

DÉCISION N° 2009-PDG-0183

**OPTIONS AFFAIRES QUÉBEC INC., F/A
ACTION FINANCE**, personne morale légalement
constituée ayant son siège social et son principal
établissement au 1700, boulevard Provencher,
bureau 200, à Brossard (Québec) J4W 1Z2

DÉCISION

(Art. 115 de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*, L.R.Q. c. D-9.2)

LES FAITS CONSTATÉS ET LES MANQUEMENTS REPROCHÉS :

Le 27 août 2008, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») rendait à l'encontre du cabinet Options Affaires Québec inc., un avis (l'« avis ») en vertu de l'article 117 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 (la « LDPSF »), préalablement à l'émission d'une décision en vertu de l'article 115 de la LDPSF;

L'avis, signifié au cabinet Options Affaires Québec inc. le 28 août 2008, établit les faits constatés et les manquements reprochés à ce dernier de la manière suivante :

FAITS CONSTATÉS

- Options Affaires Québec inc. détient une inscription auprès de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »), portant le numéro 503721, dans les disciplines de l'assurance de personnes, de l'assurance collective de personnes et en planification financière. À ce titre, il est assujéti à la LDPSF;
- Bertrand Lussier est le président, administrateur et dirigeant responsable du cabinet Options Affaires Québec inc.;
- Bertrand Lussier détient un certificat portant le numéro 122133, lui permettant d'agir à titre de représentant dans les disciplines de l'assurance de personnes, de l'assurance collective de personnes, du courtage en épargne collective et en planification financière. Ainsi, Bertrand Lussier est régi par la LDPSF;
- Les 10 et 11 octobre 2007, le cabinet Options Affaires Québec inc. faisait l'objet d'une inspection conduite par l'Autorité;
- Au moment de cette inspection, Bertrand Lussier était le seul représentant rattaché à ce cabinet;
- Les inspecteurs de l'Autorité ont procédé à la vérification de neuf (9) dossiers clients et ont constaté qu'aucune analyse de besoins financiers n'avait été consignée dans trois (3) des dossiers vérifiés. Il fut également constaté que cinq (5) des dossiers vérifiés étaient incomplets, le tout en contravention au paragraphe 8 de l'article 17 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (le « RCRASA »);
- Les trois (3) dossiers clients dans lesquels aucune analyse de besoins financiers n'avait été consignée sont les suivants :
 - [...] (Police numéro 000103215 souscrite le 11 mars 2006 auprès de AIG Vie du Canada);
 - [...] (Police numéro 080492849 souscrite le 1^{er} juin 2006 auprès de Transamérica vie du Canada);
 - [...] (Police numéro 000120527 souscrite le 9 décembre 2006 auprès de AIG Vie du

Canada);

8. Les cinq (5) dossiers clients vérifiés dont les analyses des besoins financiers n'ont pas dûment été remplies sont les suivants :
 - [...] (Police numéro 080492798 souscrite le 1^{er} mai 2006 auprès de Transamérica vie du Canada);
 - [...] (Police numéro 000104108 souscrite le auprès de AIG Vie du Canada)
 - [...] (Police numéro G004337U souscrite 8 février 2007 auprès de Great West)
 - [...] (Police numéro 080538553 souscrite le 17 novembre 2006 auprès de Transamérica vie du Canada)
 - [...] (Police numéro 080492742 souscrite le 7 mars 2006 auprès de Transamérica vie du Canada)
9. Les inspecteurs de l'Autorité ont constaté qu'en analysant les besoins d'assurance des cinq (5) consommateurs mentionnés plus haut, Bertrand Lussier n'a pas tenu compte des contrats d'assurance déjà détenus par eux, ni de leurs revenus ainsi que du nombre de personnes à leur charge. Ces renseignements essentiels n'étant pas consignés par écrit dans l'analyse de leurs besoins financiers, tel que requis par l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*;
10. Rappelons que l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* exige que le représentant en assurance de personnes analyse avec le preneur ou l'assuré ses besoins d'assurance, les polices ou contrats qu'il détient et tout autre élément nécessaire, et ce, avant de lui faire remplir une proposition d'assurance;
11. En vertu de l'article 85 de la LDPSF, Options Affaires Québec inc. a l'obligation de superviser adéquatement ses représentants et de s'assurer que ces derniers effectuent une analyse des besoins financiers de leurs clients avant de leur présenter une proposition d'assurance et que cette analyse soit faite de façon complète;
12. De plus, les inspecteurs ont remarqué que l'original du préavis de remplacement destiné au preneur ou à l'assuré se trouvait consigné dans onze (11) dossiers clients vérifiés. Le préavis de remplacement n'a donc pas été remis, le tout en contravention du paragraphe 3 de l'article 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*;
13. Les noms des consommateurs dont l'original du préavis de remplacement qui leur était destiné fut retrouvé à leur dossier sont les suivants :

[...]

MANQUEMENTS REPROCHÉS À OPTIONS AFFAIRES QUÉBEC INC.

14. Options Affaires Québec inc. a fait défaut de superviser adéquatement ses représentants et de s'assurer que ces derniers agissaient conformément à la LDPSF et à ses règlements, et ce, contrairement à l'article 85 de la LDPSF;
15. Rappelons que le paragraphe 8° de l'article 17 du RCRASA prévoit que l'analyse de besoins financiers doit être consignée dans les dossiers clients;
16. Rappelons également que le paragraphe 3° de l'article 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* prévoit que le préavis de remplacement destiné au preneur ou à l'assuré de la police doit être remis. L'original du préavis de remplacement destiné aux onze (11) consommateurs fut retrouvé dans leur dossier;

POSSIBILITÉ DE PRÉSENTER DES OBSERVATIONS ÉCRITES ET DE PRODUIRE DES DOCUMENTS À L'APPUI :

Dans son avis signifié le 28 août 2008, l'Autorité donnait au cabinet Options Affaires Québec inc. l'opportunité de lui transmettre ses observations par écrit, avant le 12 septembre 2008, 17h.

Le 23 septembre 2008, l'Autorité a reçu une lettre exposant les observations écrites de monsieur Bertrand Lussier, dirigeant responsable de Options Affaires Québec inc. Cette lettre était accompagnée de trois formulaires d'analyse de besoins financiers qui seraient dorénavant utilisés par Options Affaires Québec inc. et qui seraient consignés dans les dossiers de chacun des clients du cabinet. Un chèque au montant de 2 500 \$ était également transmis en vue du paiement de la pénalité administrative indiquée dans le projet de décision. Notons que l'Autorité n'a pas encaissé ce chèque, la décision finale n'ayant alors pas encore été rendue.

Le dirigeant responsable de Options Affaires Québec inc. précisait que l'adjointe administrative du cabinet aurait la responsabilité de s'assurer, lors de chacune des ventes, que l'analyse de besoins financiers du client soit complétée et soit consignée à son dossier. Celle-ci devrait également s'assurer que le préavis de remplacement soit remis au client selon les exigences prescrites.

Le 3 novembre 2008, le dirigeant responsable de Options Affaires Québec inc. fournit des précisions additionnelles sur les procédures de conformité mises en place par le cabinet, lesquelles peuvent se résumer comme suit :

- Suivant la vente d'un produit d'assurance par un représentant, le dossier du client serait ensuite remis à l'adjointe administrative du cabinet afin qu'elle vérifie qu'une analyse des besoins financiers y figure. Celle-ci devra s'assurer que cette proposition n'excède pas les besoins financiers du client;
- Si une étape n'était pas respectée, l'adjointe administrative du cabinet aurait l'obligation de retourner le dossier au représentant afin qu'il le complète de façon à respecter les règles de conformité;
- Dans le cas d'un remplacement de police, l'adjointe administrative de Options Affaires Québec inc. devra s'assurer que : « la copie client a été remise au clien, que la copie de l'assureur remplacé soit postée par courrier recommandé et que la copie du nouvel assureur leur parvienne avec la nouvelle proposition » (sic);

LES COMMENTAIRES DE L'AUTORITÉ À LA SUITE DES OBSERVATIONS QUI LUI ONT ÉTÉ PRÉSENTÉES :

L'Autorité a étudié attentivement les observations émises le 23 septembre 2008 et le 3 novembre 2008, par l'entremise du dirigeant responsable de Options Affaires Québec inc. et les documents au soutien de celles-ci.

L'Autorité prend en considération le fait que Option Affaires Québec inc. utilisera dorénavant des formulaires d'analyse de besoins financiers pour évaluer ceux de ses clients et que cette mesure est appropriée. Cependant, l'Autorité souligne que le libellé de l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* ne laisse aucune marge de manœuvre au représentant qui doit, avant de faire remplir une proposition d'assurance, analyser avec le preneur ou l'assuré ses besoins d'assurance. Le représentant doit bien connaître les besoins de son client, ainsi que sa situation financière avant de lui offrir un produit financier. Il doit consigner par écrit ces renseignements.

L'Autorité tient ainsi à souligner que c'est **au représentant** que la LDPSF et ses règlements impose le devoir de compléter une analyse de besoins financiers pour ses clients par écrit et de s'assurer que le préavis de remplacement est également remis aux clients.

Ainsi, l'Autorité considère comme n'étant pas adéquate la mesure de contrôle proposée par Option

Affaires Québec inc., qui fait reposer sur l'adjointe administrative du cabinet la responsabilité d'appliquer des procédures de conformité;

L'Autorité ne peut donc pas se déclarer satisfaite des observations reçues.

Rappelons que l'Autorité a pour mission de veiller à la protection du public relativement à l'exercice des activités régies par la LDPSF et considère que les faits au dossier lui imposent de rendre la présente décision dans l'intérêt du public.

LA DÉCISION :

CONSIDÉRANT l'article 115 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité peut radier une inscription pour une discipline donnée, la suspendre ou l'assortir de restrictions ou de conditions, lorsqu'elle estime qu'un cabinet ne respecte pas les dispositions de la présente loi ou de ses règlements ou que la protection du public l'exige.

Elle peut imposer, en plus, au cabinet une pénalité pour un montant qui ne peut excéder 100 000 \$.

»;

CONSIDÉRANT l'article 117 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité signifie au cabinet un avis d'au moins 15 jours de la date à laquelle il pourra présenter ses observations.

L'avis mentionne les faits qui sont reprochés au cabinet. »;

CONSIDÉRANT l'article 85 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« 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. »;

CONSIDÉRANT l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, qui se lit comme suit :

« Le représentant en assurance de personnes doit, avant de faire remplir une proposition d'assurance, analyser avec le preneur ou l'assuré ses besoins d'assurance, les polices ou contrats qu'il détient, leurs caractéristiques, le nom des assureurs qui les ont émis et tout autre élément nécessaire, tels ses revenus, son bilan financier, le nombre de personnes à charge et ses obligations personnelles et familiales. Il doit consigner par écrit ces renseignements. »;

CONSIDÉRANT le paragraphe 3° de l'article 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, qui se lit comme suit :

« Lorsque la souscription d'un contrat d'assurance est susceptible d'entraîner la résiliation, l'annulation ou la réduction des bénéfices d'un autre contrat d'assurance, le représentant doit :

(...)

3° remettre le formulaire dès qu'il est rempli à l'assuré ou au preneur et le lui expliquer en faisant la comparaison des caractéristiques des contrats en vigueur par rapport à ceux proposés et la description des avantages et désavantages du remplacement;

(...) » ;

CONSIDÉRANT le paragraphe 8° de l'article 17 du RCRASA, qui se lit comme suit :

« Les dossiers clients que le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités, sauf celles reliées à la discipline de

l'assurance de dommages ou du courtage immobilier, doivent contenir les renseignements suivants lorsqu'ils sont nécessaires :

(...)

8^o une copie sur quelque support que ce soit de l'analyse de besoins prévus à l'article 6 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants approuvé par le décret numéro 830-99 du 7 juillet 1999;

(...) » ;

CONSIDÉRANT que la responsabilité d'appliquer la procédure de conformité proposée par Options Affaires Québec inc. repose entièrement sur l'adjointe administrative du cabinet;

CONSIDÉRANT que c'est au représentant que la LDPSF et ses règlements impose le devoir de compléter une analyse de besoins financiers pour ses clients par écrit et de s'assurer que le préavis de remplacement est également remis aux clients;

CONSIDÉRANT que la procédure de conformité proposée par Options Affaires Québec inc. n'est pas adéquate et que l'Autorité ne peut s'en déclarer satisfaite;

CONSIDÉRANT la protection du public et le fait qu'il y a lieu pour l'Autorité de s'assurer que les manquements survenus ne se reproduisent plus à l'avenir;

Il convient pour l'Autorité d' :

IMPOSER à Options Affaires Québec inc. une pénalité* de 2 500 \$, payable au plus tard 30 jours suivant la signification de la présente décision.

REQUÉRIR de la part de Options Affaires Québec inc. la mise en place d'une procédure de contrôle et de surveillance dans les trois (3) mois de la signification de la présente décision afin de s'assurer du respect de la LDPSF et de ses règlements par le cabinet, ses employés et représentants, visant entre autres à s'assurer que l'analyse des besoins financiers soit remplie adéquatement **par un représentant**, qu'elle soit consignée au dossier de chacun des clients et que le préavis de remplacement destiné au propriétaire du contrat d'assurance lui soit remis;

ORDONNER à Options Affaires Québec inc. de fournir à l'Autorité, dans les 30 jours de la signification de la présente décision, le nom du représentant qui sera nommé comme responsable de la conformité, lequel devra faire l'objet de l'approbation écrite préalable de l'Autorité afin de permettre au cabinet de continuer ses activités;

À défaut pour le cabinet de fournir à la satisfaction de l'Autorité, dans le délai prescrit, le détail de la procédure de vérification et de contrôle des dossiers clients mise en place visant, entre autres, à s'assurer que l'analyse des besoins financiers soit remplie adéquatement par un représentant, qu'elle soit consignée au dossier de chacun des clients et que le préavis de remplacement destiné au propriétaire du contrat d'assurance lui soit remis. Le cabinet devra, de plus, fournir le nom du représentant qu'il entend nommer comme responsable de la conformité au sein du cabinet :

L'Autorité se réserve le droit d'entreprendre toutes les mesures que lui permet la LDPSF afin d'en assurer le respect.

La décision prend effet immédiatement et est exécutoire malgré appel.

Fait le 18 décembre 2009

Jean St-Gelais
Président-directeur général

En vertu de l'article 119 de la LDPSF, vous pouvez en appeler de cette décision devant la Cour du Québec.

En vertu de l'article 121 de la LDPSF, l'appel de la présente décision ne suspend pas son exécution à moins qu'un juge de la Cour du Québec n'en décide autrement.

En vertu de l'article 122 de la LDPSF, votre appel sera formé par le dépôt d'un avis à cet effet auprès de l'Autorité, dans les 30 jours de la date de signification de la présente décision.

Le cas échéant, veuillez transmettre votre avis à l'adresse suivante :

**Autorité des marchés financiers
Direction du secrétariat
À l'attention de M^e Marjorie Côté
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 4^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1**

Si vous avez besoin d'information, vous pouvez communiquer avec Me Marjorie Côté, par téléphone au 1877-525-0337, poste 2518, par télécopie au (418) 647-1125 ou par courrier électronique à marjorie.cote@lautorite.qc.ca.

*** Le paiement de la pénalité imposée doit être expédié à l'adresse suivante : Autorité des marchés financiers, M. Jean-François Vézina, analyste au Service de la conformité, 2640, boulevard Laurier, bureau 400, Québec (Québec) G1V 5C1. Le chèque doit être libellé à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers.**