**Autorité des marchés financiers c. Groupe
d'assurances Royale York inc.**

**TRIBUNAL ADMINISTRATIF
DES MARCHÉS FINANCIERS**

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
MONTRÉAL

DOSSIER N° : 2017-004

DÉCISION N° : 2017-004-001

DATE : Le 23 août 2017

EN PRÉSENCE DE : M^e JEAN-PIERRE CRISTEL

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Partie demanderesse

c.

GROUPE D'ASSURANCES ROYALE YORK INC.

et

ANTOINE ZOULALIAN

Parties intimées

DÉCISION

[art. 93 et 94, *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A-33.2, art. 115, 115.1
et 115.9, *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2]

HISTORIQUE DU DOSSIER

[1] Le 19 janvier 2017, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a déposé au Tribunal administratif des marchés financiers (le « Tribunal ») une demande visant les intimés Groupe d'Assurances Royale York inc. et Antoine Zoulalian.

[2] Par cette demande, l'Autorité recherche notamment l'imposition de pénalités administratives, une interdiction d'agir à titre de dirigeant responsable, l'imposition de conditions à l'inscription, le changement du dirigeant responsable, la mise en place de mesures de surveillance et de contrôle et à défaut de respecter certaines de ces demandes, la suspension du certificat d'Antoine Zoulalian et de l'inscription du cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc., ainsi que la remise des dossiers clients, livres et registres à un cabinet approuvé par l'Autorité.

[3] L'audience ayant pour but de permettre au Tribunal d'entendre, au mérite, la demande de l'Autorité fut fixée au 30 mai 2017. À cette date, le procureur des intimés a présenté la demande de remise qu'il avait déposée le 26 mai 2017. Il fut alors convenu que l'Autorité présenterait sa preuve le 30 mai 2017 et que la preuve des intimés ainsi que les représentations des parties seraient entendues le 21 juin 2017.

AUDIENCE

[4] L'audience du 30 mai et du 21 juin 2017 s'est tenue au Siège du Tribunal en présence des procureurs de l'Autorité et de celui des intimés. L'intimé Antoine Zoulalian était aussi présent.

[5] Les procureurs de l'Autorité ont fait entendre le témoignage d'un inspecteur de la Chambre de l'assurance de dommages et celui-ci a déposé un ensemble de pièces¹ à l'appui de ses dires. Le Tribunal retient, en particulier, de son témoignage ce qui suit :

- L'Autorité a décidé le 20 novembre 2015² qu'il était nécessaire de procéder à une inspection de l'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. et elle a désigné le 24 novembre 2015 les trois inspecteurs qui seraient responsables d'effectuer cette inspection³;
- Le 5 mai 2016, l'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. et son dirigeant responsable, l'intimé Antoine Zoulalian, furent informés que cette inspection

¹ Pièces D-1 à D-17 déposées par l'Autorité.

² Pièce D-8 déposée par l'Autorité.

³ Pièce D-9 déposée par l'Autorité.

aurait lieu les 2 et 3 juin 2016 et qu'ils devaient fournir aux inspecteurs un ensemble de registres et de pièces comptables au plus tard le 20 mai 2016⁴;

- Le 2 juin 2016, lorsque les inspecteurs se sont présentés au bureau de l'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc., une bonne partie des registres comptables demandés le 5 mai 2016 - lesquels selon la loi et ses règlements d'application doivent être accessibles en tout temps par le régulateur - ne leur avaient toujours pas été fournis. L'intimé Antoine Zoulalian demanda aux inspecteurs de lui accorder jusqu'au 17 juin 2016 pour fournir les documents manquants. Or, le 17 juin 2016, ces documents n'avaient pas été remis aux inspecteurs;
- L'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. avait déjà fait l'objet d'inspections en 2012 et en 2013. Ces inspections avaient révélé de nombreux manquements importants à la loi et à ses règlements d'application que les intimés s'étaient engagés à corriger dans des documents écrits signés en 2013⁵ et en 2014⁶;
- Or, l'inspection du 2 juin 2016 a aussi révélé des manquements majeurs à la loi et à ses règlements de la part des intimés. La plupart de ces manquements sont les mêmes qui furent reprochés aux intimés lors des deux inspections précédentes;
- Les manquements graves à la loi et à ses règlements d'application qui furent identifiés lors de l'inspection du 2 juin 2016 portent sur les sujets suivants : (i) la supervision déficiente des représentants inscrits et des employés, (ii) la tenue incomplète des dossiers des clients, (iii) la pratique non conforme du représentant inscrit Souleymane Lenaud, (iv) l'utilisation et la gestion inappropriées du compte bancaire séparé dans lequel chaque cabinet d'assurance doit déposer toutes les sommes qu'il reçoit ou perçoit pour le compte d'autrui, et (v) un registre incomplet des commissions;
- Lors de l'inspection du 2 juin 2016, les inspecteurs ont donc constaté une série de manquements sérieux à la loi et à ses règlements d'application de la part du cabinet intimé Groupe d'Assurances Royale York inc., une gestion erratique de la part de l'intimé Antoine Zoulalian, son dirigeant responsable, et une violation répétitive des engagements précis pris par les intimés envers l'Autorité en 2013 et en 2014.

⁴ Pièce D-10 déposée par l'Autorité.

⁵ Pièce D-6 déposée par l'Autorité.

⁶ Pièce D-7 déposée par l'Autorité.

[6] Le procureur des intimés a fait témoigner son client, l'intimé Antoine Zoulalian, et celui-ci a déposé un ensemble de pièces⁷ à l'appui de ses dires. Le Tribunal retient, en particulier, de son témoignage ce qui suit :

- Il a présenté de la documentation⁸ concernant Garage Autos Boke inc. - un des clients corporatifs qui apparaît sur la liste des clients du représentant Souleymane Lénard - et a essentiellement affirmé que cette entreprise apparaissait sur cette liste parce que son télécopieur avait été utilisé pour transmettre à un client, qui est une personne physique, de la documentation concernant des polices d'assurance de dommages reliées à deux véhicules automobiles personnels. À cet égard, il a déposé en preuve l'immatriculation d'un de ces véhicules;
- Il a présenté des bordereaux de dépôt⁹ dans le compte bancaire séparé du cabinet intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. qui font état du dépôt d'un chèque d'un client afin de payer à une compagnie d'assurance la prime d'une police d'assurance souscrite;
- Ces bordereaux de dépôt font aussi état de dépôts effectués en utilisant de l'argent comptant. À cet égard, l'intimé Antoine Zoulalian a expliqué que parfois il fait de tels dépôts en numéraires afin de payer - de sa poche - les primes d'assurance de clients qui ont du retard, car il les connaît personnellement et ils finissent toujours par le payer. Il a aussi expliqué qu'il effectuait subséquemment des transferts pour récupérer personnellement les sommes qu'il avait déposées au comptant dans le compte bancaire séparé;
- Afin d'expliquer l'absence quasi complète de notes aux dossiers des clients du cabinet intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. l'intimé Antoine Zoulalian a expliqué que 99% de ces notes sont dans le système de courriels du cabinet ou dans des messages textes transmis par téléphone;
- Afin d'expliquer pourquoi, les intimés n'avaient pas remis avant le 20 mai 2016 l'ensemble des registres et pièces comptables demandés par les inspecteurs, l'intimé Antoine Zoulalian a indiqué qu'il avait demandé un délai jusqu'au 17 juin 2016. Comme il n'était pas en mesure de respecter ce délai, il a alors demandé le 17 juin 2016 à un inspecteur un délai additionnel de deux jours, lequel lui a alors expliqué que le rapport de l'inspection du 2 juin 2016 du cabinet intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. avait été remis à ses supérieurs.

Argumentation des procureures de l'Autorité

⁷ Pièces P-1 à P-8 déposées par les intimés.

⁸ Pièces P-1 à P-7.

⁹ Pièce P-8.

[7] Les procureures de l'Autorité ont d'abord rappelé que la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* est une loi d'ordre public. Un cabinet d'assurance, ses dirigeants et ses représentants doivent en tout temps respecter les obligations importantes qui y sont prévues, notamment aux articles 12, 16, 84, 85 et 88, de même que dans ses règlements d'application.

[8] Or, ont-elles plaidé, l'inspection effectuée le 2 juin 2016 a révélé un nombre important de manquements majeurs aux articles susmentionnés de la loi et à ses règlements d'application de la part de l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. et de son dirigeant responsable, l'intimé Antoine Zoulalian.

[9] Les procureures de l'Autorité ont décrit d'une manière détaillée ces manquements, en particulier pour ce qui a trait (i) à l'absence chronique de notes aux dossiers des clients, (ii) à la pratique non conforme du représentant Souleymane Lenaud qui a exercé des activités en assurance de dommages d'entreprises alors qu'il ne détient qu'une inscription lui permettant d'en avoir dans le domaine de l'assurance de dommages des particuliers, (iii) l'absence complète de registre comptable pour le compte bancaire séparé, (iv) l'utilisation et la gestion inappropriées de ce compte bancaire séparé, un instrument pourtant essentiel à la protection du public et des clients d'un cabinet d'assurance, (v) le registre déficient des commissions, de même que (vi) la gestion et la supervision chroniquement déficientes du dirigeant responsable, l'intimé Antoine Zoulalian.

[10] Elles ont rappelé que le l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. et son dirigeant responsable, l'intimé Antoine Zoulalian, ont fait l'objet de deux inspections antérieures en 2012 et en 2013 et que, chaque fois, les inspecteurs ont eu l'occasion de constater des manquements majeurs similaires.

[11] Qui plus est, les procureures de l'Autorité ont souligné que les intimés avaient signé des documents en 2013 et en 2014 reconnaissant ces manquements importants et s'engageant formellement auprès du régulateur à les corriger et à dorénavant pleinement respecter la loi et ses règlements d'application.

[12] Or, ont-elles soutenu, une preuve accablante recueillie durant l'inspection du 2 juin 2016 révèle qu'il est loin d'en être ainsi. Par conséquent, elles ont demandé au Tribunal d'ordonner un ensemble de mesures dont l'objectif premier est de protéger l'intérêt public et, en particulier, les clients du cabinet d'assurance intimé.

[13] Pour les procureures de l'Autorité, le dirigeant responsable actuel de l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc., l'intimé Antoine Zoulalian, n'agit tout simplement pas avec le soin et la compétence que la loi prescrit. Il leur apparaît donc essentiel - pour la protection de l'intérêt public - qu'il soit remplacé à titre de dirigeant responsable du cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. et qu'il lui soit interdit d'agir comme dirigeant responsable de tout autre cabinet.

[14] Les procureures de l'Autorité ont de surcroît demandé au Tribunal d'imposer aux intimés des mesures de nature dissuasives, notamment afin de les inciter à ne pas poursuivre leurs manquements graves à la loi et à ses règlements d'application, et afin de faire passer un message clair à l'ensemble des intermédiaires en assurance et intervenants dans ce domaine que le comportement des intimés ne sera pas toléré.

[15] Elles ont présenté une abondante jurisprudence pour appuyer leur argumentation et ont conclu en demandant au Tribunal d'ordonner, dans l'intérêt public, la mise en œuvre de l'ensemble des conclusions présentées dans la demande de l'Autorité.

Argumentation du procureur des intimés

[16] Pour le procureur des intimés, les conclusions de l'Autorité sont incorrectes et basées sur des présomptions de la part des inspecteurs. Pour lui, les faits allégués sont tout simplement inexacts et le dirigeant responsable, l'intimé Antoine Zoulalian, a agi conformément à la loi.

[17] À cet égard, il a soutenu que les inspecteurs avaient trouvé des dossiers sur le bureau du représentant Souleymane Lénard et qu'ils en ont tiré des conclusions inexactes à l'égard de Garage Autos Boke inc.

[18] Le procureur des intimés a ainsi affirmé qu'aucune preuve ne démontrait que c'est le représentant Souleymane Lénard qui a vendu cette police d'assurance et, qu'en tout état de cause, il s'agissait d'une police d'assurance reliée à une automobile personnelle.

[19] Il a aussi expliqué que seul le télécopieur de Garage Autos Boke inc. avait été utilisé pour transmettre de la documentation reliée à cette police d'assurance personnelle, et ce, parce que le conjoint de la cliente assurée travaille chez Garage Autos Boke inc.

[20] Concernant l'allégation de l'Autorité quant à l'absence de notes aux dossiers des clients de l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc., le procureur des intimés a plaidé que ces notes étaient présentes dans le système de courriel de ce cabinet et que l'Autorité ne pouvait donc prétendre à leur absence.

[21] Quant à la gestion du compte bancaire séparé, le procureur des intimés a plaidé que l'intimé Antoine Zoulalian avait bien agi en alimentant lui-même ce compte « pour garder les choses en mouvement » car, a-t-il soutenu, « si le client ne paie pas, tout va s'effondrer », et ce, parce que les compagnies d'assurance vont tout simplement mettre fin aux polices d'assurance des clients. Comme par la suite, l'intimé Antoine Zoulalian a informé ces clients retardataires, ceux-ci ont payé et il s'est remboursé à même le compte séparé. Il n'y a donc pas, selon lui, de contravention à la loi.

[22] Le procureur des intimés a affirmé que ses clients n'ont donc aucunement contrevenu à la loi et à ses règlements d'application. De plus, ils ont, selon lui, pleinement respecté les engagements écrits qu'ils ont contractés auprès de l'Autorité.

[23] Le procureur des intimés a conclu en demandant au Tribunal de rejeter les conclusions de la demande de l'Autorité à l'égard de ses clients.

ANALYSE

[24] Dans la présente affaire l'Autorité allègue que l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc.¹⁰ et son dirigeant responsable, l'intimé Antoine Zoulalian¹¹, ont essentiellement fait défaut de respecter les articles 84 à 86 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

[25] L'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. est un cabinet d'assurance dûment inscrit auprès de l'Autorité¹² depuis le 21 octobre 2011. Seuls deux représentants inscrits auprès de l'Autorité œuvrent actuellement au sein de ce cabinet.

[26] Le premier est l'intimé Antoine Zoulalian, qui détient une inscription lui permettant d'agir comme représentant en assurance de personnes et comme représentant en assurance de dommages. L'intimé Antoine Zoulalian est président, administrateur et actionnaire majoritaire du Groupe d'Assurances Royale York inc. et il agit aussi comme son dirigeant responsable auprès de l'Autorité depuis le 21 octobre 2011¹³.

[27] Le second représentant rattaché au cabinet intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. est Souleymane Lenaud qui, pour sa part, détient une inscription auprès de l'Autorité lui permettant d'agir uniquement comme représentant en assurance de dommages des particuliers¹⁴.

[28] La preuve présentée au Tribunal révèle que l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. - qui exerce ses activités depuis le 21 octobre 2011 - a fait l'objet d'une première inspection le 14 novembre 2012, d'une seconde les 24 juillet et 14 août 2013, et d'une troisième le 2 juin 2016.

[29] Cette preuve révèle aussi que les intimés, à la suite de ces deux premières inspections, ont reconnu par écrit en décembre 2014 - dans le cadre d'un engagement

¹⁰ Pièces D-1 et D-2 déposées par l'Autorité.

¹¹ Pièce D-4 déposée par l'Autorité.

¹² Pièce D-2 déposée par l'Autorité.

¹³ Pièce D-4 déposée par l'Autorité.

¹⁴ Pièce D-5 déposée par l'Autorité.

formel envers l'Autorité¹⁵ - être responsables des nombreux et importants manquements suivants à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et à ses règlements :

- « • La pratique non conforme d'un représentant relativement à son certificat et à son inscription dans un dossier;
- L'absence de procédure adéquate de surveillance des représentants et des employés;
- L'utilisation du compte séparé du cabinet à d'autres fins que celles permises par la réglementation;
- Le registre des commissions incomplet;
- L'absence de politique de traitement des plaintes et de règlements des différends;
- Les cartes professionnelles non conformes;
- La documentation du cabinet non conforme;
- L'absence de plan de continuité des activités;
- L'absence d'inscription de notes aux dossiers par les représentants du cabinet;
- Le système de comptabilité « PowerBroker » non opérationnel et non maintenu à jour;
- L'absence de registre des sommes dues au cabinet provenant du compte séparé. »

[30] Au paragraphe 3 de cet engagement¹⁶, qui avait notamment pour but d'offrir aux intimés une opportunité de redresser leur gestion en termes de conformité à la loi, le cabinet intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. - par l'entremise de son dirigeant responsable, l'intimé Antoine Zoulalian - s'obligeait envers l'Autorité à se conformer à la loi spécifiquement quant :

« a. aux pratiques conformes au certificat et à l'inscription en s'assurant qu'aucun représentant du Cabinet n'agit dans un dossier pour lequel celui-ci n'a pas la certification requise;

b. à son devoir de surveillance et de supervision de ses représentants et employés, notamment en mettant en place une procédure écrite de révision des

¹⁵ Pièce D-7 déposée par l'Autorité

¹⁶ Pièce D-7 déposée par l'Autorité.

dossiers de façon à ce que les dispositions de la LDPSF¹⁷ et de ses règlements soient respectées;

c. à la gestion de son compte séparé en s'assurant que celle-ci soit conforme à la réglementation;

d. à la tenue de son registre des commissions afin qu'elle soit conforme aux exigences réglementaires, c'est-à-dire en s'assurant que le système comptable du Cabinet comprennent tous les risques souscrits par les représentants rattachés au cabinet;

e. à sa politique de traitement des plaintes et de règlement des différends à mettre en place et à diffuser à tous ses représentants, employés et dirigeants;

f. aux pratiques de commercialisation en s'assurant que les cartes professionnelles des représentants du Cabinet ne comprennent que les titres professionnels qu'ils sont en droit d'utiliser et en s'assurant que la publicité, la documentation et les cartes professionnelles du Cabinet indiquent le titre que le cabinet est autorisé à utiliser;

g. au plan de continuité des activités complet à mettre en place en tenant compte des éléments organisationnels, humains, technologiques, physiques et matériels;

h. aux mesures de contrôle interne à élaborer afin de s'assurer que les représentants inscrivent des notes à leurs dossiers, notamment sur les conversations téléphoniques avec le client, les conseils fournis à ce dernier et les garanties qui lui ont été offertes et refusées;

i. à l'instauration d'un système de comptabilité opérationnel et maintenu à jour, notamment en regard des recevables, des remises de crédits aux assurés, des paiements aux assureurs, des paiements de taxes au gouvernement et de la gestion des revenus de courtage;

j. à la tenue d'un registre des sommes dues au Cabinet provenant du compte séparé. »

[31] Par ailleurs, afin d'éviter toute ambiguïté quant à l'importance de cet engagement, le Tribunal souligne que l'article 6 de ce document¹⁸ - dûment signé par les intimés le 17 décembre 2014 - se lit comme suit :

« 6. Le Cabinet et Antoine Zoulalian comprennent qu'en cas de défaut de respecter le présent engagement, l'Autorité pourra entreprendre contre le Cabinet et/ou le dirigeant responsable toutes les mesures nécessaires qui sont

¹⁷ *Loi sur la distribution de produits et services financiers.*

¹⁸ Pièce D-7 déposée par l'Autorité.

mises à sa disposition par la législation applicable, et ce, sans autre avis ni délai; »

[32] Or, il appert de la preuve qu'une troisième inspection - effectuée le 2 juin 2016 - a révélé que plusieurs des importants manquements constatés lors des deux premières inspections étaient toujours présents, et ce, en dépit de l'engagement écrit susmentionné signé en décembre 2014 par l'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. et son dirigeant responsable, l'intimé Antoine Zoulalian.

[33] Les manquements majeurs à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et à ses règlements d'application, révélés par l'inspection du 2 juin 2016, sont les suivants.

Pratique non conforme du représentant Souleymane Lenaud

[34] L'article 12 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et les articles 6 à 8 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*¹⁹ établissent que pour agir à titre de représentant en assurance de dommages des entreprises, il est nécessaire d'être inscrit spécifiquement dans cette catégorie auprès de l'Autorité.

[35] Ainsi, une personne uniquement inscrite comme représentant en assurance de dommages des particuliers ne peut agir comme représentant en assurances de dommages des entreprises.

[36] Les compétences requises pour exercer ces deux types d'activités sont différentes. Par conséquent, le législateur a spécifiquement voulu cloisonner ces d'activités et les restreindre à ceux qui détiennent une inscription appropriée auprès de l'Autorité.

[37] La preuve révèle que lors de l'inspection du 2 juin 2016 de l'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc., son dirigeant responsable - l'intimé Antoine Zoulalian - a remis aux inspecteurs une liste des clients²⁰ de Souleymane Lenaud et des captures d'écran du système informatique contenant des fiches de clients²¹ de Souleymane Lenaud qui sont des entreprises et non des particuliers²².

[38] Or, Souleymane Lenaud ne détient qu'une inscription auprès de l'Autorité à titre de représentant en assurance de dommages des particuliers²³. La preuve établit donc

¹⁹ *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*, RLRQ, c. D-9.2, r. 7.

²⁰ Pièce D-15 déposée par l'Autorité.

²¹ Pièce D-16 déposée par l'Autorité.

²² Tels que Beta Express inc., Transport Bazile Elite, Bonisoir Fars 9179-0253 et Garage Autos Boke inc.

²³ Pièce D-5 déposée par l'Autorité.

que le représentant Souleymane Lenaud a agi en contravention des dispositions susmentionnées de la loi et de son règlement d'application.

[39] Qui plus est, il appert de la preuve que des manquements similaires avaient été identifiés lors d'inspections préalables, que ces manquements furent explicitement reconnus par les intimés et que ceux-ci s'étaient formellement engagés auprès de l'Autorité - au paragraphe 3 a) du document qu'ils ont signé le 17 décembre 2014 - à corriger ces manquements²⁴.

[40] Pour le Tribunal, il est clair qu'un cabinet d'assurance dûment inscrit auprès de l'Autorité et son dirigeant responsable doivent répondre des actes illicites posés par des représentants qu'ils emploient et qui sont sous leur supervision. Ils doivent aussi répondre des engagements qu'ils prennent auprès de l'Autorité.

[41] Lors de l'audience, l'intimé Antoine Zoulalian et son procureur ont laborieusement tenté d'expliquer au Tribunal qu'un des clients corporatifs (Garage Autos Boke inc.) apparaissant sur la liste des clients du représentant Souleymane Lenaud n'y figurait que parce que le télécopieur de cette entreprise avait été utilisé pour transmettre à un client, qui est une personne physique, de la documentation concernant des polices d'assurance de dommages reliées à deux véhicules automobiles personnels.

[42] Outre le fait que l'intimé Antoine Zoulalian et son procureur n'ont fourni en preuve que l'immatriculation²⁵ d'un des deux véhicules susmentionnés, le Tribunal note que le certificat d'assurance de la Lloyd's qui couvre ces deux véhicules est fait au nom de « Garage Autos Boke inc. / Youssouf Sam Camara »²⁶.

[43] Par ailleurs, le Tribunal note que l'intimé Antoine Zoulalian et son procureur n'ont fourni aucune explication concernant la présence des autres entités corporatives apparaissant sur la liste des clients et captures d'écrans de fichiers de clients de Souleymane Lenaud qui furent fournies aux inspecteurs par l'intimé Antoine Zoulalian.

[44] Le Tribunal souligne que l'intimé Antoine Zoulalian a l'obligation, à titre de dirigeant responsable de l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc., d'agir avec soin et compétence. Compte tenu des manquements antérieurs qui lui avaient été reprochés, de sa reconnaissance spécifique de ces manquements et de ses engagements envers l'Autorité, il se devait d'assurer au sein de l'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. un niveau de conformité irréprochable à la loi et au règlement.

[45] Il aurait dû mettre en place des mesures de surveillance et de contrôle pour s'assurer que Souleymane Lenaud cesse d'exercer illégalement des activités de représentant en assurance de dommages dans une catégorie pour laquelle il n'est pas inscrit auprès de l'Autorité.

²⁴ Pièce D-7 déposée par l'Autorité.

²⁵ Pièce P-3 déposé par le procureur des intimés.

²⁶ Pièce D-12 déposée par l'Autorité.

[46] Or, à la lumière de la preuve prépondérante qui lui a été présentée, force est pour le Tribunal de constater que les intimés Groupe d'Assurances Royale York inc. et son dirigeant responsable, l'intimé Antoine Zoulalian, ont à nouveau manqué aux obligations de soin, de compétence, de surveillance et de contrôle qui sont prévues aux articles 84 à 86 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ont fait défaut de se conformer à un engagement souscrit auprès de l'Autorité le 17 décembre 2014²⁷.

Absence de notes adéquates dans les dossiers des clients

[47] L'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* exige qu'un représentant recueille personnellement les renseignements relatifs aux besoins de ses clients, et ce, afin qu'il soit en mesure de leur offrir les produits d'assurance qui répondent le mieux à leurs besoins.

[48] Par ailleurs, l'article 88 de cette même loi établit qu'un cabinet inscrit tient et conserve tous les dossiers de ses clients conformément à la réglementation en vigueur.

[49] Quant au contenu des dossiers des clients, il est prescrit par l'article 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*²⁸ qui se lit comme suit :

« **21.** Les dossiers clients qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline de l'assurance de dommages doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités doivent contenir les mentions suivantes:

1° son nom;

2° le montant, l'objet et la nature de la couverture d'assurance;

3° le numéro de police et les dates de l'émission du contrat et de la signature de la proposition, le cas échéant;

4° le mode de paiement et la date de paiement du contrat d'assurance;

5° la liste d'évaluation des biens de l'assuré transmise par celui-ci, le cas échéant.

Tout autre renseignement ou document découlant des produits vendus ou des services rendus recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé. »

²⁷ Pièce D-7 déposée par l'Autorité, en particulier le paragraphe 3 a) et b).

²⁸ RLRQ c. D-9.2, r. 2.

(Soulignement ajouté)

[50] La cueillette d'informations auprès d'un client, par un représentant en assurance inscrit, est une étape essentielle pour déterminer les besoins en assurance de ce client et être en mesure d'apprécier leur évolution dans le temps. Par ailleurs, pour être en mesure de faire un suivi adéquat de ses relations avec ce client, un représentant en assurance inscrit doit obligatoirement consigner ses échanges avec ce client dans son dossier client.

[51] La tenue de dossiers clients, conformément à la loi et au règlement, est aussi indispensable pour permettre au régulateur de faire son travail de supervision, lequel vise essentiellement à assurer que les cabinets d'assurance et leurs représentants inscrits fournissent au public et à l'ensemble de la place financière un produit financier fondamental, soit des polices d'assurance offrant une couverture appropriée contre la matérialisation d'une gamme de risques bien définis.

[52] Or, il appert de la preuve qui a été présentée au Tribunal que, lors de l'inspection du 2 juin 2016 de l'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc., des irrégularités importantes furent constatées au niveau de la tenue des dossiers clients des deux seuls représentants inscrits de ce cabinet, soit l'intimé Antoine Zoulalian et Souleymane Lenaud.

[53] L'audit d'un échantillon de douze de leurs dossiers clients²⁹, obtenus par les inspecteurs, a en effet révélé l'absence complète de toute documentation concernant les conseils prodigués à ces clients et une tenue pour le moins anémique de notes quant aux communications avec ces clients, et ce, même dans des situations aussi problématiques que la résiliation d'un contrat d'assurance pour défaut de paiement des primes, le non-renouvellement d'une couverture d'assurance ou des chèques sans provision pour payer des primes d'assurance.

[54] Dans certains cas, des notes manuscrites sont présentes dans les dossiers clients, mais celles-ci ne comportent aucune mention de la date à laquelle elles furent écrites. Lors de son témoignage durant l'audience, l'intimé Antoine Zoulalian a même avoué au Tribunal qu'il lui est arrivé de payer lui-même les primes de certains clients, le tout sans qu'aucune note à cet effet ne soit présente dans les dossiers clients accessibles par le régulateur.

[55] L'inspection susmentionnée a aussi constaté la présence de courriels reliés à des dossiers d'assurance de clients dans les boîtes de courriels des deux représentants inscrits de l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc., et ce, alors qu'aucune copie n'était présente dans les dossiers de ces clients.

[56] En fait, la preuve révèle que lors de l'inspection du 2 juin 2016, aucune procédure de tenue et de révision des dossiers n'était en vigueur au sein de l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc., et ce, malgré l'engagement signé par

²⁹ Pièce D-11 déposée par l'Autorité.

ce cabinet et son dirigeant responsable, l'intimé Antoine Zoulalian, le 17 décembre 2014³⁰ et malgré la reconnaissance écrite par les intimés dans ce document de manquements antérieurs similaires.

[57] Pour le Tribunal, il est manifeste qu'une gestion erratique et non conforme de ses dossiers clients par un cabinet d'assurance et par ses représentants est susceptible d'avoir des répercussions sérieuses sur la qualité des services rendus à la clientèle de ce cabinet.

[58] À la lumière de la preuve prépondérante qui lui a été présentée, le Tribunal constate donc que les intimés Groupe d'Assurances Royale York inc. et son dirigeant responsable, Antoine Zoulalian, ont à nouveau manqué aux obligations de soin, de compétence, de surveillance et de contrôle qui sont prévues aux articles 84 à 86 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ont fait défaut de se conformer à un engagement souscrit auprès de l'Autorité le 17 décembre 2014³¹.

Gestion problématique du compte séparé³²

[59] Une exigence fondamentale de la réglementation³³ en vigueur à l'égard des cabinets d'assurance inscrits a trait à la tenue d'un compte bancaire distinct qui doit être ouvert au sein d'une institution financière autorisée à recevoir des dépôts d'argent et dans lequel chaque cabinet doit déposer toutes les sommes qu'il reçoit ou perçoit pour le compte d'autrui.

[60] Le Tribunal souligne que cette ségrégation - des sommes reçues ou perçues pour le compte des clients - par rapport aux fonds propres d'un cabinet est un instrument que le législateur a jugé essentiel à la protection de ces clients, notamment parce que ces sommes servent à payer les primes versées aux compagnies d'assurance en contrepartie de la couverture que leurs polices d'assurance offrent à ces clients. La gestion de ce compte bancaire séparé par un cabinet d'assurance inscrit est donc particulièrement importante parce que, si les primes susmentionnées ne sont pas payées aux compagnies d'assurance, les clients de ce cabinet risquent de se retrouver sans polices d'assurance, et ce, alors qu'ils se croient encore assurés.

[61] De plus, à titre de moyen additionnel de protection et de contrôle, le législateur exige qu'un registre comptable spécifique concernant ce compte bancaire séparé soit tenu par chaque cabinet d'assurance inscrit auprès de l'Autorité. Ce registre doit être rendu accessible, sur demande sous une forme précise et compréhensible, à toute

³⁰ Pièce D-7 déposée par l'Autorité, paragraphe 3 b) et h).

³¹ Pièce D-7 déposée par l'Autorité, en particulier le paragraphe 3 b) et h).

³² Article 10 du *Règlement relatif à l'inscription, d'un cabinet d'un représentant autonome et d'une société autonome*, RLRQ, c. D-9.2, r.15.

³³ *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, RLRQ, c. D-9.2, r. 15, art. 10.

personne autorisée par la loi à en faire la vérification. À cet égard, le Tribunal rappelle que les articles 1, 3, 4, 5, 6 et 7 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*³⁴ se lisent comme suit :

« 1. Tout cabinet garde et tient à jour à un établissement au Québec, et un représentant autonome ou une société autonome à un endroit qui lui tient lieu d'établissement au Québec, les livres et registres suivants:

1° des livres et d'autres registres comptables nécessaires pour l'inscription des transactions qu'il effectue dans le cadre de ses activités;

2° dans le cas où ceux-ci reçoivent et perçoivent des sommes pour le compte d'autrui, un registre relatif au compte séparé.

[...]

3. Un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome peut, pour la tenue de ces registres, utiliser l'informatique ou toute autre technique de traitement de données, pourvu qu'il prenne les mesures raisonnables pour en empêcher la perte ou la destruction et pour empêcher la falsification des écritures et à la condition qu'il soit possible de fournir l'information sur demande et sous une forme précise et compréhensible à toute personne autorisée par la loi à en faire la vérification.

Dans la mesure prévue par la Loi, les livres et registres qui doivent être tenus en vertu de la présente section peuvent être regroupés dans un seul registre en autant que toutes les informations requises y soient consignées et que les dossiers clients prévus par le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (chapitre D-9.2, r. 2) puissent y être dissociés.

4. Tout cabinet, représentant autonome ou société autonome maintient des livres et d'autres registres comptables.

5. Les livres et les autres registres comptables doivent être intégrés dans un système de comptabilité.

Malgré le premier alinéa, un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome, le cas échéant, doit tenir une comptabilité distincte et séparée de la comptabilité générale pour son compte séparé.

Les livres et autres registres comptables relatifs au compte séparé, le cas échéant, doivent contenir la comptabilité de toutes les sommes reçues ou perçues pour le compte d'autrui déposées dans le compte séparé et de toutes les sommes payées ou versées à même ce compte séparé.

³⁴ RLRQ, c. D-9-2, r. 19.

6. Tout cabinet, représentant autonome ou société autonome qui reçoit ou perçoit des sommes pour le compte d'autrui, maintient un registre relatif au compte séparé.

7. Le registre relatif au compte séparé doit contenir les informations suivantes:

1° le nom du client;

2° le numéro du contrat d'assurance ou de tout autre contrat en regard duquel le représentant a reçu un montant, selon le cas;

3° le montant et l'objet de la transaction;

4° dans le cas du compte séparé tenu par un cabinet ou une société autonome, le nom du représentant impliqué dans la transaction lorsqu'il peut être identifié. »

(Soulignement ajouté)

[62] Or, il appert de la preuve qui a été présentée au Tribunal que - lors de l'inspection du 2 juin 2016 de l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. - une absence pure et simple du registre comptable du compte bancaire séparé de ce cabinet fut constatée.

[63] Une analyse par les inspecteurs des relevés bancaires correspondant à ce compte séparé³⁵ a même révélé que ce compte avait été déficitaire au mois d'avril 2016. Qui plus est, la preuve indique qu'un chèque émis par le l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. à l'ordre d'un assureur à partir de ce compte n'a pu être honoré, faute de fonds.

[64] Des erreurs de comptabilité grossières découlant d'une mauvaise gestion du compte séparé furent de surcroît constatées lors de l'inspection. Les inspecteurs ont ainsi constaté qu'un chèque tiré de ce compte bancaire et comportant l'inscription manuscrite « lost » avait bel et bien été encaissé³⁶. Les inspecteurs ont aussi constaté qu'un autre chèque³⁷ tiré de ce compte séparé n'avait jamais été transmis à l'assureur auquel il était destiné.

[65] Autre erreur de gestion significative, les inspecteurs ont constaté que les frais bancaires relatifs au compte séparé n'avaient pas été remboursés par l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. et, en fait, avaient été irrégulièrement payés par les clients de ce cabinet.

³⁵ Pièce D-13 déposée par l'Autorité.

³⁶ Pièce D-13 déposée par l'Autorité.

³⁷ Pièce D-14 déposée par l'Autorité.

[66] Si on ajoute à tous ces manquements majeurs reliés à la gestion du compte bancaire séparé le fait que les inspecteurs ont, une fois de plus, constaté que l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. n'exploitait pas les fonctions comptables du logiciel Power Broker et que, lors de l'inspection du 2 juin 2016, il n'a pas été en mesure de présenter aux inspecteurs l'ensemble de son bilan en temps réel, le Tribunal constate que le tableau qui lui a été présenté par la preuve est celui d'une dérive complète - au plan de la gestion comptable - d'un cabinet d'assurance inscrit.

[67] Le Tribunal rappelle que, le 15 novembre 2013, l'intimé Antoine Zoulalian a signé un engagement³⁸ spécifique relatif à la gestion du compte bancaire séparé du cabinet intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. dans lequel il s'engageait, à titre de dirigeant responsable de ce cabinet, à gérer conformément à la loi et au règlement ce compte particulièrement stratégique pour la protection de ses clients.

[68] Malgré ce premier engagement, des manquements à la gestion de ce compte bancaire séparé furent, à nouveau, constatés lors d'une inspection subséquente et admis - par écrit - par les intimés le 17 décembre 2014³⁹. Qui plus est, à cette même date, les intimés ont signé un autre engagement spécifique envers l'Autorité concernant la gestion de ce compte bancaire séparé⁴⁰.

[69] Le procureur des intimés a tenté d'expliquer au Tribunal que certaines erreurs comptables dans la gestion de ce compte bancaire séparé avaient été causées par des circonstances échappant au contrôle de ses clients. Compte tenu du nombre persistant et élevé de ces erreurs, le Tribunal considère que ces explications sont loin de faire disparaître la responsabilité des intimés à l'égard de l'ensemble des manquements reliés à la gestion du compte bancaire séparé qui a été exposé par la preuve.

[70] À cet égard, le Tribunal souligne qu'aucune explication ne lui a été fournie sur le fait que, malgré deux engagements spécifiques écrits et signés par les intimés en 2013 et en 2014, aucun registre comptable du compte bancaire séparé de l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. n'a pu être présenté par les intimés lors de l'inspection du 2 juin 2016.

[71] Or, il s'agit là d'une situation qui comporte des risques significatifs pour les assurés et qui, de l'avis du Tribunal, est inacceptable au niveau de la protection de l'intérêt public.

[72] Par conséquent, à la lumière de la preuve prépondérante qui lui a été présentée concernant la gestion du compte bancaire séparé, le Tribunal constate malheureusement que les intimés Groupe d'Assurances Royale York inc. et son dirigeant responsable, l'intimé Antoine Zoulalian, ont à nouveau manqué aux obligations de soin, de compétence, de surveillance et de contrôle qui sont prévues aux articles 84

³⁸ Pièce D-6 déposée par l'Autorité.

³⁹ Pièce D-7 déposée par l'Autorité.

⁴⁰ Pièce D-7 déposée par l'Autorité, paragraphe 3 c) et j).

à 86 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ont fait défaut de se conformer à deux engagements souscrits auprès de l'Autorité⁴¹.

Registre des commissions incomplet

[73] L'article 22 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*⁴² établit qu'un cabinet d'assurance doit aussi tenir un registre détaillé des commissions attribuées à ses représentants inscrits :

« 22. Le registre des commissions que doit tenir un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome dans l'exercice de ses activités doit contenir, pour chaque commission, les renseignements suivants:

1° le numéro du contrat ou le nom du client, selon le cas;

2° le nom du client, de l'assureur ou de toute autre personne qui lui a versé une commission;

3° le relevé afférent à chaque commission ou à toute rémunération reçue par le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome.
Cependant, dans le cas où le relevé prévu au paragraphe 3 du premier alinéa comprend tous les renseignements prévus aux paragraphes 1 et 2 de cet alinéa, le dépôt du relevé au registre des commissions est suffisant.

Si le cabinet est un assureur, le registre des commissions doit contenir, outre le nom de la personne à qui la commission a été payée, les renseignements prévus au paragraphe 1 du premier alinéa. »

(Soulignement ajouté)

[74] Comme pour le registre relatif au compte bancaire séparé, les articles 1, 3 et 5 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*⁴³ prévoient que le registre des commissions doit être intégré au système de comptabilité du cabinet et tenu de manière à pouvoir être fourni sur demande aux personnes qui sont autorisées à le consulter, en particulier pour des fins d'inspection de la part du régulateur.

[75] Le Tribunal rappelle que les intimés ont reconnu par écrit le 17 décembre 2014 que le registre des commissions de l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. était alors incomplet et non conforme à la réglementation en vigueur. Le Tribunal

⁴¹ Pièces D-6 et D-7, en particulier le paragraphe 3 c) et j). déposées par l'Autorité.

⁴² RLRQ, c. D-9-2, r. 2.

⁴³ RLRQ, c. D-9-2, r. 19.

rappelle aussi que les intimés se sont aussi engagés à la même date, comme suit, par écrit à corriger cette situation⁴⁴ :

« 3. Le Cabinet, par l'entremise de son dirigeant responsable, s'oblige plus particulièrement à se conformer quant :

...

- d. à la tenue de son registre des commissions afin qu'elle soit conforme aux exigences réglementaires, c'est-à-dire en s'assurant que le système comptable du Cabinet comprennent tous les risques souscrits par les représentants rattachés au cabinet;

... »

[76] Or, la preuve présentée au Tribunal révèle que, lors de l'inspection du 2 juin 2016, le registre des ventes de polices d'assurance de l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. n'incluait que partiellement les ventes effectuées par le représentant Souleymane Lenaud de même que très partiellement celles effectuées par l'intimé Antoine Zoulalian. Par conséquent, le registre des commissions attribuées aux deux seuls représentants inscrits de l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. était toujours incomplet, et ce, en dépit de l'engagement pris le 17 décembre 2014 de corriger cette situation.

[77] Qui plus est, l'inspection du 2 juin 2016 a dévoilé que les livres et les autres registres comptables de l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. n'étaient toujours pas intégrés dans un système de comptabilité conforme à l'article 5 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*⁴⁵, et ce, malgré un engagement spécifique de le faire signé par les intimés le 17 décembre 2014⁴⁶.

[78] Par conséquent, à la lumière de la preuve prépondérante qui lui a été présentée, le Tribunal constate - une fois de plus - que les intimés Groupe d'Assurances Royale York inc. et son dirigeant responsable, l'intimé Antoine Zoulalian, ont manqué aux obligations de soin, de compétence, de surveillance et de contrôle qui sont prévues aux articles 84 à 86 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ont fait défaut de se conformer à un engagement souscrit auprès de l'Autorité en décembre 2014⁴⁷.

Conclusion de l'analyse

[79] Le Tribunal constate que l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. a fait l'objet de trois inspections entre le 14 novembre 2012 et le 2 juin 2016. Or, une

⁴⁴ Pièce D-7 déposée par l'Autorité, paragraphe 3 d).

⁴⁵ RLRQ, c. D-9-2, r. 19.

⁴⁶ Pièce D-7 déposée par l'Autorité, paragraphe 3 i).

⁴⁷ Pièce D-7 déposée par l'Autorité, en particulier le paragraphe 3 d) et i).

preuve prépondérante a été présentée au Tribunal à l'effet que, lors de chacune de ces trois inspections, des manquements graves à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et à ses règlements d'application ont été constatés de la part des intimés.

[80] Après chacune des deux premières inspections, des engagements écrits⁴⁸ furent signés par les intimés. Dans ces documents, ils s'engageaient formellement auprès du régulateur à corriger les sérieuses lacunes identifiées et à dorénavant pleinement respecter la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ses règlements d'application.

[81] Or, il appert de la preuve qu'une troisième inspection - effectuée le 2 juin 2016 - a révélé que plusieurs des importants manquements constatés lors des deux premières inspections étaient toujours présents, et ce, en dépit des engagements susmentionnés.

[82] Pour le Tribunal, la répétitivité et la gravité des manquements constatés à la loi susmentionnée et à ses règlements d'application lors d'inspections successives des activités de l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. sont tels qu'il en arrive à la conclusion que son dirigeant responsable actuel, l'intimé Antoine Zoulalian n'agit pas avec soin et compétence dans l'exercice de ses responsabilités.

[83] Qui plus est, afin de protéger l'intérêt public, le Tribunal est d'avis qu'il doit mettre en œuvre un ensemble de mesures préventives à l'encontre des intimés et, en particulier, interdire à l'intimé Antoine Zoulalian d'agir, directement ou indirectement, comme dirigeant responsable d'un cabinet, et ce, pour une période de deux ans, le tout en assortissant son certificat de conditions ayant pour but d'assurer une supervision adéquate aux activités qu'il exerce à titre de représentant inscrit.

[84] Le Tribunal est aussi d'avis qu'il doit, afin de protéger l'intérêt public, ordonner à l'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc. de procéder à la nomination d'un nouveau dirigeant responsable approuvé par l'Autorité et ordonner à ce cabinet de mettre en place un ensemble de mesures de contrôle et de surveillance afin de s'assurer qu'il respecte la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ses règlements d'application et, qu'il en soit de même pour tous ses représentants inscrits et son nouveau dirigeant responsable.

[85] Le Tribunal rappelle que les articles 84 à 86 et 88 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* se lisent comme suit :

« 84. Un cabinet et ses dirigeants sont tenus d'agir avec honnêteté et loyauté dans leurs relations avec leurs clients.

⁴⁸ Pièces D-6 et D-7 déposées par l'Autorité.

Ils doivent agir avec soin et compétence. »

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

« 86. Un cabinet veille à ce que ses dirigeants et employés agissent conformément à la présente loi et à ses règlements. »

« 88. Un cabinet tient au Québec les dossiers de ses clients conformément aux règlements.

Il y conserve et rend accessible à l'Autorité, par les moyens que celle-ci indique, tous les documents et tous les renseignements provenant de ses représentants. »

(Soulignement ajouté)

[86] De plus, les articles 12 et 16 de *Loi sur la distribution de produits et services financiers* prévoient ce qui suit :

« 12. Sous réserve des dispositions du titre VIII, nul ne peut agir comme représentant, ni se présenter comme tel, à moins d'être titulaire d'un certificat délivré à cette fin par l'Autorité.

... »

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

Il doit agir avec compétence et professionnalisme. »

(Soulignement ajouté)

[87] Par ailleurs, les articles 115 et 115.1 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* prévoient que :

« 115. Le Tribunal administratif des marchés financiers, après l'établissement de faits portés à sa connaissance qui démontrent qu'un cabinet, qu'un de ses administrateurs ou dirigeants, ou qu'un représentant a, par son acte ou son omission, contrevenu ou aidé à l'accomplissement d'une contravention à une disposition de la présente loi ou de ses règlements, ou que la protection du public l'exige, peut, à l'égard du cabinet ou du représentant, selon le cas, radier ou révoquer, suspendre ou assortir de restrictions ou de conditions son inscription ou son certificat. Le Tribunal peut également, dans tous les cas, imposer une pénalité administrative pour un montant qui ne peut excéder 2 000 000 \$ pour chaque contravention.

Pour l'application du premier alinéa, la personne intéressée, au sens de l'article 93 de la Loi sur l'Autorité des marchés financiers (chapitre A-33.2), qui entend introduire une demande auprès du Tribunal doit, au préalable, aviser l'Autorité et obtenir la confirmation que l'Autorité n'entend pas assumer elle-même la conduite de cette demande. L'Autorité informe par écrit la personne intéressée de sa décision dans les 10 jours suivant cet avis. »

« 115.1. Le Tribunal administratif des marchés financiers peut interdire à une personne d'agir comme administrateur ou dirigeant d'un cabinet pour les motifs prévus à l'article 329 du Code civil ou lorsqu'elle fait l'objet d'une sanction en vertu de la présente loi, de la Loi sur les instruments dérivés (chapitre I-14.01) ou de la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1). L'interdiction imposée par le Tribunal ne peut excéder cinq ans.

Le Tribunal peut, à la demande de la personne concernée, lever l'interdiction aux conditions qu'il juge appropriées. »

[88] Enfin, les articles 93 et 94 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers* prévoient que :

« 93. Le Tribunal exerce, à la demande de l'Autorité ou de toute personne intéressée, les fonctions et pouvoirs prévus par la présente loi, la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), la Loi sur les entreprises de services monétaires (chapitre E-12.000001), la Loi sur les instruments dérivés (chapitre I-14.01) et la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1).

Le Tribunal exerce la discrétion qui lui est conférée en fonction de l'intérêt public.

Le Tribunal ne peut, lorsqu'il apprécie les faits ou le droit pour l'application de ces lois, substituer son appréciation de l'intérêt public à celle que l'Autorité en avait faite pour prendre sa décision. »

« 94. Le Tribunal peut également, à la demande de l'Autorité, prendre toute mesure propre à assurer le respect d'un engagement pris en application de la présente loi, de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), de la Loi sur les entreprises de services monétaires (chapitre E-12.000001), de la Loi sur les instruments dérivés (chapitre I-14.01) ou de la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1) ou à assurer le respect des dispositions de ces lois. »

(Soulignement ajouté)

[89] Fort heureusement - malgré la panoplie de manquements à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et à ses règlements d'application constatés par le Tribunal de la part des intimés - la preuve ne révèle pas de pertes

monétaires explicites subies par des clients assurés par l'entremise du cabinet intimé Groupe d'Assurances Royale York inc.

[90] Toutefois, comme la preuve révèle aussi qu'un représentant de ce cabinet a fourni des conseils en assurance de dommages des entreprises alors qu'il n'était pas certifié dans cette catégorie, le Tribunal s'inquiète du fait que les entreprises concernées n'ont pas reçu les conseils éclairés qu'elles étaient en droit de recevoir de la part d'un représentant dûment inscrit pour ce faire et s'interroge sur le caractère adéquat des produits qui furent offerts et vendus à ces clients.

[91] Par ailleurs, le Tribunal retient - à titre de facteur aggravant - que les manquements majeurs relevés par l'inspection du 2 juin 2016 révèlent une situation problématique persistante de la part des intimés qui, de l'avis du Tribunal, met en péril l'intérêt public.

[92] À cet égard, le Tribunal souligne que les intimés n'ont pas respecté deux engagements écrits et détaillés envers le régulateur et que dans un de ces engagements formels, celui signé le 17 décembre 2014⁴⁹, ils ont reconnu être responsables de nombreux et importants manquements à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et à ses règlements d'application.

[93] Dans son ensemble, la preuve prépondérante qui a été présentée au Tribunal fait état d'une situation où les intimés n'accordent manifestement pas beaucoup d'importance au respect constant de dispositions extrêmement importantes de la loi dont l'objectif est de protéger en tout temps les clients d'un cabinet d'assurance dûment inscrit auprès de l'Autorité.

[94] Pour le Tribunal, le comportement des intimés dans la présente affaire mine la confiance des investisseurs envers l'intégrité des marchés financiers et, en particulier, envers les intermédiaires financiers œuvrant dans le domaine des assurances.

[95] Par conséquent, le Tribunal est d'avis qu'il est aussi nécessaire de prendre en considération la dissuasion générale dans l'ensemble des ordonnances qu'il estime devoir prononcer afin de protéger l'intérêt public dans le cadre de la présente affaire, le tout afin de notamment faire passer un message clair à tous les intervenants de la place financière du Québec que le comportement des intimés est inacceptable et qu'il ne sera pas toléré.

[96] À cet égard le Tribunal rappelle que la Cour suprême s'est ainsi prononcée dans l'affaire *Cartaway Resources Corp.*⁵⁰ :

⁴⁹ Pièce D-7 déposée par l'Autorité

⁵⁰ *Cartaway Resources Corp. (Re)*, [2004] 1 R.C.S. 672, par. 60 et ss.

[60] À mon avis, rien dans la compétence relative à l'intérêt public de la Commission que notre Cour a examinée dans Asbestos, précité, ne l'empêche de tenir compte de la dissuasion générale lorsqu'elle prononce une ordonnance. Au contraire, il est raisonnable de considérer qu'il s'agit d'un facteur pertinent, voire nécessaire, dans l'établissement d'ordonnances de nature à la fois protectrice et préventive. La juge Ryan l'a d'ailleurs reconnu dans sa dissidence : [traduction] « La notion de dissuasion générale n'est ni punitive ni réparatrice. Une pénalité qui se veut généralement dissuasive est celle qui vise à décourager ou à empêcher les autres de se livrer à de tels comportements » (par. 125).

[61] Le Nouveau Petit Robert (2003) définit ainsi le mot « préventif » : « [q]ui tend à empêcher (une chose fâcheuse) de se produire ». Une pénalité qui se veut généralement dissuasive est celle qui vise à empêcher une chose de survenir; elle décourage les autres de se livrer à des actes fautifs semblables. En un mot, une mesure de dissuasion générale constitue une mesure préventive. On peut donc raisonnablement reconnaître la dissuasion générale comme un facteur pertinent, parmi d'autres, dans l'infliction d'une peine sous le régime de l'art. 162. L'importance respective du facteur de la dissuasion générale variera selon l'infraction à la Loi et la situation de la personne accusée de l'avoir commise.

[62] Il se peut fort bien que la réglementation des comportements sur les marchés ne donne des résultats valables que si les commissions des valeurs mobilières infligent après coup des peines qui dissuadent les participants au marché prudents de se livrer à de tels actes fautifs. Une semblable question relève clairement du champ d'expertise des commissions des valeurs mobilières, dans leur responsabilité particulière de protéger le public contre la fraude et de maintenir la confiance dans nos marchés de capitaux.»

(Soulignement ajouté)

[97] Par conséquent, après avoir considéré l'ensemble de la preuve, de la jurisprudence⁵¹ et de l'argumentation qui lui a été présentées par les parties, le Tribunal est prêt à rendre sa décision.

DISPOSITIF

⁵¹ Notamment les décisions *Autorité des marchés financiers c. Demers*, 2006 QCBDRVM 17, *Autorité des marchés financiers c. Lemieux*, 2013 QCBDR 103 (confirmé en appel 2014 QCCQ 10759), *Autorité des marchés financiers c. Beauchamp & Laplante Courtiers d'assurances inc.*, 2015 QCBDR 129, *Autorité des marchés financiers c. Cayer*, 2014 QCBDR 103, *Autorité des marchés financiers c. Les Assurances Michel Gauthier inc.*, 2017 QCTMF 22, *Autorité des marchés financiers c. Groupe Financier Invico inc.*, 2016 QCTMF 49, *Autorité des marchés financiers c. Groupe Depretis inc.*, 2014 QCBDR 94, *Autorité des marchés financiers c. Assurance Annie Chaussé inc.*, 2015 QCBDR 38, *Autorité des marchés financiers c. Abeco courtiers d'assurances inc.*, 2014 QCBDR 141, et *Autorité des marchés financiers c. Avro Services de gestion de risques*, 2012 QCBDR 139.

POUR CES MOTIFS, le Tribunal administratif des marchés financiers, en vertu des articles 93 et 94 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*⁵² et des articles 115, 115.1 et 115.9 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*⁵³ :

ACCUEILLE dans l'intérêt public la demande de l'Autorité des marchés financiers;

L'intimé cabinet Groupe d'Assurances Royale York inc.

IMPOSE à l'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. une pénalité administrative au montant de quinze mille dollars (15 000 \$) payable dans les trente (30) jours de la présente décision pour l'ensemble des manquements constatés lors de l'inspection du 2 juin 2016 et également pour avoir toléré que Souleymane Lenaud agisse, à titre de représentant, sans être titulaire d'un certificat dans la discipline d'assurance de dommages des entreprises contrairement aux dispositions des articles 12 et 86 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

IMPOSE à l'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. une pénalité administrative au montant de cinq mille dollars (5 000 \$) payable dans les trente (30) jours de la présente décision pour avoir manqué à un engagement souscrit, par le dirigeant responsable, auprès de l'Autorité;

ORDONNE à l'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. de procéder à la nomination d'un nouveau dirigeant responsable en remplacement de l'intimé Antoine Zoulalian dans les soixante (60) jours de la présente décision; l'identité du nouveau dirigeant responsable étant soumis à l'approbation préalable de l'Autorité;

ORDONNE à l'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. d'informer l'Autorité, dans les quinze (15) jours de la présente décision des démarches qu'il entend entreprendre pour procéder au changement du dirigeant responsable;

ORDONNE à l'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. la mise en place, à la satisfaction de l'Autorité, des mesures de contrôle et de surveillance afin de s'assurer que le cabinet, son dirigeant responsable, ses représentants et ses employés respectent la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et ses règlements, plus particulièrement en ce qui a trait au maintien de la certification des représentants, et ce, sous forme d'engagement envers l'Autorité dans les trente (30) jours de la présente décision;

À DÉFAUT par l'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. de s'être conformé à l'une des ordonnances ci-haut mentionnées dans les délais impartis :

⁵² RLRQ, c. A-33.2.

⁵³ RLRQ, c. D-9.2.

SUSPEND l'inscription de l'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. (numéro inscription 515576) dans toutes les disciplines dans lesquelles il est inscrit;

ORDONNE à l'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. de remettre, **dans les dix (10) jours de l'entrée en vigueur de la suspension du cabinet**, tous ses dossiers clients, livres et registres du cabinet à un cabinet dûment inscrit et préalablement approuvé par l'Autorité. Les dossiers devront être remis au cabinet, dans une forme lui permettant d'y avoir accès en tout temps;

À défaut, la remise des dossiers s'effectuera auprès de l'Autorité de la manière suivante :

L'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc. devra communiquer, **dès l'entrée en vigueur de la suspension du cabinet**, avec madame Carolyn Isabell Vieira, Directrice l'inspection – Assurances et ESM de l'Autorité, au numéro 1-877-525-0337, poste 4751, afin de déterminer la date à laquelle les dossiers seront remis à l'Autorité. Les dossiers devront être remis à l'Autorité, dans une forme lui permettant d'y avoir accès en tout temps, au 800, Square Victoria, tour de la Bourse, 22^e étage, Montréal (Québec).

Dans une telle éventualité, les intimés Groupe d'Assurances Royale York inc. et Antoine Zoulalian devront pleinement collaborer avec l'Autorité en lui remettant une liste à jour des polices en vigueur comportant minimalement le nom de l'assuré, le numéro de police, la date d'échéance et le nom de l'assureur, de même que toute autre information ou document que pourrait requérir l'Autorité, le tout sur un support adéquat;

L'intimé Antoine Zoulalian

IMPOSE à l'intimé Antoine Zoulalian une pénalité administrative au montant de deux mille cinq cents dollars (2 500 \$) payable dans les trente (30) jours de la présente décision pour avoir fait défaut de s'être acquitté adéquatement de ses obligations à titre de dirigeant responsable de l'intimé Groupe d'Assurances Royale York inc.;

INTERDIT à l'intimé Antoine Zoulalian d'agir, directement ou indirectement, à titre de dirigeant responsable de Groupe d'Assurances Royale York inc. ou de tout autre cabinet, et ce, pour une période de deux (2) ans;

ASSORTIT le certificat portant le numéro 181505 au nom de l'intimé Antoine Zoulalian des conditions suivantes :

- le représentant doit être rattaché à un cabinet dont il n'est pas le dirigeant responsable pour une période de deux (2) ans alors qu'il a un droit d'exercice valide;
- le représentant doit, pour une période de deux (2) ans, alors qu'il a un droit d'exercice valide, exercer ses activités sous la supervision d'une personne nommée par le dirigeant responsable du cabinet auquel il sera rattaché. Le représentant doit faire parvenir à l'Autorité, au plus tard dans les soixante (60) jours de la présente décision, une attestation de la part du dirigeant responsable du cabinet dans laquelle celui-ci désignera la personne qui supervisera ses activités de représentant. Durant la supervision, un rapport trimestriel de supervision doit être rempli en regard des activités de vente du représentant ainsi que des transactions avec les clients et être acheminé à l'Autorité à tous les trois (3) mois;

À DÉFAUT par l'intimé Antoine Zoulalian de s'être conformé à l'une des ordonnances ci-haut mentionnées dans les délais impartis :

SUSPEND le certificat portant le numéro 181505 au nom de l'intimé Antoine Zoulalian.

M^e Jean-Pierre Cristel
Vice-président et juge administratif

M^e Delphine Roy-Lafortune et M^e Annie Parent
(Contentieux de l'Autorité des marchés financiers)
Procureures de l'Autorité des marchés financiers

M^e Sherif Hanna
Procureur de Groupe d'Assurances Royale York inc. et d'Antoine Zoulalian

Dates d'audience : 30 mai et 21 juin 2017