

GESTION MARCEL GENDRON INC., personne morale légalement constituée ayant son principal établissement au 5695, rue Donais, bureau 7, Trois-Rivières (Québec) G8Y 7A2

DÉCISION

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

Le 27 août 2008, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») émettait à l'encontre du cabinet Gestion Marcel Gendron inc. (« GMG ») un avis (l'« avis ») portant le numéro 2008-DSEC-0049 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 LDPSF.

L'avis signifié à Gestion Marcel Gendron inc. le 2 septembre 2008 établit les faits constatés et les manquements reprochés à ce dernier de la manière suivante :

FAITS CONSTATÉS

1. GMG détenait, jusqu'au 5 septembre 2007, une inscription auprès de l'Autorité, portant le numéro 508807, dans les disciplines de l'assurance de personnes et de la planification financière. À ce titre, il était assujéti à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 (la « LDPSF »);
2. Le 6 septembre 2007, GMG a cessé ses activités suite à une demande de retrait d'inscription produite auprès de l'Autorité;
3. Marcel Gendron était le président, administrateur et dirigeant responsable de GMG;
4. À l'époque pertinente aux présentes, Marcel Gendron détenait un certificat portant le numéro 114252, lui permettant d'agir à titre de représentant dans les disciplines de l'assurance de personnes et de la planification financière. Ainsi, Marcel Gendron était régi par la LDPSF;
5. Le ou vers le 26 septembre 2006, GMG faisait l'objet d'une inspection menée par l'Autorité;
6. Au moment de l'inspection, Marcel Gendron était le seul représentant rattaché à ce cabinet;
7. Au surplus, l'inspection du cabinet GMG menée le 26 septembre 2006 a permis de constater plusieurs manquements;
8. GMG ainsi que son représentant Marcel Gendron, ne possédaient pas de carte d'affaires ou la papeterie requise conformément à l'article 10 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*;
9. GMG n'avait pas adopté de politique de traitement des plaintes et de règlement des différends, et ce, contrairement aux dispositions de l'article 103 de la LDPSF;
10. GMG ne maintenait pas les dossiers de ses clients sous clef n'assurant donc pas leur confidentialité, et ce, contrairement aux articles 30 et 91 de la LDPSF;

11. Parmi huit (8) dossiers clients vérifiés et les inspecteurs ont constaté qu'aucune analyse de besoins financiers n'avait été consignée dans deux (2) des dossiers vérifiés, et ce, contrairement aux dispositions de l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* et du paragraphe 8 de l'article 17 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*;

12. Six (6) des huit (8) dossiers clients vérifiés par les inspecteurs étaient incomplets et divers manquements à la LDPSF et à ses règlements furent constatés;

13. Notamment, les inspecteurs ont pu constater qu'en analysant les besoins d'assurance de ces six (6) clients, le représentant Marcel Gendron n'avait pas tenu compte des caractéristiques des polices déjà détenues par ceux-ci, dont le nom des assureurs qui ont émis ces polices, ni du revenu des clients et le nombre de personnes à leur charge, ces renseignements n'étant pas consignés par écrit dans l'analyse de leurs besoins financiers, et ce, contrairement à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*;

14. 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, avant de lui faire remplir une proposition d'assurance;

15. En vertu de l'article 85 de la LDPSF, GMG 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;

16. De plus, en examinant cinq (5) dossiers clients où des remplacements de police d'assurance vie avaient eu lieu, les inspecteurs ont pu constater que l'original du préavis de remplacement destiné au propriétaire se trouvait consigné dans ces cinq (5) dossiers clients et n'avait donc pas été remis au propriétaire de la police, et ce, contrairement au paragraphe 3 de l'article 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* et au paragraphe 9 de l'article 17 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*;

17. Plus particulièrement, les inspecteurs ont noté que, dans trois (3) des cinq (5) dossiers vérifiés, plusieurs sections des préavis de remplacements n'avaient pas été complétées par le représentant Marcel Gendron;

18. Rappelons qu'en vertu du paragraphe 3 de l'article 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* exige que le représentant remette le formulaire de préavis de remplacement à l'assuré ou au preneur dès qu'il est rempli et le lui expliquer en faisant la comparaison des caractéristiques des contrats en vigueur par rapport à ceux proposés, de même que lui décrire les avantages et désavantages de ce remplacement;

19. N'ayant pas été dûment complétés par le représentant Marcel Gendron, les préavis de remplacement vérifiés n'offraient donc pas une comparaison complète des caractéristiques des contrats en vigueur par rapport à ceux proposés et ne permettaient pas aux assurés d'effectuer un choix éclairé;

20. Rappelons enfin que le représentant doit favoriser le maintien en vigueur de tout contrat d'assurance à moins que son remplacement ne soit justifié dans l'intérêt du preneur ou de l'assuré, dont la justification incombe au représentant en assurance de personnes qui procède au remplacement, et ce, conformément à l'article 20 du

Règlement sur l'exercice des activités des représentants;

MANQUEMENTS REPROCHÉS À GESTION MARCEL GENDRON INC.

21. GMG a fait défaut de respecter le paragraphe 9 de l'article 17 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* ainsi que le paragraphe 3 de l'article 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* puisqu'aucun préavis de remplacement destiné au propriétaire de la police n'a été remis à cinq (5) clients, l'original ayant été retrouvé dans leurs dossiers;

22. En ne s'assurant pas que le représentant ait procédé soigneusement à l'analyse des besoins financiers de ses clients et en ne s'assurant pas que cette analyse soit consignée aux dossiers clients, GMG a fait défaut d'agir avec soin et compétence contrairement à l'article 84 de la LDPSF;

23. GMG 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;

24. Par ailleurs, en ne maintenant pas les dossiers de ses clients sous clef et en n'assurant donc pas leur confidentialité, GMG a fait défaut de respecter les dispositions prévues aux articles 30 et 91 de la LDPSF;

25. Notons de plus qu'en faisant défaut d'adopter une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends, GMG a fait défaut de respecter les dispositions prévues à l'article 103 de la LDPSF;

26. En conséquence de l'ensemble des manquements constatés dans la tenue et la gestion des dossiers clients tel qu'établi dans la section traitant des faits constatés, GMG a fait défaut de veiller à ce que ses dirigeants et employés agissent conformément à la LDPSF et à ses règlements, et ce, contrairement à l'article 86 de la LDPSF;

LES OBSERVATIONS PRÉSENTÉES À L'AUTORITÉ :

Dans son avis signifié le 2 septembre 2008, l'Autorité donnait à GMG. l'opportunité de lui transmettre ses observations par écrit, avant le 18 septembre 2008, 17h.

Ainsi, le 18 septembre 2008, GMG, par l'entremise de Marcel Gendron, son président administrateur et dirigeant responsable, faisait parvenir à l'Autorité, sous forme écrite, ses observations en réponse à l'avis;

Essentiellement, les observations présentées par le cabinet GMG sont à l'effet que :

- Le cabinet GMG a été avisé, en septembre 2006, qu'il avait été sélectionné afin de faire l'objet d'une inspection le 26 septembre 2006;
- Selon GMG, une inspection a pour but normalement de vérifier les méthodes de travail du cabinet afin de s'assurer qu'elles soient conformes aux exigences de la pratique;
- Lors de cette inspection, le dirigeant responsable de GMG a offert sa collaboration aux inspecteurs afin de faciliter leur travail;
- Au même moment, les inspecteurs ont fait part de certains manquements et de lacunes au dirigeant responsable de GMG, ce dernier aurait fait part aux inspecteurs de l'Autorité que « ces erreurs ont été faites tout simplement par méconnaissance de certaines règles et non par

mauvaise foi »;

- En novembre 2006, suite à l'inspection du 26 septembre, GMG aurait suivi les recommandations contenues dans le rapport d'inspection et aurait effectué les corrections appropriées;
- En décembre 2006, GMG a reçu une lettre du service de l'inspection détaillant l'ensemble des irrégularités constatées lors de l'inspection et demandant de les corriger dans un délai de trente (30) jours suivant la réception de cette lettre. Le dirigeant responsable de GMG précise que les modifications requises furent apportées;
- En septembre 2007, choisissant de s'inscrire en tant que représentant autonome, le dirigeant responsable de GMG décida de procéder au retrait d'inscription du cabinet auprès de l'Autorité;
- Croyant que la situation avait été régularisée, Marcel Gendron indique avoir été surpris de recevoir, près d'un an après la fermeture de GMG, un avis relatant des faits reprochés à ce cabinet mais qui, selon ce dernier, avaient été corrigés à l'automne 2006 suite à l'inspection de l'Autorité;
- GMG prétend n'avoir jamais reçu de plainte de la part de l'Autorité ou de la part de quiconque auparavant;
- GMG admet l'existence de certaines lacunes dans ses méthodes de travail, mais se questionne à savoir si ces lacunes, qu'il prétend « sans conséquence », méritent une pénalité financière de cette envergure;
- GMG prétend que les manquements reprochés ne se reproduiront plus à l'avenir;
- GMG souhaite que l'Autorité révisé le montant de la pénalité projetée qui, selon lui, semble très élevée par rapport aux faits reprochés;

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

L'Autorité a étudié attentivement toutes les observations présentées par GMG;

L'Autorité déplore que GMG n'ait transmis aucune preuve documentaire confirmant que les irrégularités constatées lors de l'inspection de l'Autorité ayant eu lieu le 26 septembre 2006 avaient toutes été corrigées. Au surplus, aucun suivi n'a été fait suite à la lettre reçue du Service de l'inspection en décembre 2006;

L'Autorité mentionne que malgré le retrait d'inscription du cabinet effectué par le dirigeant responsable, le cabinet demeure responsable des manquements qui ont été constatés pendant la durée de son inscription et que l'Autorité a toujours juridiction pour sanctionner GMG;

Enfin, l'Autorité précise que le montant de la pénalité imposable à GMC repose sur des précédents décisionnels en lien avec le type de manquement et a pour but, notamment, de compenser l'Autorité pour les frais encourus dans le traitement de ce dossier.

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. »;

CONSIDÉRANT l'article 27 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un représentant en assurance doit recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins d'un client afin de lui proposer le produit d'assurance qui lui convient le mieux. »;

CONSIDÉRANT l'article 30 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un représentant en assurance qui agit pour le compte d'un cabinet ou d'une société autonome ne peut, dans un établissement du cabinet ou de la société, exercer ses activités à ce titre qu'à un endroit désigné à cette fin et où la confidentialité est assurée. »;

CONSIDÉRANT l'article 84 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

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

Ils doivent agir avec soin et compétence. »;

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 86 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

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

CONSIDÉRANT l'article 91 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un cabinet doit s'assurer que ses représentants ne puissent avoir accès qu'aux renseignements nécessaires à l'exercice de leurs activités. »;

CONSIDÉRANT l'article 103 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Tout cabinet doit traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont formulées. À cette fin, le cabinet doit se doter d'une politique portant sur :

1° l'examen des plaintes et des réclamations formulées par des personnes ayant un intérêt dans un produit ou service qu'il a distribué;

2° le règlement des différends concernant un produit ou un service qu'il a distribué. »;

CONSIDÉRANT l'article 126 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un cabinet qui désire cesser ses activités pour une discipline donnée doit demander à l'Autorité le retrait de son inscription pour cette discipline.

L'Autorité peut subordonner ce retrait aux conditions qu'elle détermine.

Malgré le retrait, l'Autorité demeure compétente à l'égard des actes antérieurs à celui-ci.

L'Autorité peut, aux conditions qu'elle détermine, suspendre l'inscription du cabinet ou l'assortir de conditions ou de restrictions pendant l'étude de la demande de retrait. »;

CONSIDÉRANT l'article 184 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité a pour mission de veiller à la protection du public relativement à l'exercice des activités régies par la présente loi.

Elle voit à l'application des dispositions de la présente loi et de ses règlements auxquelles sont assujettis les titulaires de certificat, les cabinets ainsi que les représentants autonomes et les sociétés autonomes. »;

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 l'article 10 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, qui se lit comme suit :

« Le représentant doit, lors de la première rencontre avec un client, lui remettre un document, telle une carte d'affaires, lequel doit mentionner les éléments suivants :

1° son nom;

2° ses adresses d'affaires, ses numéros de téléphone d'affaires et, le cas échéant, son numéro de télécopieur;

3° les titres qu'il est autorisé à utiliser;

4° les disciplines ou les catégories de disciplines dans lesquelles il est autorisé à agir, lesquelles sont indiquées sur son certificat, sauf si les titres qu'il utilise sont représentatifs de celles-ci;

5° le nom du cabinet ou de la société autonome pour le compte duquel il exerce ses activités. »;

CONSIDÉRANT l'article 20 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, qui se lit comme suit :

« Le représentant doit favoriser le maintien en vigueur de tout contrat d'assurance à

moins que son remplacement ne soit justifié dans l'intérêt du preneur ou de l'assuré, justification dont la preuve incombe au représentant en assurance de personnes qui procède au remplacement. »;

CONSIDÉRANT 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 :

1° procéder à une analyse des besoins de l'assuré ou du preneur conformément à l'article 6;

2° remplir, en même temps que la proposition d'assurance, le formulaire vendu par le Bureau, prévu à l'annexe I ou II si l'assuré ou le preneur a avantage à remplacer son contrat par un autre;

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 les paragraphes 8 et 9 de l'article 17 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, 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° 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;

9° une copie du formulaire rempli lors du remplacement d'une police, le cas échéant, prévu à la section VII de ce règlement

(...) »;

CONSIDÉRANT que Marcel Gendron détient une inscription auprès de l'Autorité, portant le numéro 500383, lui permettant d'agir à titre de représentant autonome dans la discipline de l'assurance de personnes et de la planification financière;

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 GMG une pénalité* de 5 000 \$, payable au plus tard 30 jours suivant la signification de la présente décision.

En vertu de l'article 121 de la LDPSF, la décision prend effet immédiatement et est exécutoire malgré appel.

Fait le 22 février 2010.

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 M^e Marjorie Côté, par téléphone au 1 877-525-0337, 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.**