligation ne seront pas tolérés et auront de graves conséquences.¹ (C'est nous qui soulignons.)

[20] De même, un courtier a la responsabilité d'appliquer des pratiques de conformité afin de protéger ses clients vulnérables contre l'exploitation.

[21] Nous jugeons que les manquements de l'intimée admis dans l'entente de règlement montrent que ses pratiques de conformité n'ont pas permis de détecter et de prévenir le détournement de 987 562,04 \$, somme

¹ *Re Marrone*, 2023 ONCMT 9, par. 52

qui représentait pratiquement tout le placement d'un client âgé vulnérable de l'intimée.

[22] Il s'agit là d'une conduite fautive grave qui ne sera pas tolérée et aura de sérieuses conséquences. Nous considérons cela comme un facteur aggravant.

[23] Bien que le client ait fini par être entièrement dédommagé, comme il est décrit ci-dessous, un préjudice lui a tout de même été causé. Ce dédommagement n'efface en rien l'abus de confiance des personnes autorisées PE et SE, mais aussi de l'intimée, ni le préjudice causé au secteur des valeurs mobilières.

Les contrôles internes de l'intimée concernant DocuSign étaient inadéquats et n'ont pas détecté le détournement de fonds

[24] En 2018, l'intimée a commencé à utiliser DocuSign et permis à ses personnes autorisées d'avoir recours à cette plateforme logicielle pour recueillir les signatures des clients par voie électronique.

[25] Cette année-là, et pendant la période des faits reprochés, les courtiers membres devaient établir, mettre en œuvre et maintenir des politiques et procédures, des contrôles internes et des pratiques de surveillance leur permettant de veiller à ce que leurs activités soient exercées conformément aux statuts, aux règles et aux politiques de l'OCRI ainsi qu'à la législation sur les valeurs mobilières applicables, en particulier les Règles 2.5.1, 2.9 et 400 des Règles CEC.

[26] Le Règlement 31-103 imposait à PFSL l'obligation d'établir, de tenir à jour et d'appliquer des politiques et procédures qui instaurent un système de contrôle et de surveillance suffisant pour permettre la gestion des risques associés à ses activités, conformément à des pratiques commerciales prudentes. 11.1

[27] La pandémie de mars 2020 a accéléré l'utilisation par les personnes autorisées de la plateforme logicielle pour recueillir les signatures des clients par voie électronique. Par conséquent, l'OCRI (et auparavant l'ACFM) a transmis au secteur des lignes directrices rappelant aux courtiers membres qu'ils avaient l'obligation de mettre en place des contrôles de surveillance de l'utilisation des signatures électroniques.

[28] L'Avis du personnel de l'ACFM APA-0016 indiquait notamment ce qui suit :

Les membres doivent faire preuve de diligence et obtenir un avis technique et juridique approprié lorsqu'ils choisissent et mettent en œuvre des technologies de signature électronique et des systèmes de conservation de dossier, pour que...

les documents signés par voie électronique obtenus et les éléments connexes (courriels et pistes de vérification) fournissent une garantie acceptable d'authenticité, d'intégrité et de fiabilité afin de réduire les risques de fraude et de rejet; ...

[29] Cet avis recommandait également aux membres de consulter le document intitulé Lignes directrices sur les signatures électroniques destinées à l'industrie des fonds d'investissement, publié par Fundserv. Ces lignes directrices indiquaient entre autres ce qui suit :

La solution de signature électronique doit inclure une preuve satisfaisante que le signataire est le véritable signataire et non une autre personne.

[30] Dans ses observations orales, les avocats de l'intimée ont tenté de minimiser la gravité du manquement de l'intimée.

[31] Contrairement à ce qu'affirment les avocats de l'intimée, qui soutiennent que [traduction] « ces exigences ont été établies en toute urgence pendant la pandémie de COVID-19, et celles qui demeurent en place ne sont pas normatives », cet avis a été publié trois (3) ans avant que l'intimée manque à son obligation de détecter le fait que deux de ses personnes autorisées avaient utilisé à mauvais escient la plateforme DocuSign pour détourner près de un million de dollars d'un investisseur âgé vulnérable.

[32] Il incombe à un courtier de se tenir au courant des changements apportés aux technologies et d'évaluer les risques associés à l'introduction et à l'utilisation de nouveaux outils technologiques. Les faits convenus révèlent que l'intimée a fait preuve de négligence lorsqu'elle a mis en place DocuSign.

[33] La plateforme DocuSign a été mise en œuvre de telle sorte que les clients n'avaient qu'à taper leur nom ou à dessiner une signature sur l'écran. Pour cette raison, l'examen des formulaires de compte était inefficace puisque les clients pouvaient apposer une signature électronique qui était différente de celle qui se trouvait en

dossier. Une personne autorisée n'avait qu'à taper le nom du client.

[34] Nous souscrivons à l'observation suivante du personnel :

[Traduction]

Le fait de ne pas savoir si la signature est authentique est grave parce que cela pourrait indiquer que le client, et nous parlons d'un client âgé, n'a pas autorisé les rachats. La valeur totale des rachats se chiffrait à près d'un million de dollars, somme qui représentait pratiquement la totalité des placements effectués par ce client auprès de l'intimée.

[35] Même après que l'intimée a découvert que ses contrôles internes étaient inadéquats, les premières mesures qu'elle a prises pour corriger le problème étaient tout aussi inadéquates.

[36] En 2024, l'intimée a pris une mesure supplémentaire. Lorsqu'ils cliquaient sur le lien reçu par courriel pour signer un formulaire de compte, les clients devaient saisir les quatre derniers chiffres de leur numéro d'assurance sociale pour signer le document par voie électronique.

[37] Il est évident que ce contrôle additionnel s'est révélé totalement inefficace.

[38] En effet, les personnes autorisées connaissaient bien sûr le numéro d'assurance sociale de leurs clients puisqu'il figurait dans les documents d'ouverture de compte. De plus, les politiques et procédures de l'intimée obligeaient les personnes autorisées à communiquer les quatre derniers chiffres du numéro d'assurance sociale du client au moment de lui envoyer un document aux fins de signature.

[39] Cette exigence, alors que les personnes autorisées avaient facilement accès au numéro d'assurance sociale de leurs clients, montre hors de tout doute la négligence de l'intimée.

[40] Les avocats de l'intimée ont tenté de minimiser la conduite fautive de celle-ci en prétendant qu'elle avait des contrôles en place et que ces actes isolés avaient été posés par un conseiller véreux. Nous rejetons ces arguments. Le fait que deux personnes autorisées ont pu exploiter les points faibles des contrôles de l'intimée indique à quel point ces contrôles étaient inadéquats.

L'intimée ne s'est pas renseignée adéquatement sur les rachats du client et les placements correspondants dans les comptes personnels des personnes autorisées

[41] Les signaux d'alarme suivants auraient dû déclencher un examen approfondi :

- (i) La personne autorisée PE a effectué 9 rachats totalisant 987 562,04 \$ dans les comptes de fonds communs de placement du client PK;
- (ii) Le client PK était un investisseur vulnérable. Il avait 84 ans et vivait dans une résidence pour personnes âgées. Il était le client de l'intimée depuis environ 12 ans;
- (iii) Les rachats représentaient pratiquement la totalité des placements effectués par le client PK auprès de l'intimée;
- (iv) Chaque rachat comportait des instructions selon lesquelles l'intimée devait liquider tous les fonds et fermer le compte. Le produit de tous les rachats a été déposé par voie électronique dans le compte bancaire du client figurant au dossier de l'intimée;
- (v) Environ deux semaines après les rachats importants décrits ci-dessus, la personne autorisée PE et sa conjointe, SE (également une personne autorisée de l'intimée), ont ouvert des comptes chez l'intimée et y ont déposé collectivement 800 000 \$;
- (vi) Sur les formulaires d'ouverture de compte, PE et SE ont indiqué que les fonds provenaient de leur [traduction] « épargne personnelle »;
- (vii) Ces personnes autorisées n'ont pas rempli le formulaire de désignation de tiers qui est requis lorsque des fonds proviennent d'un tiers parti;
- (viii) Avant que les dépôts ne soient effectués, les placements des personnes autorisées PE et SE chez l'intimée totalisaient environ 3 500 \$ et 5 300 \$, respectivement;
- (ix) Le revenu annuel que gagnait la personne autorisée PE chez l'intimée n'avait pas dépassé

50 000 \$ durant chacune des cinq années précédentes;

- (x) La personne autorisée SE ne s'occupait d'aucun compte de client;
- (xi) L'intimée savait qu'en 2018, la personne autorisée PE avait fait l'objet d'une Proposition de consommateur;
- (xii) L'intimée était responsable de la surveillance de niveau 1 et de niveau 2 des rachats, puisque la personne autorisée PE était directeur de succursale. Sept des neuf rachats ont dépassé les seuils déclenchant les examens de niveau 1 et de niveau 2.

[42] En dépit de la multitude de signaux d'alarme, particulièrement de la taille et de la nature inhabituelles des rachats et des dépôts effectués par les personnes autorisées PE et SE, l'intimée n'a pas posé de questions pour déterminer pourquoi le client PK fermait ses comptes ni communiqué avec lui directement pour s'assurer que les rachats avaient été faits selon ses instructions.

[43] L'intimée a uniquement demandé une garantie de signature à la personne autorisée PE et posé des questions sur un des rachats, en raison de son incidence sur l'objectif de placement du compte dans lequel il était effectué.

[44] Comme il est indiqué dans *Re Chau*², [traduction] « les membres du personnel de surveillance ne peuvent régler des problèmes en acceptant simplement les explications et les affirmations des personnes qu'ils surveillent ».

[45] L'intimée n'a pas non plus questionné les personnes autorisées PE et SE sur la provenance de l'argent déposé chez elle.

[46] La décision *Re Professional Investments (Kingston) Inc.* indique ce qui suit :

[Traduction]

Les membres de l'ACFM doivent être vigilants lorsqu'ils surveillent la conduite des personnes autorisées et assurer un suivi des signaux d'alarme qui sont portés à leur attention et qui peuvent indiquer que les intérêts des clients ont été compromis ou que des personnes inscrites ont adopté une conduite fautive...³

[47] Ce n'est que lorsqu'elle a reçu une plainte et ouvert une enquête que l'intimée s'est rendu compte que les personnes autorisées PE et SE avaient exploité les points faibles de ses contrôles internes de la plateforme de signature électronique pour détourner 987 562,04 \$ et déposer à leur propre avantage 800 000 \$ dans leurs comptes personnels.

Les politiques et procédures de l'intimée concernant les nominations de mandataire et de liquidateur d'une succession ont favorisé la conduite interdite par les Règles de l'ACFM

[48] Les politiques et procédures de l'intimée permettaient aux personnes autorisées d'accepter d'être nommées mandataires d'un client ou liquidateurs de sa succession sans avoir à en informer la société, ce qui n'est pas conforme à l'alinéa 2.3.1 a) des Règles de l'ACFM, lequel interdit de telles nominations par un client.

[49] Selon ces politiques et procédures, une personne autorisée devait simplement informer l'intimée dans le cas où une telle nomination prenait effet, et il lui était interdit d'être responsable des comptes des clients pour lesquels elle agissait désormais à titre de mandataire ou de liquidateur de la succession.

[50] Les politiques et procédures de l'intimée favorisaient une conduite qui était interdite par les Règles CEC. Le manquement de l'intimée à son obligation de mettre en œuvre et de tenir à jour des politiques et procédures qui, à tout le moins, assurent la conformité avec les Règles CEC a compromis un aspect clé de la protection des clients.

[51] Dans *Re Franco*, le jury d'audience a affirmé ce qui suit :

[Traduction]

² *Re Chau* ACFM 202128

³ *Re Professional Investments (Kingston) Inc.* ACFM 201644, par. 17

L'obligation des personnes autorisées de respecter les politiques et procédures du membre chez qui elles sont inscrites est la pierre angulaire du système d'autoréglementation. **On s'attend à ce que les membres de l'ACFM connaissent leurs obligations réglementaires et qu'ils mettent en œuvre des politiques et procédures pour assurer le respect de ces obligations**⁴. (C'est nous qui soulignons.)

[52] Le client PK a nommé la personne autorisée SE mandataire et liquidatrice de sa succession conjointement avec une autre personne en 2018, puis individuellement en 2023. Conformément aux politiques et procédures de l'intimée, la personne autorisée SE n'a pas informé celle-ci de ces nominations, contrairement à ce que prévoit la Règle 2.3.1 des Règles CEC. Rien ne prouve que la personne autorisée SE a effectué des opérations en tant que mandataire du client PK.

FACTEURS ATTÉNUANTS

[53] Le jury d'audience a également tenu compte des facteurs atténuants suivants :

- (a) après avoir reçu une plainte, l'intimée a mené une enquête interne;
- (b) elle a congédié les personnes autorisées PE et SE immédiatement après avoir découvert leur conduite fautive;
- (c) elle a rétabli les comptes du client PK comme si les rachats n'avaient jamais eu lieu; elle a versé un montant de 245 022 \$ en plus des montants qu'elle a pu recouvrer des personnes autorisées PE et SE;
- (d) elle a elle-même signalé la conduite fautive soupçonnée des personnes autorisées et a mené une enquête approfondie sur la surveillance, notamment en effectuant des sondages auprès des clients pour identifier ceux qui auraient pu être également touchés par la conduite de la personne autorisée PE;
- (e) elle a pris des mesures correctrices pour s'attaquer à la conduite décrite dans l'entente de règlement;
- (f) elle a modifié son manuel de conformité pour s'assurer qu'il est conforme aux règles applicables concernant les rôles de mandataire, de liquidateur et de fiduciaire, et a publié un bulletin technique à cet effet;
- (g) elle s'est engagée à mettre en place une procédure de révision continue des exceptions et de vérification d'échantillons de signature électronique, ou d'apporter d'autres améliorations à ses contrôles afin d'atténuer de façon raisonnable les risques cernés associés aux signatures électroniques, et fera état de ces améliorations à l'OCRI d'ici le 1^{er} février 2027;
- (h) elle a collaboré pleinement avec le personnel;
- (i) elle a participé à un processus de médiation et signé l'entente de règlement. En concluant l'entente de règlement, elle a épargné à l'OCRI le temps, les ressources et les dépenses associés à la tenue d'une audience contestée portant sur les allégations.

[54] Même si l'intimée n'avait jamais été visée par une instance disciplinaire de l'OCRI auparavant, nous n'avons pas donné beaucoup de poids à ce fait compte tenu de la gravité de la conduite fautive.

SOMME À PAYER AU TITRE DES FRAIS

[55] La somme demandée au titre des frais est appropriée et conforme à la jurisprudence.

CONCLUSION

[56] Nous estimons que les sanctions proposées, à savoir une amende de 250 000 \$ et le paiement d'une somme de 15 000 \$ au titre des frais, auront un effet de dissuasion spécifique sur l'intimée et de dissuasion générale sur d'autres personnes du secteur.

[57] Le personnel nous a cité quatre décisions : *Re FundEx Investments Inc.*⁵, *Re Investors Group Financial*

⁴ *Re Franco ACFM* 201016, par. 38

⁵ *Re FundEX Investments Inc.* ACFM 2016110

*Services Inc.*⁶, *Re Investia Financial Services Inc.*⁷ et *Re Services d'investissement TD Inc.*⁸

[58] À la lumière de ces décisions et compte tenu de la conduite de l'intimée ainsi que des facteurs aggravants et atténuants décrits ci-dessus, nous sommes convaincus que les sanctions proposées se situent dans une fourchette raisonnable d'adéquation.

[59] Nous acceptons donc l'entente de règlement et prononçons à l'encontre de l'intimée une ordonnance conforme aux sanctions convenues.

FAIT le 11 mai 2026 en Ontario.

« Emily Cole »

Emily Cole, présidente

« Stuart Livingston »

Stuart Livingston, membre représentant le secteur

« Vas Pachapurkar »

Vas Pachapurkar, membre représentant le secteur

© **Organisme canadien de réglementation des investissements, 2026.**

⁶ *Re Investors Group Financial Services Inc.* ACFM 201927

⁷ *Re Investia Financial Services Inc.* ACFM 2016113

⁸ *Re Services d'investissement TD Inc.*, 2024 OCRI 38



OCRI • CIRO

Organisme canadien
de réglementation
des investissements

Canadian Investment
Regulatory
Organization

**AFFAIRE INTÉRESSANT :
LES RÈGLES VISANT LES COURTIER EN ÉPARGNE COLLECTIVE**

et

LES PLACEMENTS PSFL DU CANADA LTÉE

ENTENTE DE RÈGLEMENT

PARTIE I – INTRODUCTION

1. L'Organisme canadien de réglementation des investissements (**OCRI**) publiera un avis d'audience de règlement annonçant qu'un jury d'audience tiendra une audience de règlement en vue de déterminer si, en vertu de la Règle 7.4.4 des Règles visant les courtiers en épargne collective et des Règles 14 et 15 des Règles de procédure des courtiers en épargne collective (les **Règles de procédure**), il devrait accepter l'entente de règlement conclue entre le personnel de la mise en application et Les Placements PSFL du Canada Ltée (l'**intimée**).

PARTIE II – RECOMMANDATION CONJOINTE DE RÈGLEMENT

2. Le personnel de la mise en application et l'intimée recommandent conjointement que le jury d'audience accepte l'entente de règlement selon les modalités exposées ci-après.

PARTIE III – FAITS CONVENUS

3. Pour les besoins de l'entente de règlement, l'intimée convient des faits exposés dans la partie III.

Historique de l'inscription

4. L'intimée est un courtier membre inscrit à titre de courtier en épargne collective dans l'ensemble des provinces et territoires du Canada, conformément aux lois sur les valeurs mobilières. Elle est un courtier membre de l'OCRI (auparavant un membre de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels, ou **ACFM**) depuis le 11 janvier 2002.

Aperçu

5. En juin 2017, l'intimée a mis en œuvre certaines plateformes de signature électronique afin de permettre à ses personnes autorisées de recueillir la signature de clients sur des formulaires de compte par voie électronique. Bien que l'intimée ait établi des politiques, des lignes directrices et de la formation interdisant aux personnes autorisées d'apposer la signature de clients, en mars 2023, dans le cadre de rachats effectués dans les comptes d'un client, les contrôles internes de surveillance de l'intimée n'ont pas décelé que l'adresse courriel utilisée pour recueillir les signatures électroniques était différente de celle figurant au dossier.

6. Toujours en mars 2023, l'intimée a manqué à son obligation de poser adéquatement des questions concernant des rachats inhabituels effectués dans les comptes d'un client qui ont eu pour effet de liquider pratiquement l'entièreté des placements de celui-ci. L'intimée a également manqué à son obligation de poser des questions lorsque sa personne autorisée responsable des comptes du client a ouvert des comptes avec sa conjointe (également une personne autorisée de l'intimée) chez l'intimée et y a déposé une importante somme d'argent. Ce n'est qu'après les événements que l'intimée a appris, à la suite d'une plainte, que sa personne autorisée avait obtenu le produit des rachats du client et en avait déposé une grande partie dans les nouveaux comptes. Cependant, une fois au courant des agissements de sa personne autorisée, l'intimée a immédiatement pris des mesures pour qu'une enquête de surveillance approfondie soit menée, laquelle a entraîné une annulation de tous les rachats antérieurs du client, lorsque c'était possible, et a indemnisé complètement le client pour les transactions ne pouvant être annulées. Pour le client, la situation a ainsi été entièrement corrigée. Comme cela incluait des sommes que le client détenait dans un compte personnel qui n'avaient pas été investies par l'entremise de l'intimée, celle-ci a dû combler l'entièreté du manque à gagner, sans remboursement.

7. Entre 2019 au minimum et 2025, les politiques et procédures de l'intimée permettaient à ses personnes autorisées d'accepter d'être nommées mandataires et liquidateurs de clients, et n'exigeaient pas que ces désignations lui soient déclarées avant d'entrer en vigueur. Les politiques et procédures de l'intimée ne respectaient pas l'alinéa 2.3.1 a) des Règles visant les courtiers en épargne collective, qui interdisaient, à quelques rares exceptions près, aux personnes autorisées d'accepter des nominations de mandataire ou de liquidateur de la part d'un client.

Contrôles de surveillance insuffisants pour les signatures électroniques

8. Le 8 juin 2020, l'ACFM a publié une mise à jour de l'Avis du personnel APA-0016, qui fournissait des lignes directrices à l'intention du secteur au sujet de l'utilisation de signatures électroniques par les courtiers membres. L'avis mis à jour indique notamment ce qui suit :

les membres doivent faire preuve de diligence et obtenir un avis technique et juridique approprié lorsqu'ils choisissent et mettent en œuvre des technologies de signature électronique et des systèmes de conservation de dossier, pour que :

...

- les documents signés par voie électronique obtenus et les éléments connexes (courriels et pistes de vérification) fournissent une garantie acceptable d'authenticité, d'intégrité et de fiabilité afin de réduire les risques de fraude et de rejet; ...

9. L'Avis du personnel de l'ACFM APA-0016 recommandait également aux membres de consulter le document *Lignes directrices sur les signatures électroniques destinées à l'industrie des fonds d'investissement*, publié par Fundserv. Les lignes directrices de Fundserv indiquaient, entre autres, que « [l]a solution de signature électronique doit inclure une preuve satisfaisante que le signataire est le véritable signataire et non une autre personne ».

10. Durant la période des faits reprochés, l'article 11.1 du Règlement 31-103 imposait à l'intimée l'obligation d'établir, de tenir à jour et d'appliquer des politiques et procédures qui établissaient un système de contrôle et de supervision suffisant pour permettre la gestion des risques associés à ses activités, conformément aux pratiques commerciales prudentes.

11. Le 9 mars 2018, l'intimée a commencé à utiliser DocuSign, une plateforme logicielle dont pouvaient se servir ses personnes autorisées pour recueillir la signature électronique de clients.¹ DocuSign est une importante plateforme infonuagique de gestion des signatures électroniques. Elle permet aux utilisateurs de saisir des signatures électroniques en toute sécurité, remplaçant de ce fait le besoin traditionnel de recourir aux signatures manuscrites pour divers types de documents

¹ DocuSign pouvait être utilisé pour certaines opérations et uniquement pour certains fonds communs de placement, dont le nombre augmentait de temps à autre.

et de formulaires de compte. DocuSign utilise le chiffrement et produit une attestation fournissant une piste d'audit sécuritaire pour tout document signé.

12. DocuSign exigeait qu'une personne autorisée signe tout d'abord le formulaire de compte par voie électronique, puis saisisse l'adresse courriel du client. Le client devait ensuite accéder à sa boîte de messagerie, passer en revue le formulaire de compte et le signer en utilisant une signature préalablement numérisée, en dessinant sa signature ou en la saisissant au clavier. En plus de recueillir les signatures du client et de la personne autorisée, DocuSign consignait la date et l'heure auxquelles le formulaire de compte avait été envoyé, consulté et signé, les adresses courriel utilisées pour la signature électronique ainsi que les adresses Internet Protocol (**adresses IP**) des appareils électroniques ayant servi à l'apposition de la signature électronique, comme l'établissait l'attestation produite.

13. En mars 2023, la personne autorisée PE a traité neuf formulaires de rachat qui avaient été signés à l'aide de DocuSign, ce qui a pratiquement liquidé l'entière des placements du client PK. Dans chacun des cas, les formulaires de rachat ont été signés au nom du client PK au moyen d'une adresse courriel différente de celle qui figurait dans les dossiers de l'intimée. Dans l'un des cas, l'adresse IP consignée dans DocuSign lors de la signature du client PK était liée à une ville qui n'était pas celle de ce client selon les dossiers de l'intimée.

14. À la demande de l'intimée, étant donné que les rachats dépassaient 25 000 \$, la personne autorisée PE lui a fourni des garanties de signature. L'intimée n'a détecté aucun des problèmes susmentionnés concernant l'authenticité, l'intégrité et la fiabilité de la signature électronique du client PK sur les neuf formulaires de rachat.

15. L'intimée a pris connaissance plus tard, après avoir reçu une plainte, des problèmes mentionnés ci-dessus concernant la signature du client PK. Après avoir reçu ladite plainte, l'intimée a signalé la falsification de la signature à l'équipe des enquêtes de l'OCRI.

16. À compter du 26 mai 2024, DocuSign a été utilisé pour recueillir les signatures électroniques des clients sur les formulaires de compte remplis à l'aide de TurboApps. À ce moment-là, l'intimée a mis en œuvre une mesure supplémentaire, demandant aux clients, lorsqu'ils cliquaient sur le lien reçu par courriel pour signer un formulaire de compte, de saisir les quatre derniers chiffres de leur

numéro d'assurance sociale pour signer le document par voie électronique. Les personnes autorisées avaient connaissance du numéro d'assurance sociale de leurs clients et étaient tenues, par les politiques et procédures de l'intimée, de leur en communiquer les quatre derniers chiffres au moment d'envoyer un document aux fins de signature. La mesure supplémentaire, par conséquent, n'a pas eu pour effet d'augmenter adéquatement l'authenticité, la fiabilité et l'intégrité des signatures électroniques recueillies par l'intimée.

Manquement à l'obligation de vérifier adéquatement les rachats et les placements

17. Comme il est décrit ci-dessus, entre le 24 et le 30 mars 2023, la personne autorisée PE a effectué neuf rachats dans les comptes de fonds communs de placement du client PK, pour un total de 987 562,04 \$, ce qui représentait pratiquement tous les placements du client auprès de l'intimée. Chacun des rachats était accompagné des instructions suivantes : [traduction] « liquider tous les fonds et fermer le compte ». Le produit de tous les rachats a été déposé par voie électronique dans le compte bancaire figurant au dossier de l'intimée. À ce moment-là, PK avait 84 ans, vivait dans une résidence pour personnes âgées et était client de l'intimée depuis environ 12 ans.

18. En avril 2023, environ deux semaines après les rachats importants effectués par la personne autorisée PE dans les comptes du client PK décrits ci-dessus, PE et sa conjointe, SE (également une personne autorisée de l'intimée), ont ouvert des comptes chez l'intimée et y ont déposé collectivement 800 000 \$. Sur les formulaires d'ouverture de compte, PE et SE ont indiqué que les fonds provenaient de leur [traduction] « épargne personnelle ». Ces personnes autorisées n'ont pas rempli non plus le formulaire de désignation de tiers qui est requis lorsque des fonds proviennent d'un tiers parti.

19. Avant les dépôts effectués en avril 2023, les placements des personnes autorisées PE et SE chez l'intimée totalisaient approximativement 3 500 \$ et 5 300 \$, respectivement. Le revenu annuel que gagnait la personne autorisée PE chez l'intimée n'avait pas dépassé 50 000 \$ durant chacune des cinq années précédentes, tandis que la personne autorisée SE ne s'occupait d'aucun client. En outre, comme l'intimée le savait, la personne autorisée PE avait fait l'objet d'une Proposition de consommateur en 2018.

20. L'intimée était responsable de la surveillance de niveau 1 et de niveau 2 des rachats, puisque la personne autorisée PE était directeur de succursale. Sept des neuf rachats ont dépassé les seuils déclenchant les examens de niveau 1 et de niveau 2.

21. En dépit de la taille et de la nature inhabituelles des rachats et des dépôts effectués par les personnes autorisées PE et SE, l'intimée n'a pas posé de questions pour déterminer pourquoi le client PK fermait ses comptes ni communiqué avec lui directement pour s'assurer que les rachats avaient été faits selon ses instructions. L'intimée a uniquement demandé une garantie de signature à la personne autorisée PE et posé des questions sur un des rachats, en raison de son incidence sur l'objectif de placement du compte dans lequel il était effectué.² L'intimée n'a pas non plus questionné les personnes autorisées PE et SE sur la provenance de l'argent déposé chez elle.

22. À ce moment-là, à l'insu de l'intimée, la personne autorisée PE avait obtenu le produit des rachats du client PK décrits ci-dessus. Les 800 000 \$ déposés par les personnes autorisées PE et SE étaient une partie du produit des rachats.

23. Avant que l'intimée entame une enquête, les personnes autorisées PE et SE ne lui avaient jamais révélé que PE avait reçu 925 000 \$ du client PK.

24. L'intimée a mis fin à l'inscription des personnes autorisées PE et SE les 20 et 21 février 2024, respectivement. Les personnes autorisées PE et SE ont induit l'intimée en erreur, en plus d'enfreindre ses politiques et procédures et de contrevenir aux exigences réglementaires. Le 7 mars 2025, le personnel de la mise en application a entamé une instance à l'endroit des personnes autorisées PE et SE qui est toujours en cours.

Manquement à l'obligation d'avoir des politiques et procédures adéquates concernant les désignations de mandataires et de liquidateurs de la succession

25. Depuis au moins 2019, les politiques et procédures de l'intimée permettaient aux personnes autorisées d'accepter d'être nommées mandataires d'un client ou liquidateurs de sa succession sans avoir à en informer la société. Les personnes autorisées devaient informer l'intimée dans le

² La personne autorisée PE a répondu en informant l'intimée que le solde du compte allait être liquidé, ce qui a satisfait celle-ci.

cas où une telle désignation prenait effet, et il leur était interdit d'être responsables des comptes des clients pour lesquels elles agissaient désormais à titre de mandataire ou de liquidateur de la succession.

26. Durant la période des faits reprochés, l'alinéa 2.3.1 a) des Règles visant les courtiers en épargne collective interdisait aux personnes autorisées d'accepter des nominations en tant que mandataire ou d'un client ou liquidateur de sa succession. Cet alinéa prévoyait une exception uniquement si : i) le client était une personne liée à la personne autorisée au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada); ii) la personne autorisée informait son employeur de sa nomination; ii) la personne autorisée obtenait par écrit l'approbation de son employeur *avant* d'accepter ou d'exercer effectivement le contrôle ou le pouvoir.

27. Les politiques et procédures de l'intimée permettaient une conduite qui était interdite par les Règles visant les courtiers en épargne collective.

28. Le client PK a nommé la personne autorisée SE comme mandataire et liquidatrice de sa succession conjointement avec une autre personne en 2018, puis individuellement en 2023. Conformément aux politiques et procédures de l'intimée, la personne autorisée SE n'a pas informé l'intimée de ces nominations, contrairement à ce que prévoit la Règle 2.3.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective. Rien ne prouve que la personne autorisée SE a effectué des opérations en tant que mandataire du client PK.

Autres facteurs

29. En janvier 2026, l'intimée s'est engagée à mettre en place une procédure de révision continue des exceptions et de vérification d'échantillons de signature électronique, ou d'autres améliorations de contrôle similaires afin d'atténuer de façon raisonnable les risques cernés associés aux signatures électroniques. La société devra faire état de ces améliorations de contrôle à l'OCRI d'ici le 1^{er} février 2027.

30. Durant la période des faits reprochés, les politiques et procédures de l'intimée interdisaient à ses personnes autorisées de signer le nom de clients sur des formulaires de compte, ce qui leur

a également été communiqué par l'intimée durant la formation aux personnes autorisées ainsi que dans des attestations annuelles.

31. Le 21 novembre 2025, l'intimée a modifié son manuel de conformité pour s'assurer qu'il concorde avec les règles applicables concernant les rôles de mandataire, de liquidateur et de fiduciaire, et a publié un bulletin technique à cet effet. Le manuel de conformité 2025 établit que les représentants et les membres de leur famille ne peuvent pas être nommés pour assumer l'un ou l'autre de ces rôles, sous réserve d'une exception limitée aux personnes liées au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada).

32. Après avoir reçu des plaintes à l'égard des rachats effectués dans les comptes du client PK décrits ci-dessus, l'intimée a ouvert une enquête. Parmi les mesures prises, l'intimée a notamment :

- (a) avisé l'OCRI, au moyen du système de suivi des événements du membre, des plaintes reçues et répondu pleinement aux demandes de renseignements supplémentaires de l'organisme;
- (b) effectué des sondages auprès des clients pour identifier ceux qui auraient pu être également touchés par la conduite de la personne autorisée PE;
- (c) communiqué avec les organismes de placement collectif afin de geler les comptes de placement des personnes autorisées PE et SE, et d'y ajouter la mention [traduction] « cesser les ventes »;
- (d) recouvré environ 800 000 \$ des comptes de placement ouverts par les personnes autorisées PE et SE;
- (e) recouvré un montant supplémentaire de 85 869 \$ des personnes autorisées PE et SE;
- (f) rétabli les comptes du client PK comme si les rachats n'avaient jamais eu lieu, ce qui a nécessité une contribution de 245 022 \$ de l'intimée.

33. L'intimée a coopéré en participant à un processus de médiation avec un médiateur d'expérience qui a abouti à la conclusion du présent règlement.

34. L'intimée n'avait jamais été visée par une instance de l'OCRI (ou de l'ACFM) auparavant.

35. L'intimée a elle-même signalé l'inconduite soupçonnée des personnes autorisées décrite précédemment, mené une enquête exhaustive et mis en place des mesures correctives pour corriger la conduite visée par la présente entente de règlement.

PARTIE IV – CONTRAVENTIONS

36. Du fait de la conduite décrite ci-dessus, l'intimée a commis les contraventions suivantes aux exigences de l'OCRI :

- (a) en mars 2023, dans le cadre de rachats effectués dans les comptes d'un client, les contrôles internes de surveillance de l'intimée n'ont pas décelé que l'adresse courriel utilisée pour recueillir les signatures électroniques était différente de celle figurant au dossier, en contravention aux Règles 2.1.1, 2.5.1, 2.9 et 400 des Règles visant les courtiers en épargne collective et à la Règle 5.1 des Règles de l'ACFM;
- (b) en mars et en avril 2023, l'intimée n'a pas posé de questions concernant les rachats effectués dans les comptes d'un client et les placements faits par deux personnes autorisées, en contravention aux Règles 2.5.1, 2.2.6 et 200 des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- (c) entre 2019 au minimum et 2025, l'intimée n'a pas mis en place de politiques et procédures interdisant aux personnes autorisées d'accepter des nominations en tant que mandataire et liquidateur de la succession de clients, et permettant d'assurer la conformité avec les Règles visant les courtiers en épargne collective (auparavant les Règles de l'ACFM), en contravention aux Règles 2.5.1, 2.10 et 2.3.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective.

PARTIE V – MODALITÉS DE RÈGLEMENT

37. L'intimée accepte les sanctions et les frais suivants :

- (a) l'intimée doit payer une amende de 250 000 \$, en vertu de l'alinéa 7.4.1.2 b) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- (b) l'intimée doit payer une somme de 15 000 \$ au titre des frais, en vertu de la Règle 7.4.2 des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- (c) l'intimée devra se conformer à l'avenir aux Règles 2.1.1, 2.2.6, 2.3.1, 2.5.1, 2.9, 2.10 et 400 des Règles visant les courtiers en épargne collective et à la Règle 5.1 des Règles de l'ACFM.

38. Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement, l'intimée convient de payer les sommes susmentionnées immédiatement après cette acceptation, à moins que le personnel de la mise en application et l'intimée ne conviennent d'un autre délai.

PARTIE VI – ENGAGEMENT DU PERSONNEL

39. Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement, le personnel de la mise en application ne prendra pas d'autre mesure contre l'intimée relativement aux faits exposés dans la partie III et aux contraventions énoncées à la partie IV de l'entente de règlement, sous réserve du paragraphe ci-après.

40. Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement et que l'intimée ne se conforme pas aux conditions de celle-ci, le personnel de la mise en application peut engager une procédure contre elle en vertu de la Règle 7 des Règles visant les courtiers en épargne collective. Cette procédure peut se fonder en partie sur les faits exposés dans la partie III.

PARTIE VII – PROCÉDURE D'ACCEPTATION DU RÈGLEMENT

41. L'entente de règlement est conditionnelle à son acceptation par le jury d'audience.

42. L'entente de règlement doit être présentée à un jury d'audience dans le cadre d'une audience de règlement tenue conformément à la Règle 7.4.4 des Règles visant les courtiers en épargne collective et aux Règles 14 et 15 des Règles de procédure, ainsi que de toute autre procédure dont les parties peuvent convenir.

43. Le personnel de la mise en application et l'intimée conviennent que l'entente de règlement constituera la totalité des faits convenus présentés à l'audience de règlement, à moins que les parties ne conviennent que des faits supplémentaires devraient y être présentés. Si l'intimée ne comparaît pas à l'audience de règlement, le personnel peut communiquer des faits pertinents additionnels, sur demande du jury d'audience.

44. Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement, l'intimée accepte de renoncer aux droits qu'elle peut avoir, en vertu des règles et du Règlement n° 1 de l'OCRI et de toute loi applicable, à une autre audience, à un appel ou à une révision.

45. Si le jury d'audience rejette l'entente de règlement, le personnel de la mise en application et l'intimée peuvent conclure une autre entente de règlement, ou le personnel de la mise en application peut demander la tenue d'une audience disciplinaire sur le fondement des mêmes allégations ou d'allégations connexes.

46. Les modalités de l'entente de règlement sont confidentielles jusqu'à leur acceptation par le jury d'audience.

47. L'entente de règlement sera mise à la disposition du public lorsqu'elle aura été acceptée par le jury d'audience, et l'OCRI en publiera le texte intégral sur son site Web. L'OCRI publiera un avis et un communiqué portant sur les faits, les contraventions et les sanctions convenus dans la présente entente de règlement, ainsi que les motifs écrits de la décision du jury d'audience d'accepter la présente entente de règlement.

48. Si l'entente de règlement est acceptée, l'intimée convient qu'elle ne fera pas personnellement et que personne ne fera non plus en son nom de déclaration publique incompatible avec celle-ci.

49. L'entente de règlement prendra effet et deviendra exécutoire pour l'intimée et le personnel de la mise en application à la date de son acceptation par le jury d'audience.

PARTIE VIII – SIGNATURE DE L’ENTENTE DE RÈGLEMENT

50. L’entente de règlement peut être signée en plusieurs exemplaires, tous les exemplaires constituant ensemble une entente liant les parties.

51. Une signature électronique sera traitée comme une signature originale.

FAIT le 3 février 2026.

« Témoin » _____
WITNESS

« les Placements PFSL du Canada Ltée »
TÉMOINLES PLACEMENTS PFSL DU
CANADA LTÉE
par : « David Grad »

« Alan Melamud » _____
ALAN MELAMUD
Avocat de la mise en application, au nom du
personnel de la mise en application de
l’Organisme canadien de réglementation des
investissements

L'entente de règlement est acceptée le 26 mars, 2026 par le jury audience suivant :

« Emily Cole » _____
Président(e)

« Stuart Livingston » _____
Membre représentant le secteur

« Vasant Pachapurka » _____
Membre représentant le secteur

FAIT le 26 mars 2026.