

Autorité des marchés financiers c. Hema

## TRIBUNAL ADMINISTRATIF DES MARCHÉS FINANCIERS

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
MONTRÉAL

DOSSIER N° : 2020-004

DÉCISION N° : 2020-004-004

DATE : Le 7 mai 2021

---

**EN PRÉSENCE DE : M<sup>e</sup> ELYSE TURGEON**

---

### **AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

Partie demanderesse

c.

### **SALIA HEMA**

Partie intimée

---

## **DÉCISION**

---

### **APERÇU**

[1] L'Autorité des marchés financiers (« Autorité ») a déposé au Tribunal administratif des marchés financiers (« Tribunal ») une demande visant plusieurs personnes, dont Salia Hema, avec qui un accord a été conclu<sup>1</sup>.

[2] Salia Hema est inscrit auprès de l'Autorité à titre de représentant autonome et détient un certificat l'autorisant à exercer ses activités dans la discipline de l'assurance de personnes.

[3] Salia Hema a, entre 2015 et 2018, dans le cadre de son emploi avec Voxdata Solutions inc., offert les produits *Protection personnelle et cas d'accident* (police n°

---

<sup>1</sup> Une copie de cet accord est jointe à la présente décision.

AC4140PH) et *Récupaide Plus* (police n° 910501) émis par la Compagnie d'assurance vie RBC.

[4] Ces produits étaient notamment offerts par télémarketing selon une méthode de distribution en deux étapes.

[5] Selon les faits admis à l'accord qu'il a conclu avec l'Autorité, dans une première étape un agent de télémarketing initiait un appel avec un client de la Banque RBC, décrivait le produit ainsi que les différentes protections, recueillait les renseignements personnels du client, l'informait de la prime, réfutait les objections et obtenait son adhésion.

[6] Dans une deuxième étape, l'appel était transféré à un représentant certifié, appelé vérificateur, dont le rôle ne consistait qu'à valider les renseignements obtenus du client par l'agent de télémarketing et à lui faire part des exclusions relatives au produit. Tant l'agent de télémarketing que le représentant certifié devaient suivre un script préparé par l'assureur, Compagnie d'assurance vie RBC.

[7] Salia Hema a agi dans ce cadre à la deuxième étape comme représentant certifié.

[8] En suivant ce script, Salia Hema a fait défaut de s'enquérir de la situation de ses clients, d'identifier leurs besoins, de les conseiller adéquatement et de leur décrire le produit proposé, contrairement aux articles 27 et 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*<sup>2</sup> (« LDPSF »).

[9] Il a également fait défaut de se présenter d'une manière conforme aux exigences du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*<sup>3</sup> en ne mentionnant pas qu'il agissait comme représentant autonome ni la discipline dans laquelle il est autorisé à agir.

[10] Durant son emploi chez Voxdata Solutions inc. 784 certificats ont été émis par l'entremise de Salia Hema.

[11] Le Tribunal doit donc se demander si l'accord conclu entre Salia Hema et l'Autorité est raisonnable et conforme à la loi permettant ainsi au Tribunal de l'entériner, et ce, dans l'intérêt public.

## **ANALYSE**

[12] Tout d'abord, le Tribunal peut, en vertu de l'article 97 al. 2 (7) de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*<sup>4</sup>, entériner un accord s'il est conforme à la loi.

[13] Dans cet accord, Salia Hema admet tous les faits contenus à la demande qui le visent et consent au dépôt de toutes les pièces qui le concernent.

[14] Il reconnaît les manquements qui lui sont reprochés, soit plus précisément :

- Avoir participé à la vente de produits d'assurance offerts par des personnes non certifiées à cette fin en se limitant à valider les informations personnelles du consommateur et le choix de couverture effectué par celui-ci, après qu'un agent

---

<sup>2</sup> RLRQ, c. D-9.2.

<sup>3</sup> RLRQ, c. D-9.2, r. 10.

<sup>4</sup> RLRQ, c. E-6.1.

de télémarketing ait décrit le produit au consommateur, ait réfuté ses objections et lui ait donné des conseils en assurance;

- Avoir fait défaut de respecter les obligations qui lui incombait à titre de représentant certifié en assurance en :
  - Ne s'enquérant pas de la situation de ses clients afin d'identifier leurs besoins en assurance;
  - Ne les conseillant pas adéquatement et en ne leur offrant pas un produit qui convient à leurs besoins seulement lorsque c'était possible de le faire; et
  - N'indiquant pas à ses clients les exclusions de garanties particulières compte tenu de leurs besoins;
- Ne pas avoir mentionné le fait qu'il agissait comme représentant autonome ni la discipline dans laquelle il était autorisé à agir, contrairement aux articles 10 et 12 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

[15] Salia Hema s'engage à payer une pénalité administrative de 4 500 \$ selon les modalités décrites dans l'accord pour avoir commis des manquements aux articles 10 et 12 du *Règlement sur l'exercice des activités de représentants* et 27 et 28 de la LDPSF.

[16] Il consent à ce que son inscription à titre de représentant autonome soit radiée pour une période de deux ans.

[17] Il accepte de suivre le cours « Déontologie et pratique professionnelle » et de réussir l'examen afférent avant de pouvoir s'inscrire à nouveau à titre de représentant autonome.

[18] Salia Hema consent à ce que son certificat portant le numéro 196197 soit assorti de la condition suivante : « le représentant doit être rattaché à un cabinet dont il n'est pas le dirigeant responsable ni l'administrateur, et ce, pour une période de deux ans à compter de la décision à être rendue ».

[19] Il consent également à ne pas agir, directement ou indirectement, à titre de dirigeant responsable de tout cabinet d'assurances pour une période de deux ans.

[20] Le Tribunal rappelle qu'il n'est jamais tenu d'accepter les conclusions d'un accord entre les parties ni les suggestions communes proposées. De plus, chaque dossier doit être évalué à la lumière de ses particularités.

[21] Le Tribunal doit également déterminer si la pénalité administrative ainsi que les autres mesures proposées à l'encontre de Salia Hema sont raisonnables afin d'assurer la protection du public<sup>5</sup> et, à cet égard, il a considéré plusieurs critères<sup>6</sup>.

[22] Le Tribunal rappelle qu'une recommandation commune consignée dans un accord doit généralement être prise au sérieux, sinon acceptée par le Tribunal, à moins d'être

---

<sup>5</sup> *Mizrahi c. Autorité des marchés financiers*, 2009 QCCQ 10542.

<sup>6</sup> *Autorité des marchés financiers c. Demers*, 2006 QCBDRVM 17.

clairement inappropriée dans les circonstances, d'être contraire à l'intérêt public ou de déconsidérer l'administration de la justice.

[23] Le Tribunal rappelle qu'un accord se basant sur une recommandation commune doit être considéré soigneusement et être entériné s'il est raisonnable selon les circonstances<sup>7</sup>.

[24] En exerçant la discrétion qui lui est conférée en matière de défense de l'intérêt public, le Tribunal a le devoir de s'acquitter pleinement de sa mission, tout comme de s'assurer que l'intérêt des investisseurs et l'ordre public soient pleinement protégés par les mesures qu'il ordonne.

[25] Dans son évaluation des manquements et des recommandations qui lui ont été faites d'un commun accord par les parties, le Tribunal a tenu compte des admissions des faits décrits dans la demande faites par Salia Hema. Ces admissions sont consignées dans l'accord intervenu.

[26] Dans son évaluation, le Tribunal a aussi tenu compte de la collaboration de Salia Hema afin de trouver avec l'Autorité, sur une base consensuelle, un règlement à la présente affaire qui assure une protection adéquate au public investisseur et le maintien de l'intégrité de la place financière.

[27] Le Tribunal a considéré la substance de l'accord qui lui a été présenté par les parties au regard des objectifs primordiaux de protection du public et de dissuasion qu'il est essentiel de rencontrer.

[28] Le Tribunal a également examiné des précédents en la matière<sup>8</sup> où des dirigeants responsables, des courtiers et des représentants autonomes ont commis des manquements semblables à ceux décrits et admis par l'intimé dans des circonstances similaires.

[29] Le Tribunal rappelle que ses ordonnances sont de nature réglementaire<sup>9</sup> et en ce sens, elles ne sont ni réparatrices ni punitives malgré qu'elles peuvent être dissuasives. Ces ordonnances sont de nature protectrice et préventive.

[30] Il est espéré d'une pénalité administrative que son effet dissuasif soit suffisant pour permettre d'éviter que de tels manquements soient commis de nouveau par Salia Hema ou par toute autre personne qui serait tentée d'aller dans cette voie.

[31] Dans la présente affaire, après avoir considéré l'ensemble de la preuve et l'argumentation qui lui a été présentée, le Tribunal en est venu à la conclusion que l'accord intervenu entre Salia Hema et l'Autorité est dans l'intérêt public.

---

<sup>7</sup> *Autorité des marchés financiers c. Dionne*, 2010 QCBDR 75; *Autorité des marchés financiers c. Lacroix*, 2018 QCTMF 42; *Rankin (Re)*, 2008 ONSEC 6 (CanLII).

<sup>8</sup> *Autorité des marchés financiers c. Tremblay*, 2020 QCTMF 17, *Autorité des marchés financiers c. 9218-6006 Québec inc. (Assurancia Groupe Tardif SF)*, 2018 QCTMF 13, *Autorité des marchés financiers c. Yuen*, 2020 QCTMF 50; *Autorité des marchés financiers c. Cherif-Ouazani*, 2021 QCTMF 6.

<sup>9</sup> *Cartaway Resources Corp. (Re)*, 2004 CSC 26.

[32] À cet égard, le Tribunal rappelle que l'article 115 de la LDPSF prévoit le pouvoir d'imposer une pénalité administrative d'un montant pouvant aller jusqu'à 2 millions de dollars pour chaque contravention à une disposition de cette loi ou de ses règlements, ainsi que le pouvoir de suspendre ou d'assortir de restrictions ou de conditions une inscription ou un certificat.

[33] Le Tribunal a également le pouvoir d'interdire à une personne d'agir comme administrateur ou dirigeant d'un cabinet.

[34] Selon l'article 146.1 de la LDPSF, les articles 115 et 115.1 de cette loi s'appliquent au représentant autonome.

[35] Le Tribunal souligne que les représentants autonomes doivent faire preuve d'un degré supérieur de diligence, de professionnalisme et d'habileté, puisqu'ils ne sont pas rattachés à un cabinet et qu'ils sont responsables de veiller eux-mêmes à la conformité de leurs activités.

[36] Le Tribunal est d'avis que le montant suggéré par les parties à titre de pénalité administrative ainsi que les autres mesures proposées satisfont les critères de dissuasion spécifique et générale et sont raisonnables eu égard aux précédents analysés.

[37] Le Tribunal a entendu les représentations des parties et est prêt, dans l'intérêt public, à prononcer une décision conforme aux propositions des parties contenues dans l'accord qu'elles ont conclu.

**POUR CES MOTIFS**, le Tribunal administratif des marchés financiers, en vertu des articles 93, 94 et 97 al. 2 (7) de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*<sup>10</sup> et des articles 115, 115.1 et 146.1 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*<sup>11</sup> :

**ENTÉRINE** l'accord intervenu entre l'Autorité des marchés financiers et Salia Hema le 28 avril 2021, le **rend** exécutoire et **ordonne** aux parties de s'y conformer;

**IMPOSE** à Salia Hema une pénalité administrative d'un montant de 4 500 \$ pour avoir manqué aux articles 10 et 12 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* et 27 et 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, payable selon les modalités prévues dans l'accord;

**RADIE** l'inscription de Salia Hema à titre de représentant autonome pour une période de deux ans à compter de la présente décision;

**INTERDIT** à Salia Hema d'agir à titre de représentant autonome, et ce, jusqu'à ce qu'il suive le cours « Déontologie et pratique professionnelle » et réussisse l'examen afférent avant d'agir à nouveau à titre de représentant autonome;

**ASSORTIT** le certificat de Salia Hema portant le numéro 196197 de la condition suivante : le représentant doit être rattaché à un cabinet dont il n'est pas le dirigeant

---

<sup>10</sup> RLRQ, c. E-6.1.

<sup>11</sup> RLRQ, c. D-9.2.

responsable ni l'administrateur, et ce, pour une période de deux ans à compter de la présente décision;

**INTERDIT** à Salia Hema d'agir directement ou indirectement à titre de dirigeant responsable de tout cabinet d'assurances, et ce, pour une période de deux ans à compter de la présente décision.

---

**M<sup>e</sup> Elyse Turgeon, juge administratif**

M<sup>e</sup> Aurélie Gauthier  
(Contentieux de l'Autorité des marchés financiers)  
Procureure de l'Autorité des marchés financiers

M<sup>e</sup> Eric Lemay  
(Dussault Lemay Beauchesne s.e.n.c.r.l.)  
Procureur de Salia Hema

M<sup>e</sup> Alexander Bayus  
(Fasken Martineau DuMoulin S.E.N.C.R.L., s.r.l.)  
Procureur de 515963 N.B. inc. (faisant affaire sous le nom APAC Services financiers)  
et Service à la clientèle Alorica ltée

M<sup>e</sup> Cynthia Brunet  
(Donati Maisonneuve s.e.n.c.r.l.)  
Procureure de Compagnie d'assurance vie RBC

Adiaratou Coulibaly, comparissant personnellement

Date d'audience : 6 mai 2021

**TRIBUNAL ADMINISTRATIF  
DES MARCHÉS FINANCIERS**

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
MONTRÉAL

DOSSIER N° 2020-004

DATE : \_\_\_\_\_ 2021

---

**AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

Demanderesse

c.

**SALIA HEMA**

Intimé

---

**ACCORD ENTRE LES PARTIES**

---

**ATTENDU QUE** l'Autorité des marchés financiers (l'« **Autorité** ») est une personne morale mandataire de l'État, instituée en vertu de l'article 1 de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, RLRQ, c. E-6.1 (la « **LESF** »);

**ATTENDU QU'**en vertu du paragraphe 2° de l'article 4 de la LESF, l'Autorité a notamment pour mission de protéger le public et de veiller à ce que les institutions financières et autres intervenants du secteur financier se conforment aux obligations que la loi leur impose en vue de protéger les intérêts des consommateurs de produits financiers et utilisateurs de services financiers et prendre toute mesure prévue à la loi à ces fins;

**ATTENDU QU'**en vertu du paragraphe 3° de l'article 4 de la LESF, l'Autorité a aussi pour mission de s'assurer de l'encadrement des activités de distribution de produits et services financiers en administrant en outre les règles d'admissibilité d'exercice de ces activités et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins;

- 2 -

**ATTENDU QU'**en vertu de l'article 7 de la LESF, l'Autorité est notamment chargée d'exercer les fonctions et pouvoirs qui lui sont attribués par les lois énumérées à l'annexe 1, dont la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « **LDPSF** ») et ses règlements;

**ATTENDU QUE** Salia Hema détient un certificat émis par l'Autorité l'autorisant à agir comme représentant en assurance de personnes et qu'il est inscrit auprès de l'Autorité à titre de représentant autonome;

**ATTENDU QUE** l'Autorité peut, en vertu des articles 93 et 94 de la LESF, s'adresser au Tribunal administratif des marchés financiers (le « **TMF** ») afin qu'il prenne toutes les mesures propres à assurer le respect des dispositions de la loi;

**ATTENDU QUE** le TMF peut, en vertu des articles 115 et 146.1 de la LDPSF, radier ou révoquer, suspendre ou assortir de restrictions ou de conditions l'inscription ou le certificat d'un représentant autonome;

**ATTENDU QUE** le TMF peut également, en vertu des articles 115 et 146.1 de la LDPSF, imposer une pénalité administrative à l'encontre d'un représentant autonome jusqu'à concurrence de deux millions de dollars (2 000 000 \$);

**ATTENDU QUE** le TMF peut, en vertu des articles 115.1 et 146.1 de la LDPSF, interdire à une personne d'agir comme administrateur ou dirigeant d'un cabinet pour une période maximale de cinq (5) ans lorsqu'elle fait l'objet d'une sanction en vertu de la LDPSF;

**ATTENDU QU'**en vertu de l'article 27 de la LDPSF, un représentant en assurance doit s'enquérir de la situation de son client afin d'identifier ses besoins pour le conseiller adéquatement et, s'il lui est possible de le faire, lui offrir un produit qui convient à ses besoins;

**ATTENDU QU'**en vertu de l'article 28 de la LDPSF, un représentant en assurance doit de plus, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, décrire au client le produit proposé en relation avec les besoins identifiés, lui préciser la nature de la garantie offerte et lui indiquer clairement les exclusions de garanties particulières compte tenu des besoins identifiés et lui fournir les explications requises sur ces exclusions;

**ATTENDU QUE** l'Autorité a signifié à M. Hema une demande déposée au TMF en vertu des articles 93 et 94 de la LESF et des articles 115, 115.1 et 146.1 de la LDPSF (la « **Demande** »), visant notamment l'imposition d'une pénalité administrative à son encontre, la suspension de son inscription auprès de l'Autorité à titre de représentant autonome, l'imposition de conditions à son certificat et l'interdiction d'agir à titre de dirigeant responsable de tout cabinet d'assurance pour une période de deux (2) ans;

**ATTENDU QUE** les parties désirent, suivant la signification de la Demande, conclure un accord visant le règlement du présent dossier;

- 3 -

**ATTENDU QUE** les engagements qui y sont contenus seront présentés au TMF afin qu'il les rende exécutoires et ordonne aux parties de s'y conformer;

**LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :**

1. Le préambule fait partie intégrante des présentes;
2. M. Hema admet tous les faits allégués à la Demande qui le concernent;
3. Ces faits peuvent se résumer comme suit :
  - Entre 2015 et 2018, M. Hema a, dans le cadre de son emploi avec Voxdata Solutions inc., offert les produits *Protection personnelle en cas d'accident* (police n° AC4140PH) et *Récupaide Plus* (police n° 910501) émis par la Compagnie d'assurance vie RBC;
  - Ces produits étaient notamment offerts par télémarketing selon la procédure suivante : un agent de télémarketing initiait l'appel avec le client, lui décrivait le produit et les différentes protections, recueillait ses renseignements personnels, l'informait de la prime, réfutait ses objections et obtenait son adhésion. L'appel était ensuite transféré à un représentant certifié, appelé vérificateur, dont le rôle se limitait à valider les renseignements du client et à lui énumérer les exclusions relatives au produit. Tant l'agent de télémarketing que le représentant certifié devaient suivre un script préparé par l'assureur;
  - En suivant ce script, M. Hema a fait défaut de s'enquérir de la situation de ses clients, d'identifier leurs besoins, de les conseiller adéquatement et de leur décrire le produit proposé, contrairement aux articles 27 et 28 de la LDPSF;
  - Il a également fait défaut de se présenter d'une manière conforme aux exigences du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, RLRQ, c. D-9.2, r.10, en ne mentionnant pas qu'il agissait comme représentant autonome ni la discipline dans laquelle il est autorisé à agir;
  - Durant son emploi chez Voxdata, M. Hema a ainsi participé à l'émission d'un total de 784 certificats d'assurance;
4. M. Hema reconnaît les manquements qui lui sont reprochés, soit plus précisément :
  - Avoir participé à la vente de produits d'assurance offerts par des personnes non certifiées à cette fin en se limitant à valider les informations personnelles du consommateur et le choix de couverture effectué par celui-ci, après qu'un agent de télémarketing ait décrit le produit au

- 4 -

- consommateur, ait réfuté ses objections et lui ait donné des conseils en assurance;
- Avoir fait défaut de respecter les obligations qui lui incombait à titre de représentant certifié en assurance en :
    - Ne s'enquérant pas de la situation de ses clients afin d'identifier leurs besoins en assurance;
    - Ne les conseillant pas adéquatement et en ne leur offrant pas un produit qui convient à leurs besoins seulement lorsque c'était possible de le faire; et
    - N'indiquant pas à ses clients les exclusions de garanties particulières compte tenu de leurs besoins;
  - Ne pas avoir mentionné le fait qu'il agissait comme représentant autonome ni la discipline dans laquelle il était autorisé à agir, contrairement aux articles 10 et 12 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*;
5. M. Hema consent au dépôt de toutes les pièces alléguées au soutien de la Demande qui le concernent, soit les pièces D-7, D-8, D-14, D-19 A) et B), D-23, D-24, D-25, D-26, D-27 A) et B), D-29 et D-32, sans autre formalité et en admet le contenu;
6. M. Hema s'engage, en vertu du présent accord, à payer à l'Autorité un montant de 4 500 \$ à titre de pénalité administrative pour avoir manqué aux articles 10, 12, 27 et 28 de la LDPSF, commettant ainsi les manquements décrits au présent accord, selon les modalités suivantes :
- Le paiement se fera en vingt-quatre (24) versements égaux de 187,50 \$;
  - Le premier versement devra être effectué dans les dix (10) jours du jugement du TMF entérinant le présent accord;
7. M. Hema consent de plus à :
- i. Ce que son inscription à titre de représentant autonome soit radiée pour une période de deux (2) ans;
  - ii. Suivre le cours « Déontologie et pratique professionnelle » et réussir l'examen y afférent avant de pouvoir s'inscrire à nouveau à titre de représentant autonome;
  - iii. Ce que son certificat portant le numéro 196197 soit assorti de la condition suivante : « Le représentant doit être rattaché à un cabinet dont il n'est pas

- 5 -

le dirigeant responsable ni l'administrateur, et ce, pour une période de deux (2) ans à compter de la date de la décision à être rendue »;

- iv. Ne pas agir, directement ou indirectement, à titre de dirigeant responsable de tout cabinet d'assurances, et ce, pour une période de deux (2) ans;
- 8. Les parties reconnaissent que le présent accord est conclu dans l'intérêt du public en général;
- 9. M. Hema reconnaît avoir lu toutes les clauses du présent accord, reconnaît en avoir compris la portée et s'en déclare satisfait, ayant par ailleurs pu bénéficier des conseils de son procureur;
- 10. M. Hema consent donc à ce que le TMF prononce une décision par laquelle il entérine le présent accord et le rend exécutoire en plus d'ordonner aux parties de s'y conformer;
- 11. Les parties comprennent que l'accord est conditionnel à l'approbation du TMF et que ce dernier n'est pas lié par la suggestion commune présentée par les parties;
- 12. M. Hema reconnaît que les engagements énoncés au présent accord constituent des engagements souscrits par lui auprès de l'Autorité, engagements qui seront exécutoires et opposables à son égard dès jugement du TMF entérinant le présent accord;
- 13. Les parties conviennent de ne faire aucune déclaration publique incompatible avec les conditions du présent accord;
- 14. Le présent accord ne saurait être interprété à l'encontre de l'Autorité à titre de renonciation à ses droits et recours lui étant attribués en vertu de la LDPSF, de la LESF ou de toutes autres lois ou règlements pour toute autre violation passée, présente ou future de la part de M. Hema.

**EN FOI DE QUOI, LES PARTIES ONT SIGNÉ :**

À Québec, ce 28 avril 2021

À QUEBEC, ce 28 avril 2021

*Contentieux de l'Autorité  
des marchés financiers*

**CONTENTIEUX DE L'AUTORITÉ DES  
MARCHÉS FINANCIERS**  
(Me Aurélie Gauthier)  
Procureurs de la Demanderesse

**SALIA HEMÁ**  
Intimé