

**Autorité des marchés financiers c. Intégra,
cabinet d'assurances et services
financiers inc.**

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DES MARCHÉS FINANCIERS

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
MONTRÉAL

DOSSIER N° : 2021-009

DÉCISION N° : 2021-009-001

DATE : Le 9 mai 2022

EN PRÉSENCE DE : M^e ELYSE TURGEON

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Partie demanderesse

c.

INTÉGRA, CABINET D'ASSURANCES ET SERVICES FINANCIERS INC.

et

ANLY CHARLES

Parties intimées

DÉCISION

APERÇU

[1] La présente décision fait suite à une demande de l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité »)¹ et des intimés Intégra, cabinet d'assurances et services financiers inc. (« Intégra ») et Anly Charles d'entériner un accord intervenu entre eux et signé le

¹ L'Autorité est l'organisme responsable de l'application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (« LDPSF »). Elle exerce les fonctions et pouvoirs qui y sont prévus, et ce, conformément à l'article 7 de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, RLRQ, c. E-6.1 (« LESF »).

5 avril 2022, conformément à l'article 97 al. 2 (6^o) de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier* («LESF»)².

[2] Cet accord fait suite à un acte introductif d'instance déposé au Tribunal administratif des marchés financiers (« Tribunal ») par l'Autorité le 28 juin 2021.

[3] Selon l'accord, Anly Charles et Intégra reconnaissent avoir effectué plusieurs manquements à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*³ (« LDPSF ») et à divers règlements d'application, lesquels sont énumérés ci-après.

[4] Ainsi, toujours selon l'accord intervenu, Anly Charles et Intégra consentent à ce que diverses ordonnances soient rendues à leur encontre, dont l'imposition de pénalités administratives au montant de 5 000 \$ pour Anly Charles et de 21 000 \$ pour Intégra.

[5] En audience, l'Autorité a résumé au Tribunal les modalités de l'accord et a expliqué les raisons pour lesquelles le Tribunal devrait l'entériner.

[6] Le Tribunal doit déterminer si l'accord est conforme à la loi, permettant ainsi au Tribunal de l'entériner et d'ordonner aux parties de s'y conformer. Une copie de l'accord est jointe à la présente décision.

LES PARTIES

L'Autorité

[7] L'Autorité est une personne morale mandataire de l'État ayant pour mission de protéger le public en veillant à ce que les institutions financières et autres intervenants du secteur financier se conforment aux obligations que la loi leur impose⁴.

[8] Elle exerce les fonctions et pouvoirs qui lui sont attribués par les lois énumérées à l'annexe 1 de la LESF, dont la LDPSF, et leurs règlements.

[9] L'Autorité a procédé à une inspection des activités d'Intégra le 18 juin 2020 pour la période du 1^{er} janvier 2018 au 30 avril 2020.

Intégra

[10] Intégra est un cabinet constitué en tant que société par actions⁵ détenant une inscription auprès de l'Autorité dans la discipline du courtage en assurance de dommages depuis le 6 mai 2013⁶.

[11] En octobre 2021, Intégra a procédé volontairement et de sa propre initiative au changement de son dirigeant responsable en remplacement d'Anly Charles. Elle a entrepris la révision de son manuel de procédures.

² RLRQ, c. E-6.1.

³ RLRQ, c. D-9.2.

⁴ Art. 4 (2^o) LDPSF.

⁵ Pièce D-1

⁶ Pièce D-2.

[12] Aussi en octobre 2021, les représentants d'Intégra, ainsi que le nouveau dirigeant responsable, ont suivi avec succès les formations « Notes aux dossiers » et « Tenue de dossiers » offertes par la Chambre de l'assurance de dommages (la « ChAD »), et ce volontairement et de leur propre initiative.

Anly Charles

[13] Anly Charles détient un certificat auprès de l'Autorité lui permettant d'agir à titre de courtier en assurance de dommages depuis le 9 février 2011 et exerce ses activités pour le compte d'Intégra⁷.

[14] Il a été le dirigeant responsable de ce cabinet entre le 6 mai 2013 et le 21 octobre 2021⁸. Il est le président, unique administrateur et unique actionnaire d'Intégra⁹.

[15] Les 20 janvier 2011 et 27 novembre 2019, le Comité de discipline de la ChAD a rendu deux décisions à l'encontre d'Anly Charles, lui imposant notamment des pénalités administratives et l'obligation de compléter avec succès les cours « Le courtier et l'agent d'assurance compétences élémentaire » de l'institut d'assurance du Canada et « La protection des renseignements personnels : les règles de l'art » de Me Marie-Julie Croteau suite à des manquements à ses obligations à titre d'inscrit¹⁰.

ANALYSE

Question en litige : L'accord conclu entre l'Autorité et les intimés Intégra et Anly Charles est-il conforme à la loi, permettant ainsi au Tribunal de l'entériner et d'ordonner aux parties de s'y conformer?

[16] En vertu de l'article 97 al. 2 (6^o) de la LESF, le Tribunal peut entériner un accord s'il est conforme à la loi. Un tel accord doit permettre au Tribunal d'établir l'existence d'un manquement aux lois qui relèvent de sa compétence ou d'un acte contraire à l'intérêt public¹¹ selon les dispositions applicables. Il doit aussi permettre de déterminer la raisonnable des mesures administratives suggérées¹² par les parties, en ce qu'elles permettent d'atteindre les objectifs de protection du public et de dissuasion¹³.

[17] Les admissions d'Anly Charles et d'Intégra constituent des aveux judiciaires et permettent au Tribunal d'obtenir une preuve claire et convaincante de manquements à la LDPSF et à ses règlements d'application.

⁷ Pièce D-5.

⁸ Pièce D-2.

⁹ Pièce D-1.

¹⁰ Pièce D-6 à D-8.

¹¹ *Comité pour le traitement égal des actionnaires minoritaires de la Société Asbestos Ltée c. Ontario (Commission des valeurs mobilières)*, 2001 CSC 37, [2001] 2 R.C.S. 132; *Re Canadian Tire Corp.*, (1987) Vol. XVIII, no. 14, BCVMQ, A1, 1987 LNONOSC 47, conf. par (1987), 59 O.R. (2d) 79.

¹² *Autorité des marchés financiers c. Demers*, 2006 QCBDRVM 17.

¹³ *Autorité des marchés financiers c. Moreau*, 2021 QCTMF 51; *Comité pour le traitement égal des actionnaires minoritaires de la Société Asbestos Ltée c. Ontario (Commission des valeurs mobilières)*, préc. note 11, *Pezim c. Colombie-Britannique (Superintendent of Brokers)*, [1994] 2 R.C.S. 557, *Cartaway Resources Corp. (Re)*, [2004] 1 R.C.S. 672.

[18] En effet, selon l'accord intervenu, les intimés admettent les manquements suivants qui ont été constatés dans le rapport d'inspection découlant de l'inspection du 18 juin 2020 de l'Autorité et couvrant la période du 1^{er} janvier 2018 au 30 avril 2020 :

- Avoir fait défaut de s'acquitter de leur devoir de supervision prévue aux articles 85 et 86 de la LDPSF;
- Avoir fait défaut de maintenir l'inscription du cabinet conformément à l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*¹⁴ (le « Règlement sur l'inscription »);
- Avoir fait défaut de s'assurer que tous les représentants détiennent de façon ininterrompue un droit d'exercice valide et procèdent au renouvellement de leur certificat conformément aux articles 64 et 65 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*¹⁵ (le « Règlement sur la délivrance et le renouvellement »);
- Avoir manqué à leurs obligations d'agir avec soin et compétence, en contravention de l'article 84 de la LDPSF;
- Anly Charles a fait défaut de s'acquitter de ses devoirs et obligations à titre de superviseur prévus aux articles 48.3 et 49 du Règlement sur la délivrance et le renouvellement;
- Avoir fait défaut de documenter adéquatement les dossiers clients en contravention des articles 27 et 28 de la LDPSF et de l'article 37 (6^o) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*¹⁶ (le « Code de déontologie »);
- Avoir fait défaut de respecter la procédure de renouvellement en contravention des articles 27, 28 et 39 de la LDPSF;
- Avoir fait défaut de documenter les démarches supportant la convenance de l'offre de produit au client, contrevenant aux articles 6, 31, 38 et 39 de la LDPSF;
- Avoir fait défaut de respecter la procédure lors du transfert du volume d'affaires en contravention de l'article 39 de la LDPSF;
- Avoir fait défaut de respecter leur obligation de tenir leurs dossiers clients conformément à l'article 88 de la LDPSF et aux articles 12 et 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*¹⁷ (le « Règlement sur le cabinet »);
- Avoir fait défaut de compléter mettre à jour sa politique de traitement des plaintes et de règlement des différends conformément aux articles 103 à 103.3 de la LDPSF;

¹⁴ RLRQ, c. D-9.2, r. 15.

¹⁵ RLRQ, c. D-9.2, r. 7.

¹⁶ RLRQ, c. D-9.2, r. 5.

¹⁷ RLRQ, c. D-9.2, r. 2.

- Avoir fait défaut d'instaurer des pratiques adéquates de protection des renseignements personnels et en matière de sécurité informatique conformément à l'article 13 du Règlement sur le cabinet;
- Avoir fait défaut de s'acquitter de leur devoir de saine gestion du compte séparé prévu à l'article 10 du Règlement sur l'inscription et à l'article 4 (2^o) du *Règlement sur l'exercice des activités de représentants*¹⁸, (le « Règlement sur l'exercice »);
- Avoir fait défaut de maintenir un registre relatif au compte séparé contrairement à l'article 6 du Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres¹⁹;
- Avoir fait défaut de respecter les obligations envers le client relativement au mandat qui leur a été donné conformément aux articles 25, 26 et 37(4^o) du Code de déontologie;
- Avoir fait défaut de respecter les articles 4 et 5 du Règlement sur le cabinet en divulguant de l'information susceptible d'induire en erreur sur leur site Internet.

[19] Dans l'accord soumis au Tribunal et suivant ces manquements, Intégra s'engage à payer une pénalité administrative de 21 000 \$ selon les modalités prévues à l'accord.

[20] Intégra s'engage également à procéder à la mise en place de procédures de contrôle et de surveillance afin de s'assurer que le cabinet et son représentant respectent la LDPSF et ses règlements, notamment, mais non limitativement, en ce qui a trait à la supervision des représentants, à la tenue des dossiers, à la convenance des transactions et aux pratiques de commercialisation.

[21] De son côté, Anly Charles s'engage à payer une pénalité administrative de 5 000 \$ selon les modalités prévues à l'accord.

[22] De surcroît, il s'engage à ne pas agir à titre de dirigeant responsable pour une période de trois ans à compter du 21 octobre 2021, soit la date à laquelle un nouveau dirigeant responsable a été nommé.

[23] Il consent également à ce que son certificat soit assorti des conditions énumérées à la présente décision.

[24] Le Tribunal joue un rôle actif dans le processus qui mène à entériner un accord. Il n'est jamais tenu d'accepter les conclusions d'un accord ni les suggestions communes qui lui sont proposées. Le Tribunal ne peut être contraint d'entériner un accord qui serait déraisonnable, inadéquat, contraire à l'intérêt public ou de nature à déconsidérer l'administration de la justice.

¹⁸ RLRQ, c. D-9.2, r. 10.

¹⁹ RLRQ, c. D-9.2, r. 19.

[25] Les ordonnances du Tribunal sont de nature réglementaire et en ce sens, elles ne sont ni réparatrices ni punitives, malgré qu'elles puissent être dissuasives²⁰. Ces ordonnances sont de nature protectrice et préventive²¹.

[26] Le Tribunal peut imposer une pénalité administrative ne pouvant excéder 2 000 000 \$ pour chaque contravention, 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 »²².

[27] Le Tribunal doit s'assurer que la pénalité administrative demandée est raisonnable, dans l'intérêt public et qu'elle répond aux critères de dissuasion spécifique et générale²³.

[28] Dans son analyse, le Tribunal a considéré les enseignements de la décision Demers²⁴. L'analyse élaborée dans cette décision a été reprise dans de nombreuses décisions du Tribunal et permet de définir plusieurs facteurs à considérer pour évaluer les ordonnances à rendre dans l'intérêt public.

[29] Ces facteurs sont la gravité des gestes posés par le contrevenant, sa conduite antérieure, la vulnérabilité du client, les pertes subies par ce dernier, les profits réalisés par le contrevenant, l'expérience du contrevenant, la position et le statut du contrevenant au moment des faits reprochés, l'importance des activités du contrevenant au sein des marchés financiers, le caractère intentionnel des gestes posés, le risque que le contrevenant fait courir aux marchés financiers si on lui permet de continuer ses activités, les dommages causés à l'intégrité des marchés financiers, la dissuasion spécifique et générale, le degré de repentir du contrevenant, le comportement suivant les manquements, les facteurs atténuants, le risque de récidive et les ordonnances imposées dans des circonstances semblables²⁵.

[30] À la lumière de cette analyse, le Tribunal exerce sa discrétion d'entériner l'accord en fonction de l'intérêt public²⁶.

²⁰ *Comité pour le traitement égal des actionnaires minoritaires de la Société Asbestos Ltée c. Ontario (Commission des valeurs mobilières)*, préc., note 11; *Pezim c. Colombie-Britannique (Superintendent of Brokers)*, préc., note 13; *Cartaway Resources Corp. (Re)*, préc., note 13.

²¹ *Comité pour le traitement égal des actionnaires minoritaires de la Société Asbestos Ltée c. Ontario (Commission des valeurs mobilières)*, préc., note 11.

²² Art. 115 LDPSF.

²³ *Cartaway Resources Corp. (Re)*, préc., note 13.

²⁴ *Autorité des marchés financiers c. Demers*, préc., note 12.

²⁵ Cette liste n'est évidemment pas exhaustive et chacun des facteurs, pris individuellement, pourra avoir une importance propre et relative en fonction des faits pertinents du dossier.

²⁶ Art. 93 LESF. L'expression « *intérêt public* » inclut la protection des investisseurs, l'efficacité des marchés financiers ainsi que la préservation de la confiance du public en la protection des investisseurs et l'efficacité des marchés : *Comité pour le traitement égal des actionnaires minoritaires de la Société Asbestos Ltée c. Ontario (Commission des valeurs mobilières)*, préc., note 11; *Pezim c. Colombie-*

[31] Dans son évaluation le Tribunal a tenu compte des admissions faites par les intimés dans l'accord intervenu.

[32] Le Tribunal a aussi tenu compte de la collaboration des intimés afin de trouver avec l'Autorité, sur une base consensuelle, un règlement à la présente affaire qui assure une protection adéquate du public et le maintien de l'intégrité du secteur financier.

[33] Par ailleurs, le Tribunal doit considérer comme facteur aggravant le fait qu'Andy Charles a déjà fait l'objet de sanctions disciplinaires par la ChAD en 2011 et 2019²⁷.

[34] De l'avis du Tribunal, les manquements à la LDPSF constatés par l'Autorité sont graves et nombreux et constituent une situation mettant en danger l'intérêt public, les intérêts particuliers des clients du cabinet Intégra et la réputation même de tout un secteur névralgique de la place financière, soit celui des services d'assurance.

[35] Une telle situation ne peut être tolérée et doit donner lieu à des ordonnances sévères et dissuasives. Les intimés doivent être conscients qu'une récidive future risque d'avoir des conséquences définitives sur leur avenir professionnel ou celui du cabinet.

[36] Le Tribunal a examiné certains précédents applicables en semblable matière soumis par les procureures lors de la présentation de l'accord et considère que les ordonnances demandées sont cohérentes avec ces précédents²⁸.

[37] Après avoir pris connaissance de l'accord et considérant les représentations effectuées au Tribunal, le Tribunal est d'avis que l'accord est conforme à la loi en ce qu'il permet clairement d'établir l'existence de manquements à la LDPSF et à sa réglementation.

[38] En effet, les parties recommandent que cet accord soit entériné et que les mesures énumérées au dispositif de la présente décision soient imposées par le Tribunal.

[39] Les recommandations communes des parties sont raisonnables en ce qu'elles permettent d'assurer la protection du public tout en étant suffisamment dissuasives pour les intimés et pour toute personne qui serait tentée d'adopter la même conduite qu'eux.

[40] En conséquence de ce qui précède, le Tribunal décide d'entériner cet accord et de mettre en œuvre les recommandations communes des parties qu'il contient.

POUR CES MOTIFS, le Tribunal administratif des marchés financiers, dans l'intérêt public, en vertu des articles 93 et 97 al. 2 (6° et 7°) de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, et 115 et 115.1 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* :

Britannique (Superintendent of Brokers), préc., note 13; *Pacific Coast Coin Exchange of Canada Ltd. (Re) c. Commission des valeurs mobilières de l'Ontario*, [1978] 2 R.C.S. 112.

²⁷ Paragraphe [15] de la présente décision.

²⁸ *Autorité des marchés financiers c. Corporation RÉEE Global inc.*, 2021QCTMF 7, *Autorité des marchés financiers c. 9379-4899 Québec inc.*, 2020 QCTMF 43, *Autorité des marchés financiers c. Duclos Assurances inc.*, 2020 QCTMF 54.

ENTÉRINE l'accord intervenu entre l'Autorité des marchés financiers et les intimés Intégra, cabinet d'assurances et services financiers inc. et Anly Charles le rend exécutoire et ordonne aux parties de s'y conformer;

IMPOSE à Intégra, cabinet d'assurances et services financiers inc. une pénalité administrative d'une somme de vingt et un mille dollars (21 000 \$) relativement aux manquements détaillés à l'accord intervenu entre les parties, payable selon les modalités prévues à l'accord;

PREND ACTE de l'engagement d'Intégra de procéder à la mise en place de procédures de contrôle et de surveillance afin de s'assurer que le cabinet et son représentant respectent la LDPSF et ses règlements, notamment, mais non limitativement, en ce qui a trait à la supervision des représentants, à la tenue des dossiers, à la convenance des transactions et aux pratiques de commercialisation;

IMPOSE à Anly Charles une pénalité administrative au montant de cinq mille dollars (5 000 \$) pour avoir fait défaut de s'être acquitté adéquatement de ses obligations à titre de dirigeant responsable et à titre de superviseur et pour les manquements commis à titre de représentant, le tout tel que détaillé à l'accord, payable selon les modalités prévues à l'accord intervenu;

INTERDIT à Anly Charles d'agir, directement ou indirectement, à titre de dirigeant responsable d'Intégra, cabinet d'assurances et services financiers inc. ou de tout autre cabinet, et ce, pour une période de trois (3) ans à compter de la date de la nomination du nouveau dirigeant responsable, soit le 21 octobre 2021;

ASSORTIT le certificat portant le numéro 151263 au nom d'Anly Charles, des conditions suivantes :

- Le représentant doit, pour une période de trois (3) ans à compter de la date de la nomination du nouveau dirigeant responsable, soit le 21 octobre 2021, alors qu'il a un droit d'exercice valide, être rattaché à un cabinet dont il n'est pas le dirigeant responsable;
- Le représentant ne peut agir à titre de superviseur d'un autre représentant, et ce, pour une période de cinq (5) ans;
- Le représentant doit, pour une période d'un (1) an, alors qu'il a un droit d'exercice valide, exercer ses activités sous la supervision rapprochée 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 trente (30) jours de la présente décision, une attestation de la part du dirigeant responsable du cabinet, désignant la personne qui supervisera ses activités de représentant, lequel sera soumis à l'approbation de l'Autorité.

PREND ACTE de l'engagement de l'Autorité à approuver la désignation de Daniel Gauthier, dirigeant responsable du cabinet, à titre de superviseur des activités d'Anly Charles, sous réserve qu'il continue de répondre aux critères d'admissibilité à ce titre, critères qui étaient satisfaits en date de la signature de l'accord;

ORDONNE à l'Autorité des marchés financiers de notifier la présente décision aux parties.

M^e Elyse Turgeon
Juge administratif

M^e Amélie Roy et M^e Sarah Nadeau-Labbé
(Contentieux de l'Autorité des marchés financiers)
Pour l'Autorité des marchés financiers

M^e Simon-Alexandre Poitras
(Woods s.e.n.c.r.l.)
Pour Intégra, cabinet d'assurances et services financiers inc. et Anly Charles

Date d'audience : 8 avril 2022

**TRIBUNAL ADMINISTRATIF
DES MARCHÉS FINANCIERS**

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

DOSSIER N° 2021-009

DATE : 1^{er} avril 2022

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Demanderesse

c.

**INTÉGRA, CABINET D'ASSURANCES ET
SERVICES FINANCIERS INC.**

et

ANLY CHARLES

Intimés

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;

- 2 -

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;

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 QU'Intégra, cabinet d'assurances et services financiers inc., (« **Intégra** ») est une personne morale légalement constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés par actions*, RLRQ, c. S-31.1, et immatriculée auprès du Registraire des entreprises du Québec depuis le 19 janvier 2010;

ATTENDU QU'Intégra détient une inscription auprès de l'Autorité, portant le numéro 515085, dans la discipline du courtage en assurance de dommages, pour la période postérieure au 6 mai 2013;

ATTENDU QU'Anly Charles (« **Charles** ») est président, unique administrateur et unique actionnaire d'Intégra;

ATTENDU QUE Charles a agi à titre de dirigeant responsable d'Intégra entre le 6 mai 2013 et le 21 octobre 2021;

ATTENDU QUE Charles détient un certificat auprès de l'Autorité, portant le numéro 151263, lui permettant d'agir à titre de courtier en assurance de dommages, pour la période postérieure au 9 février 2011 et qu'il exerce ses activités pour le compte d'Intégra;

ATTENDU QUE les 20 janvier 2011 et 27 novembre 2019, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages (la « **ChAD** ») a rendu deux décisions à l'encontre de Charles, lui imposant notamment des pénalités administratives et l'obligation de compléter avec succès les cours « Le courtier et l'agent d'assurance : compétences élémentaire » de l'institut d'assurance du Canada et « La protection des renseignements personnels : les règles de l'art » de Me Marie-Julie Croteau;

ATTENDU QUE l'Autorité a procédé à une inspection des activités d'Intégra le 18 juin 2020, couvrant la période du 1^{er} janvier 2018 au 30 avril 2020;

ATTENDU QUE dans le cadre de l'inspection, des manquements ont été constatés;

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

- 3 -

ATTENDU QUE le Tribunal peut, en vertu de l'article 115 de la LDPSF, imposer une pénalité administrative jusqu'à concurrence de deux millions de dollars (2 000 000 \$) à l'encontre d'un cabinet, d'un de ses dirigeants ou d'un représentant ayant contrevenu à une disposition de la LDPSF ou d'un de ses règlements;

ATTENDU QUE le Tribunal peut, en vertu de l'article 115 de la LDPSF, radier ou révoquer, suspendre ou assortir de restrictions ou de conditions l'inscription ou le certificat d'un représentant;

ATTENDU QUE le Tribunal peut, en vertu de l'article 115.1 de la LDPSF, interdire à une personne d'agir comme administrateur ou dirigeant d'un cabinet pour une période maximale de cinq (5) ans;

ATTENDU QUE le Tribunal peut, en vertu de l'article 115.9 de la LDPSF, enjoindre à un représentant, à un cabinet, de même qu'à toute autre personne ou entité de se soumettre à une révision de ses pratiques et de ses procédures et d'effectuer les changements requis par l'Autorité;

ATTENDU QUE l'Autorité a signifié aux intimés un acte introductif d'instance en vertu des articles 93 et 94 de la LESF et des articles 115, 115.1, 115.9 et 127 de la LDPSF (l'« **Acte introductif** ») visant notamment l'imposition d'une pénalité administrative, le changement du dirigeant responsable, l'interdiction d'agir à titre de dirigeant responsable, l'imposition de conditions au certificat de Charles et l'obligation de suivre des cours de formations;

ATTENDU QU'en octobre 2021, Intégra a procédé volontairement et de sa propre initiative au changement de son dirigeant responsable en remplacement de Charles;

ATTENDU QU'en octobre 2021, les représentants d'Intégra, ainsi que le nouveau dirigeant responsable, ont suivi avec succès les formations « Notes aux dossiers » et « Tenue de dossiers » offertes par la ChAD, et ce volontairement et de leur propre initiative;

ATTENDU QU'Intégra a entrepris la révision de son manuel de procédure en octobre 2021;

ATTENDU QUE les parties désirent, suivant la signification de l'Acte introductif, conclure un accord visant le règlement du présent dossier;

ATTENDU QUE les engagements qui y sont contenus seront présentés au Tribunal 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 du présent accord et doit présider à son interprétation;

- 4 -

2. Les intimés consentent à la production de toutes les pièces alléguées au soutien de l'Acte introductif pour faire foi de leur contenu, et ce, sans autre formalité;
3. Les intimés admettent tous les faits allégués à l'Acte introductif, tel que repris et précisés au présent Accord;
4. Ces faits peuvent se résumer comme suit :
 - Le 18 juin 2020, Intégra a fait l'objet d'une première inspection, laquelle a révélé des irrégularités;
 - Cette inspection couvrait la période du 1^{er} janvier 2018 au 30 avril 2020;
 - L'inspection s'est soldée par la rédaction d'un rapport détaillant les manquements constatés par les inspecteurs qui se résument ainsi :

Supervision

Défaut de s'acquitter du devoir de supervision générale

- L'ensemble des manquements constatés et consignés au rapport d'inspection révèle qu'Intégra et son dirigeant responsable, Charles, ont fait défaut de s'acquitter de leur devoir de supervision prévue aux articles 85 et 86 de la LDPSF;
- Notamment en raison du manuel de politiques et de procédures d'Intégra qui était incomplet et les procédures y étant contenues qui n'étaient pas appliquées de manière structurée et uniforme au sein du cabinet;
- Il appert également de l'inspection que la supervision effectuée n'était pas mise par écrit et les interventions étaient faites verbalement;
- Bien que Charles confirme effectuer l'audit de dossier des représentants, l'inspection a révélé que trois des cinq dossiers audités par le cabinet pour l'année 2018 contenaient des lacunes importantes;
- Charles, à titre de dirigeant responsable d'Intégra, s'était engagé à mettre en place une procédure permettant de s'acquitter de façon adéquate de ses obligations de supervision suivant deux inspections effectuées par la ChAD en septembre 2013 et en février 2015;
- Charles est responsable de la conformité, du contrôle et de la surveillance des représentants d'Intégra au même titre que le cabinet, et ils ont failli à leur obligation de supervision;

- 5 -

Défaut de procéder au maintien de l'inscription du cabinet

- Intégra a fait défaut de maintenir son inscription en vigueur pour l'année 2020, en ne transmettant pas l'ensemble des documents nécessaires au maintien de celle-ci le 1^{er} mai 2020;
- Conséquemment, Intégra a fait défaut de maintenir son inscription pour une période de 26 jours;

Défaut de détenir un droit d'exercice valide de façon continue

- Charles a fait défaut de maintenir son certificat en vigueur dans les délais requis pour une période de 6 jours pour l'année 2019, et de 23 jours pour l'année 2020;
- Cette situation est problématique considérant que Charles est le dirigeant responsable du cabinet et qu'il est responsable de la surveillance et de la supervision des représentants;

Exercer des activités de façon négligente

- Dans un des neuf dossiers de renouvellement de police d'assurance ayant fait l'objet de l'inspection, les notes consignées au dossier étaient incomplètes et inexactes, de sorte que le représentant, n'étant pas Charles, au dossier n'a pas pris les moyens requis pour connaître la situation de son client et a ainsi fait défaut d'exécuter le mandat confié par son client;

Périodes probatoires

Défaut de respecter les obligations concernant le dossier de stagiaire et transmission de fausses informations à l'Autorité

- Au cours de la période d'inspection, Charles a agi à titre de superviseur pour deux périodes probatoires;
- L'inspection a permis de constater que :
 - Aucune indication n'était contenue aux dossiers des stagiaires quant aux dossiers sur lesquels ils ont travaillé;
 - Selon les entrevues effectuées avec le dirigeant responsable, les stagiaires n'auraient procédé à aucune transaction au cours de leur période probatoire;

- 6 -

- Les deux dossiers stagiaires étaient incomplets en raison du manque d'informations quant à la teneur du travail effectué et de l'absence des résumés de rencontres;
 - Dans un dossier, la recommandation par le superviseur a été faite hors des délais requis, soit après les 10 jours suivant la fin de la période probatoire;
- Charles, en complétant de façon inadéquate les dossiers des stagiaires et en ne respectant pas le délai requis pour recommander la réussite de la période probatoire, a contrevenu à ses obligations à titre de superviseur;

Offre de produits d'assurance de dommages

Cueillette de données et analyse des besoins incomplètes

- Sur un échantillonnage de sept nouvelles propositions d'assurance, les inspecteurs ont constaté que :
- Ces dossiers contenaient des notes incomplètes, et parfois, aucune note ne permettant pas de comprendre l'ensemble du dossier;
 - Dans l'ensemble des dossiers, l'information y étant contenue ne permettait pas d'attester que la cueillette de données, ou que l'analyse des besoins ou les recommandations avaient été faites auprès du client;
 - Dans un dossier, les explications quant aux spécificités du produit recommandé n'ont pas été documentées;
 - Dans trois dossiers, aucun appel téléphonique n'était enregistré, ne permettant pas de savoir comment l'information a été récoltée;
- Lors de l'inspection de la ChAD en 2013, il avait été demandé à Intégra de s'assurer que les notes inscrites aux dossiers le soient de façon claire et complète;

Défaut de respecter la procédure en matière de renouvellement

- Sur un échantillonnage de neuf dossiers de renouvellement de police d'assurance, les inspecteurs ont constaté que :
- L'ensemble des dossiers était incomplet et ne permettait pas de comprendre le traitement du renouvellement par le représentant;

- 7 -

- Dans l'ensemble des dossiers, la date de mise à jour des informations du client n'était pas disponible;
 - Dans six dossiers, la lettre d'accompagnement du renouvellement n'était pas présente;
 - Dans un dossier, la preuve de vérification des antécédents criminels était absente malgré la déclaration à cet effet;
- Cette lacune avait été constatée lors de l'inspection de la ChAD en 2013 lors de laquelle il avait été demandé à Intégra de (i) mettre en place une procédure pour s'assurer que les garanties offertes répondent au besoin du client lors d'un renouvellement (ii) communiquer avec les clients au moment du renouvellement et (iii) indiquer à la lettre d'accompagnement du renouvellement que le client devra aviser de tout changement dans le risque assuré;

Pratiques de mise en marché inadéquates

- L'inspection a permis de constater que dans quatre dossiers, la documentation ne permettait pas de comprendre les démarches effectuées par le représentant et de supporter la convenance de l'offre de produit au client;
- De même dans deux dossiers, la documentation ne permettait pas d'attester qu'une soumission avait été effectuée ou obtenue;

Procédures inadéquates lors d'un transfert d'un volume d'affaires

- Des irrégularités ont été constatées lors de l'analyse de l'un des deux transferts de volume d'affaires d'Intégra, notamment :
 - Aucune analyse des besoins n'a été consignées au dossier;
 - Le client a subi une augmentation de sa prime annuelle sans que les explications n'aient été consignées au dossier;
 - Le consentement du client quant à la transmission de ses informations bancaires n'a pas été consigné au dossier;

Conduite des affaires

Défaut de tenir ses dossiers conformément à la réglementation

- L'ensemble des dossiers analysés pour la période de l'inspection contenait peu ou pas de notes, notamment concernant les résumés de rencontres

- 8 -

clients, les enregistrements relatifs aux mises à jour de dossiers clients, les démarches et interventions effectuées par le représentant;

- Des dossiers ne contenaient pas de proposition d'assurance signée, de demande de soumission, de copie de la police d'assurance ou de la lettre de renouvellement;
- Des lacunes importantes quant à la tenue des dossiers avaient également été constatées lors de l'inspection de la ChAD en 2013, Intégra et Charles s'étaient alors engagés à apporter les correctifs nécessaires;

Politique de traitement des plaintes non conforme

- Intégra a fait défaut d'instaurer une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends complète et qui respecte les orientations de l'Autorité, en ce que les éléments suivants sont manquants :
 - Un résumé de la politique n'est pas publié sur le site Internet du cabinet;
 - Les caractéristiques qui font d'une communication au cabinet une plainte devant être consignée au registre des plaintes incluent seulement les plaintes faites par écrit ou par courriel, excluant ainsi les plaintes faites verbalement;
 - L'adresse courriel du Centre d'information de l'Autorité mentionnée à la politique est erronée;
- Au surplus, Intégra n'a pas de modèle d'accusé de réception annexé à sa politique, tel qu'il avait été demandé lors de l'inspection de la ChAD en 2013;

Pratiques inadéquates en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique

- L'inspection a révélé que la procédure de sécurité informatique d'Intégra est incomplète en ce qu'elle ne prévoit aucune procédure relative à la gestion des mots de passe et à la gestion des accès;
- Également, bien qu'un employé du cabinet travaille à distance, aucune procédure n'encadre le télétravail, excepté l'obligation pour l'employé d'avoir un accès sécurisé via un VPN et qu'il est responsable de sécuriser l'ensemble de ses équipements informatiques;

- 9 -

- De même, dans un dossier, la nature et l'utilisation du consentement pour la vérification au Fichier central des sinistres automobiles n'ont pas été expliquées au client;
- Finalement, des ententes de confidentialité n'ont pas été signées par l'employé responsable de la destruction des documents confidentiels et les employés ménagers;

Situation financière et environnement de contrôle financier

Mauvaise pratique liée au compte séparé

- L'analyse des relevés bancaires du compte séparé d'Intégra pour la période visée par l'inspection a permis d'identifier deux transactions non conformes;

Registre relatif au compte séparé absent

- Intégra ne possède pas de registre relatif au compte séparé;

Pratiques commerciales

Absence de lettre de fin de contrat

- Il a été constaté dans un dossier de renouvellement de police d'assurance que la lettre de fin de mandat était absente du dossier;

Information susceptible d'induire en erreur

- L'inspection a permis de constater que le site Internet d'Intégra contient des informations susceptibles d'induire le public en erreur, notamment quant aux ententes qu'elle détient avec les assureurs;

5. Les intimés admettent les manquements allégués à l'Acte introductif, soit :

- Avoir fait défaut de s'acquitter de leur devoir de supervision prévue aux articles 85 et 86 de la LDPSF;
- Avoir fait défaut de maintenir l'inscription du cabinet conformément à l'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 (le « **Règlement sur l'inscription** »);
- Avoir fait défaut de s'assurer que tous les représentants détiennent de façon ininterrompue un droit d'exercice valide et procèdent au renouvellement de leur certificat conformément aux articles 64 et 65 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de*

- 10 -

représentant, RLRQ, c. D-9.2, r.7 (le « **Règlement sur la délivrance et le renouvellement** »);

- Avoir manqué à leurs obligations d'agir avec soin et compétence, en contravention de l'article 84 de la LDPSF;
- Charles a fait défaut de s'acquitter de ses devoirs et obligations à titre de superviseur prévus aux articles 48.3 et 49 du *Règlement sur la délivrance et le renouvellement*;
- Avoir fait défaut de documenter adéquatement les dossiers clients en contravention des articles 27 et 28 de la LDPSF et de l'article 37 (6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, RLRQ, c. D-9.2, r.5 (le « **Code de déontologie** »);
- Avoir fait défaut de respecter la procédure de renouvellement en contravention des articles 27, 28 et 39 de la LDPSF;
- Avoir fait défaut de documenter les démarches supportant la convenance de l'offre de produit au client, contrevenant aux articles 6, 31, 38 et 39 de la LDPSF;
- Avoir fait défaut de respecter la procédure lors du transfert du volume d'affaires en contravention de l'article 39 de la LDPSF;
- Avoir fait défaut de respecter leur obligation de tenir leurs dossiers clients conformément à l'article 88 de la LDPSF et aux articles 12 et 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, RLRQ, D-9.2, r.2 (le « **Règlement sur le cabinet** »);
- Avoir fait défaut de compléter ~~mettre à jour~~ sa politique de traitement des plaintes et de règlement des différends conformément aux articles 103 à 103.3 de la LDPSF;
- Avoir fait défaut d'instaurer des pratiques adéquates de protection des renseignements personnels et en matière de sécurité informatique conformément à l'article 13 du *Règlement sur le cabinet*;
- Avoir fait défaut de s'acquitter de leur devoir de saine gestion du compte séparé prévu à l'article 10 du *Règlement sur l'inscription* et à l'article 4(2) du *Règlement sur l'exercice des activités de représentants*, RLRQ, c.D-9.2, r.10 (le « **Règlement sur l'exercice** »);
- Avoir fait défaut de maintenir un registre relatif au compte séparé contrairement à l'article 6 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*, RLRQ, c. D-9.2, r.19;

- 11 -

- Avoir fait défaut de respecter les obligations envers le client relativement au mandat qui leur a été donné conformément aux articles 25, 26 et 37(4) du *Code de déontologie*;
 - Avoir fait défaut de respecter les articles 4 et 5 du *Règlement sur le cabinet* en divulguant de l'information susceptible d'induire en erreur sur leur site Internet;
6. Intégra s'engage, en vertu du présent accord, à payer à l'Autorité une pénalité administrative de 21 000 \$ pour l'ensemble des manquements constatés lors de l'inspection et tel que détaillé au présent accord;
7. Intégra s'engage à payer la pénalité administrative selon les modalités suivantes, étant entendu qu'il lui sera loisible de payer la pénalité en entier à tout moment avant l'échéance :
- Un premier versement de 2 500 \$ payable dans les cinq (5) jours de la décision du Tribunal entérinant l'accord;
 - Vingt-trois (23) autres versements mensuels et consécutifs, débutant trente (30) jours de la décision du Tribunal entérinant l'accord, se détaillant comme suit :
 - o 5 versements d'une somme de 600 \$, 6 versements d'une somme de 400 \$, une somme de 3 100\$, 5 versements d'une somme de 600 \$, 5 versements d'une somme de 400 \$, puis 1 versement final de 5 000\$;
8. Intégra s'engage également à procéder à la mise en place de procédures de contrôle et de surveillance afin de s'assurer que le cabinet et son représentant respectent la LDPSF et ses règlements, notamment, mais non limitativement, en ce qui a trait à la supervision des représentants, à la tenue des dossiers, à la convenance des transactions et aux pratiques de commercialisation;
9. Charles s'engage, en vertu du présent accord, à payer à l'Autorité une pénalité administrative de 5 000 \$ pour avoir fait défaut de s'être acquitté adéquatement de ses obligations à titre de dirigeant responsable et à titre de superviseur et pour les manquements commis à titre de représentant, le tout tel que détaillé au présent accord;
10. Charles s'engage à payer la pénalité administrative selon les modalités suivantes, étant entendu qu'il lui sera loisible de payer la pénalité en entier à tout moment avant l'échéance :
- Un premier versement de 500 \$ payable dans les cinq (5) jours de la décision du Tribunal entérinant l'accord;

- 12 -

- Vingt-trois (23) autres versements mensuels égaux et consécutifs de 195,65 \$ et un (1) dernier versement de 195,70 \$, débutant trente (30) jours de la décision du Tribunal entérinant l'accord;
11. Charles consent également à ce que le Tribunal prononce les ordonnances suivantes :
- INTERDIRE** à Anly Charles d'agir, directement ou indirectement, à titre de dirigeant responsable d'Intégra, cabinet d'assurances et services financiers inc. ou de tout autre cabinet, et ce, pour une période de trois (3) ans à compter de la date de la nomination du nouveau dirigeant responsable, soit le 21 octobre 2021;
- ASSORTIR** le certificat, portant le numéro 151263, au nom d'Anly Charles, des conditions suivantes :
- Le représentant doit, pour une période de trois (3) ans à compter de la date de la nomination du nouveau dirigeant responsable, soit le 21 octobre 2021, alors qu'il a un droit d'exercice valide, être rattaché à un cabinet dont il n'est pas le dirigeant responsable;
 - Le représentant ne peut agir à titre de superviseur d'un autre représentant, et ce, pour une période de cinq (5) ans;
 - Le représentant doit, pour une période d'un (1) an, alors qu'il a un droit d'exercice valide, exercer ses activités sous la supervision rapprochée 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 trente (30) jours de la présente décision, une attestation de la part du dirigeant responsable du cabinet, désignant la personne qui supervisera ses activités de représentant, lequel sera soumis à l'approbation de l'Autorité;
12. L'Autorité s'engage à approuver la désignation de M. Daniel Gauthier, dirigeant responsable du cabinet, à titre de superviseur des activités de M. Anly Charles, sous réserve qu'il continue de répondre aux critères d'admissibilité à ce titre, critères qui étaient satisfaits en date de la signature des présentes;
13. En cas de défaut de paiement ou retour d'un chèque pour provisions insuffisantes, les intimés reconnaissent que le montant total de la pénalité administrative deviendra dû immédiatement, perdant de ce fait le bénéfice des modalités consenties par l'Autorité au présent accord;
14. Les intimés sont informés que l'Autorité pourrait alors déposer une copie authentique de la décision à être rendue par le Tribunal au bureau du greffier de

- 13 -

la Cour supérieure afin de la rendre exécutoire comme s'il s'agissait d'un jugement de cette Cour, et ce, tel que prévu à l'article 115.15.5 de la LESF;

15. Les parties reconnaissent que le présent accord est conclu dans l'intérêt du public en général;
16. Les intimés reconnaissent avoir lu toutes les clauses du présent accord, reconnaissent en avoir compris la portée et s'en déclarent satisfaits, ayant par ailleurs pu bénéficier des conseils de leur procureur;
17. Les intimés consentent à ce que le Tribunal prononce une décision par laquelle il entérine le présent accord, le rend exécutoire en plus d'ordonner aux parties de s'y conformer;
18. Les parties comprennent que l'accord est conditionnel à l'approbation du Tribunal et que ce dernier n'est pas lié par la suggestion commune présentée par les parties;
19. Les intimés reconnaissent que les conditions et engagements énoncés au présent accord constituent des engagements souscrits auprès de l'Autorité, engagements qui seront exécutoires et opposables à leur égard dès la signature du présent accord;
20. Les parties conviennent de ne faire aucune déclaration publique incompatible avec les conditions du présent accord;
21. En cas de non-respect du présent accord, l'Autorité pourra entreprendre toutes les procédures jugées pertinentes afin de faire respecter la législation applicable;
22. 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 des intimés;
23. Les signatures obtenues par fax, courriel, ou par autre moyen technologique ont une valeur équivalente à une signature originale.

[Les signatures apparaissent sur la page suivante]

- 14 -

EN FOI DE QUOI, LES PARTIES ONT SIGNÉ :

À Québec, ce 5 avril 2022

*Contentieux de l'Autorité
des marchés financiers*

**CONTENTIEUX DE L'AUTORITÉ DES
MARCHÉS FINANCIERS**
(Me Amélie Roy et
Me Sarah Nadeau-Labbé)
Procureures de la Demanderesse

À Montréal, ce 04 avril 2022

**INTÉGRA, CABINET D'ASSURANCES
ET SERVICES FINANCIERS INC.**
Intimé

Par : **DANIEL GAUTHIER**
Dirigeant responsable

À Montréal, ce 4 avril 2022

~~**ANLY CHARLES**~~
Intimé