

# VOUS ÊTES AU CŒUR D'UNE TOURMENTE JURIDIQUE : QUE FAIRE ?

Chaque membre de la Chambre de la sécurité financière est tenu de respecter des obligations déontologiques<sup>1</sup>, notamment connaître son client, identifier ses besoins, le renseigner, le conseiller et lui recommander des produits qui conviennent à ses besoins. De plus, il a l'obligation de subordonner ses intérêts à ceux de son client. La pierre angulaire de la relation client-conseiller est d'ailleurs de veiller aux meilleurs intérêts du client en agissant avec honnêteté, loyauté et professionnalisme.

Certains membres négligent ces obligations en omettant, par exemple, d'effectuer une analyse des besoins financiers ou d'établir un profil d'investisseur, en vendant un produit qui ne correspond pas aux besoins du client ou en se plaçant en situation de conflit d'intérêts. Dans ces circonstances, afin d'assurer la protection du public, le syndicat de la Chambre de la sécurité financière peut sévir et déposer une plainte auprès du comité de discipline. L'investisseur s'estimant floué peut, pour sa part, intenter un recours civil contre le représentant.

Vous êtes confronté à une plainte disciplinaire ou à un recours civil ? Voici quelques conseils.

## Que faire ?

Lorsque vous vous retrouvez au cœur de la tourmente, il est essentiel de saisir le niveau de gravité de ce qui vous est reproché et les conséquences que cette situation peut avoir sur l'exercice de votre profession, votre capacité à vous

consacrer à vos affaires, votre réputation et votre vie personnelle. Cette introspection est essentielle afin de déterminer le temps, l'énergie et l'argent qui devront être consacrés à défendre la plainte ou le recours civil pendant contre vous : ne jouez pas à l'autruche !

Une fois cet exercice complété, il est dans votre intérêt de poser les gestes suivants :

- Retenir les services d'un avocat qualifié pouvant véritablement vous épauler et vous prodiguer des conseils;
- Aviser vos supérieurs et le département de la conformité;
- Donner avis à votre assureur responsabilité :
  - vérifier si l'obligation de défendre de l'assureur responsabilité est déclenchée et si vous bénéficiez d'une couverture d'assurance.
- Procéder à une révision intégrale des dossiers. Il s'agit d'une étape cruciale, trop souvent négligée ou bousculée en raison du déroulement rapide des événements et de la pression ou du stress ressenti. Il est dans votre intérêt de :
  - réviser toutes les notes au dossier (manuscrites et informatiques), votre agenda, vos courriels, les enregistrements de conversations et la correspondance, et ce, afin d'avoir un portrait global, complet, réel et fiable de la situation. Un

<sup>1</sup>Loi sur la distribution de produits et services financiers, Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière, Règlement sur l'exercice des activités des représentants et Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières.



**Dina Raphaël**

Associée  
Lavery, de Billy, S.E.N.C.R.L. Avocats



**LORSQUE VOUS VOUS RETROUVEZ AU CŒUR DE LA TOURMENTE, IL EST ESSENTIEL DE SAISIR LE NIVEAU DE GRAVITÉ DE CE QUI VOUS EST REPROCHÉ ET LES CONSÉQUENCES QUE CETTE SITUATION PEUT AVOIR SUR L'EXERCICE DE VOTRE PROFESSION, VOTRE CAPACITÉ À VOUS CONSACRER À VOS AFFAIRES, VOTRE RÉPUTATION ET VOTRE VIE PERSONNELLE.**

exercice sérieux doit être effectué et vous devez vous attarder aux détails, relever tout manquement ou toute contradiction afin de cibler rapidement les failles, le cas échéant;

- remettre l'intégralité des dossiers et des documents recueillis ainsi que toute analyse ou chronologie préparée à votre avocat : ne gardez pas de secret, ne faites pas de cachette ! La relation client-avocat est protégée par le secret professionnel. Vous pouvez faire confiance à votre avocat.

- Selon les conseils de votre avocat et avec son appui, coordonner les actes à poser avec votre supérieur et le département de la conformité, tout en étant conscient des intérêts communs et des intérêts divergents;
- Investir le temps nécessaire pour la préparation d'une rencontre, d'une enquête ou d'un interrogatoire. Dans le cadre d'une enquête, vous devez répondre de manière claire et précise aux demandes de l'enquêteur, et ce, dans les meilleurs délais : ne jouez pas au « chat et à la souris », car un tel comportement pourrait être sanctionné. Votre collaboration est considérée comme un facteur atténuant, alors que l'entrave au travail des enquêteurs est sanctionnée.

Lors d'une rencontre, d'une enquête ou d'un interrogatoire, soyez conscient de l'importance non seulement du langage verbal, mais aussi du langage corporel qui peut traduire l'inquiétude, la nervosité, la réticence ou l'agitation;

- Évaluer avec sérieux la possibilité d'enregistrer un plaidoyer de culpabilité pour une ou des

infractions contenues dans une plainte disciplinaire ou de conclure un règlement à l'amiable dans le cadre d'un recours civil.

#### **Comment éviter une plainte ou un recours civil ?**

Le représentant qui agit en vrai professionnel, qui connaît son client, qui maintient une communication régulière avec lui et qui est à son écoute diminue les risques de commettre des manquements à ses obligations.

De plus, les conseils suivants pourraient vous aider à éviter la tourmente :

- 1) Veillez en tout temps aux meilleurs intérêts de votre client;
- 2) Subordonnez vos intérêts à ceux de votre client;
- 3) Investissez le temps requis pour connaître votre client et déterminer ses besoins;
- 4) Maîtrisez les produits que vous recommandez : méfiez-vous des produits à la mode;
- 5) Remettez au client le matériel explicatif décrivant les produits et conservez une preuve;
- 6) Soyez prudent lorsque vous conseillez un produit comportant une composante investissement (projection présentée au client/taux de rendement retenu réaliste et conservateur);
- 7) Méfiez-vous de l'appât du gain : les commissions très importantes et la multiplication de commissions;
- 8) Prenez des notes et conservez une preuve : les écrits restent, les paroles s'envolent. Documentez ! Documentez ! Documentez !