

COMITÉ DE DISCIPLINE
CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-0991

DATE : 8 avril 2015

| | |
|---|-----------|
| LE COMITÉ : M ^e François Folot | Président |
| M ^{me} Johanne Allard | Membre |
| M. Pierre Masson, A.V.A., Pl. Fin. | Membre |

CAROLINE CHAMPAGNE, ès qualités de syndique de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

c.

ANDRÉ-CHARLES PARENT, conseiller en assurance de personne (n° 125974)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

[1] Le 14 janvier, le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière s'est réuni au palais de justice de Québec, aux locaux de la Cour fédérale, 300, boulevard Jean-Lesage, 5^e étage, salle 502B, Québec, et le 26 août 2014 aux locaux de la Commission des lésions professionnelles situés au 900, Place d'Youville, bureau 700, Québec et a procédé à l'audition d'une plainte disciplinaire portée contre l'intimé ainsi libellée :

LA PLAINTÉ

« 1. Dans la région de Québec, vers le mois de mars 2009, l'intimé a donné à sa cliente I.S. des renseignements faux, incomplets, trompeurs ou susceptibles d'induire en erreur quant à la possibilité de fractionner la police d'assurance vie numéro [...] souscrite auprès de Manuvie et ses modalités, incluant le montant des primes y afférents, contrevenant ainsi aux articles 16, 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, chapitre D-9.2), 12, 13, 14, 16 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, chapitre D-9.2, r.3);

2. Dans la région de Québec, à compter du ou vers le 14 avril 2011, l'intimé a fait défaut de prendre les démarches nécessaires afin de s'assurer que sa cliente I.S. soit informée que Manuvie avait transmis un avis à l'effet que la police d'assurance vie, portant le numéro [...], dont elle était co-preneur et assurée avec son ex-conjoint, tomberait en déchéance le 15 mai 2011 pour non-paiement des primes dues, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, chapitre D-9.2), 12 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*(RLRQ, chapitre D-9.2 r.3). »

[2] Au terme de l'audition, le comité a réclamé une copie des notes sténographiques des témoignages entendus. Celle-ci lui est parvenue le 23 septembre 2014, date du début du délibéré.

PREUVE DES PARTIES

[3] Au soutien de la plainte, la plaignante fit entendre M. Laurent Larivière (M. Larivière), enquêteur, ainsi que M^{me} I.S. (I.S.), la consommatrice concernée et versa au dossier une imposante preuve documentaire qui fut cotée P-1 à P-26.

[4] Quant à l'intimé, il fit entendre M^{me} Cécile Champagne-Peacock (M^{me} Peacock), responsable des relations avec la clientèle chez Financière Manuvie, M. M.P. (M.P.), l'ex-conjoint de la consommatrice concernée ainsi que, M. Jean-Marie Lebrun, M. Jean-Yves Gagnon, Pl. Fin., M. François Flamand et témoigna lui-même.

LES FAITS

[5] De la preuve présentée au comité, il ressort essentiellement les faits suivants :

[6] En août 1999, M. M.P. et M^{me} I.S. souscrivent une police d'assurance-vie universelle conjointe, payable au premier décès, d'un capital de 150 000 \$. Alors que la prime minimale annuelle fixée est de 787,50 \$, ils conviennent du versement mensuel d'une prime de l'ordre de 70 \$. Ladite police est émise le 10 septembre 1999.

[7] Près de dix (10) années plus tard, en mars 2009, le couple qui a un enfant prend la décision de cesser de faire vie commune et de se séparer.

[8] Selon I.S., le couple aurait alors voulu « scinder » ou fractionner le contrat d'assurance. Son affirmation est corroborée par le témoignage de son ex-conjoint M.P. Consulté sur la possibilité d'y procéder, l'intimé aurait toutefois avisé cette dernière que ce « n'était pas possible, étant donné que c'était une police d'assurance-vie qui était conjointe, que ça ne se faisait pas de scinder la police en deux »¹.

[9] L'intimé, quant à lui, propose une version différente des événements. Selon ce dernier, I.S. aurait alors refusé que la police ne soit scindée « prétextant qu'elle voulait conserver sa protection entière »².

[10] Quoi qu'il en soit, dans les faits, le couple convient de maintenir en vigueur, telle quelle, la police d'assurance-vie en cause. Il s'accorde de plus pour que les prélèvements nécessaires au paiement des primes soient effectués à partir du même compte que par le passé, soit le compte conjoint du couple, transformé cependant en un compte personnel strictement au nom de M.P.

¹ Voir page 84 des notes sténographiques de l'audition du 14 janvier 2014. Voir aussi page 89.

² Les prétentions des parties relativement à cette question seront plus amplement analysées à l'occasion de l'étude de la preuve concernant le chef 1.

[11] Selon leur entente, il est convenu qu'I.S. versera l'équivalent de la moitié de la prime à M.P. et que ce dernier en assumera ensuite l'entier paiement à l'assureur.

[12] Plus d'une année et demie plus tard, soit vers la fin de l'année 2010, M.P. éprouve des difficultés financières. Il convient avec l'assureur qu'à compter de ce temps les primes nécessaires au maintien en vigueur de l'assurance seront mensuellement prélevées du fonds de capitalisation de la police.

[13] Le ou vers le 28 février 2011, un représentant au service à la clientèle de l'assureur communique avec M.P. et l'avise que les valeurs de rachat au contrat ont été épuisées par le paiement de février et qu'il lui faudra, s'il entend maintenir en vigueur la police, effectuer, à compter du 1^{er} mars 2011, un paiement régulier de prime.

[14] Au début d'avril 2011, le chèque de M.P. en paiement de la prime de mars est refusé pour cause d'insuffisance de fonds.

[15] Le ou vers le 14 avril 2011, une mise en garde de l'assureur, signalant qu'en raison du non-paiement des primes le contrat d'assurance-vie tombera en déchéance le 15 mai 2011³, est adressée et postée à l'intention des deux (2) titulaires de la police, soit I.S. et M.P. mais à la seule adresse de ce dernier.

[16] Un mois plus tard, soit le ou vers le 15 mai 2011, ledit contrat se termine pour défaut de paiement des primes.

[17] Le lendemain, l'intimé, à titre de représentant mentionné à la police, reçoit un exemplaire de l'avis de déchéance expédié aux assurés.

³ Pièce P-9 : ledit document précise que pour maintenir l'assurance en vigueur jusqu'au 25 mai 2011, les assurés doivent effectuer un paiement de 52,95 \$ majoré de tout montant exigible jusqu'à la date du paiement.

[18] Le même jour il communique avec l'assureur et s'enquiert de la possibilité de remettre le contrat en vigueur.

[19] De plus, il communique avec I.S., à son travail, l'avise de la situation, et lui suggère de contacter l'assureur, ce qu'elle fait.

[20] À la suite de leur échange, ce dernier fait tenir à I.S. des formulaires de demande de remise en vigueur de la police⁴.

[21] Le ou vers le 20 mai 2011, les documents susdits sont remplis, signés par I.S. et M.P., les titulaires de la police, et retournés (par I.S.) à l'assureur avec le montant réclamé pour la remise en vigueur du contrat, soit 108,31 \$.

[22] Toutefois, au moment où elle a complété les formulaires de remise en vigueur, I.S. a dû répondre à certaines questions. À l'une d'elles, elle a répondu que depuis l'émission de la police, soit depuis 2005, elle s'est vu refuser une assurance-invalidité à cause de la présence de symptômes de « sclérose en plaques ». Aussi l'assureur l'avise qu'il lui faudra compléter le formulaire NN7001.

[23] Elle cherche à obtenir celui-ci et rejoint M^{me} Kim Heak, une préposée de l'assureur, mais cette dernière lui suggère de plutôt s'adresser à son conseiller. Elle communique donc avec l'intimé mais, selon son témoignage, ce dernier ne comprend pas alors très bien sa demande.

⁴ Pièces P-19 et P-20.

[24] L'intimé a une version différente. Il soutient qu'il ne pouvait, ou pouvait difficilement, le lui expédier par internet, tel qu'elle le réclamait, puisqu'il s'agissait d'un questionnaire numéroté.

[25] À tout événement et quoi qu'il en soit, le 10 juin 2011 l'assureur fait tenir à I.S. par télécopieur le formulaire NN7001 qui fait trente-deux (32) pages.

[26] Vraisemblablement exaspérée de la situation et/ou irritée des délais, le 20 juin 2011, I.S. expédie à l'Autorité des marchés financiers (l'AMF) une lettre de dénonciation à laquelle elle annexe une copie de la correspondance qu'elle a adressée à l'assureur et à l'intimé.

[27] À la suite de la réception de la correspondance que lui adresse I.S., l'assureur assigne le dossier à M^{me} Peacock, sa responsable des relations avec la clientèle.

[28] Selon cette dernière, après examen de la situation, le 6 juillet 2011 l'assureur prend la décision, afin de permettre qu'il puisse ensuite être fractionné en deux en date de 2009, de remettre en vigueur le contrat d'assurance que détenaient I.S. et M.P. Elle avise I.S. par téléphone de la décision.

[29] En août 2011, faisant suite à la conversation téléphonique précitée, elle écrit à I.S., lui expose la situation et les possibilités qui s'offrent à elle et lui confirme notamment que l'assureur est disposé à « fractionner » le contrat en deux (2), rétroactivement à 2009, sans preuve additionnelle d'assurabilité.

[30] Le ou vers le 25 septembre 2011, après une demande de fractionnement présentée en bonne et due forme, remplie et signée par I.S. et M.P., le contrat original est divisé et un nouveau contrat est émis en faveur de I.S.

MOTIFS ET DISPOSITIF

Chef d'accusation numéro 1

[31] À ce chef il est reproché à l'intimé d'avoir, vers le mois de mars 2009, donné à sa cliente I.S. des renseignements faux, incomplets, trompeurs ou susceptibles de l'induire en erreur quant à la possibilité de fractionner la police d'assurance-vie conjointe qu'elle détenait avec M.P., contrevenant alors aux articles 16 et 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* ainsi que 12, 13, 14, 16 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

[32] Or il faut d'abord mentionner qu'au moment de la séparation du couple il était possible de demander le fractionnement de la police. La représentante de l'assureur, M^{me} Peacock, assignée à témoigner par l'intimé, l'a bien déclaré. Voici la réponse de cette dernière lorsque la question lui a été posée⁵:

« Q. O.K. N'est-il pas vrai de dire que vous avez écrit qu'en deux mille neuf (2009), il aurait été possible... ils auraient pu demander un fractionnement de la police...

R. Hum hum.

Q. ... en deux mille neuf (2009), au moment de la séparation?

R. Oui. Bien, ça fait partie du contrat.

Q. Bon. Alors, c'était possible de scinder en deux mille neuf (2009), au moment de la séparation?

R. Oui. »

⁵ Voir page 231 des notes sténographiques de l'audition du 14 janvier 2014.

[33] Toutefois, selon I.S., lorsqu'elle a abordé le sujet avec l'intimé, ce dernier l'aurait avisée que « ça ne se faisait pas ».

[34] Voici comment s'exprime I.S.⁶ :

« Q. Oui? Alors, au moment où vous téléphonez à monsieur André-Charles Parent, vous me dites : « Je lui ai demandé de scinder la police.

R. Oui.

Q. Qu'est-ce qu'il vous a répondu?

R. Que ça ne se faisait pas parce que c'était une police d'assurance-vie qui était conjointe, payable au premier décès, que ça ne se faisait pas. Moi, c'est l'information qu'on ma donnée. »

[35] L'ex-conjoint de I.S., M.P., assigné à témoigner par l'intimé, confirme qu'I.S. désirait « scinder » la police et ajoute qu'après une conversation avec l'intimé, elle lui a rapporté avoir été informée que « ça n'allait pas marcher ».

[36] Voici le témoignage de M.P.⁷:

« Q. Qu'est-ce qui est arrivé concernant la possibilité de scinder la police, est-ce que ça s'est fait en deux mille neuf (2009), ça ne s'est pas fait, à votre connaissance?

R. Bien, ça ne s'est pas fait.

Q. Ça ne s'est pas fait?

R. C'est ça, elle m'avait rappelé pour me dire que ça ne pouvait pas marcher.

Q. Est-ce qu'elle vous avait expliqué pourquoi, un petit peu, ou?

R. Bien, c'était notre type d'assurance, je pense, là, qu'elle disait que c'était une assurance conjoint, puis que... payable au premier décès, puis que... C'est comme je vous dis, je ne connais rien là-dedans, là...

Q. O.K.

R. ...elle n'a pas rentré dans les détails, là.

Q. De mémoire...

⁶ Voir page 89 des notes sténographiques de l'audition du 14 janvier 2014.

⁷ Voir pages 292 et 293 des notes sténographiques de l'audition du 14 janvier 2014.

R. Elle m'a dit : « Ça ne marche pas. » J'ai dit : « Regarde, c'est beau, on va laisser ça de même... »

[37] L'intimé conteste leur version des faits.

[38] Si l'on se fie à l'une des réponses qu'il a données aux questions que lui posait l'enquêteur Larivière, lorsqu'il a approché le sujet avec I.S., cette dernière aurait écarté l'idée de fractionner la police en affirmant qu'elle voulait en conserver l'entière protection⁸.

[39] Or, alors que le témoignage formel de I.S. est, tel que nous venons de le mentionner, appuyé par celui de son ex-conjoint M.P., les affirmations de l'intimé sur les discussions entourant le fractionnement de la police, de l'avis du comité, prêtent à caution.

[40] Ainsi, tandis que dans la correspondance qu'il adresse à l'enquêteur Larivière le 12 novembre 2012, il déclare⁹ : « *Madame m'a pas demandé de scinder la police, c'est moi qui lui ai offert...* », lors de l'audition du 26 août 2014 il se contredit et affirme qu'au moment où I.S. lui téléphone, cette dernière lui réclame de « scinder en deux la police ».

[41] Compte tenu des incertitudes rattachées au témoignage de l'intimé, le comité croit devoir lui préférer le témoignage de I.S. (appuyé de celui de son ex-conjoint M.P.), particulièrement lorsqu'elle déclare que de son entretien avec l'intimé elle a conclu qu'elle ne pourrait obtenir le fractionnement du contrat. Il estime que les

⁸ Voir pièce P-5, p. 000018.

⁹ Voir pièce P-5.

renseignements qui lui ont alors été prodigués ne lui ont pas permis de bien comprendre la situation et les options qui s'offraient à elle.

[42] De l'avis du comité, la prépondérance de la preuve est à l'effet que lors de la séparation l'intimé n'a pas fourni à I.S. des explications complètes, suffisantes, et/ou exactes relativement au fractionnement possible de la police d'assurance qu'elle détenait conjointement avec son conjoint M.P.

[43] L'article 13 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* allégué à l'appui de ce chef d'accusation se lit comme suit :

« 13. Le représentant doit exposer à son client ou à tout client éventuel, de façon complète et objective, la nature, les avantages et les inconvénients du produit ou du service qu'il lui propose et s'abstenir de donner des renseignements qui seraient inexacts ou incomplets. »

[44] En faisant défaut d'aviser sa cliente de façon complète, claire et appropriée sur la possibilité de fractionnement de la police, l'intimé a contrevenu à ladite disposition.

[45] L'intimé sera déclaré coupable sous ce chef pour avoir dérogé audit article 13 de son code de déontologie.

Chef d'accusation numéro 2

[46] À ce chef il est reproché à l'intimé d'avoir, à compter du 14 avril 2011, fait défaut d'effectuer les démarches nécessaires afin de s'assurer que sa cliente I.S. soit informée de l'avis de l'assureur à l'effet que la police d'assurance-vie, dont elle était co-preneur et assurée avec son ex-conjoint, tomberait en déchéance le 15 mai 2011 pour non-paiement des primes, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de*

produits et services financiers ainsi que 12 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

[47] Or, selon la preuve présentée au comité, ce n'est que le 16 mai 2011, après avoir communiqué avec le frère de M.P., qui lui a transmis les coordonnées de I.S. à son travail, que l'intimé a rejoint cette dernière et l'a avisée de la situation.

[48] Si l'on se fie à son témoignage, au moment où il a reçu copie de la mise en garde du 14 avril 2011 (pièce P-9), il n'était plus en possession des coordonnées de I.S. Il aurait tenté de rejoindre l'ex-conjoint de cette dernière, mais ses démarches seraient demeurées vaines.

[49] Il aurait finalement eu l'idée de s'adresser au frère de M.P., E., serait parvenu à communiquer avec l'épouse de ce dernier, et aurait alors obtenu le nom de l'employeur de sa cliente.

[50] Il serait ainsi parvenu à la rejoindre et l'aurait informée de l'avis de déchéance qu'il venait de recevoir.

[51] Cet énoncé des faits de l'intimé soulève la pertinente question à savoir pourquoi, au moment où il reçoit la mise en garde du 14 avril 2011, il n'est plus ou pas en possession des coordonnées de son assurée.

[52] À celle-ci, l'intimé a fourni comme explication qu'après son échange téléphonique avec I.S., le ou vers le 9 mars 2009, cette dernière serait allée demeurer quelque temps à l'extérieur pour ensuite revenir à la même adresse et finalement ne déménager qu'en juillet et que, n'ayant alors eu, non plus que par la suite, aucune

communication avec elle, il ne pouvait avoir ses coordonnées. Sa version ne fait état d'aucun effort particulier de sa part pour obtenir ou tenter d'obtenir les nouvelles coordonnées de I.S. après la séparation.

[53] Par ailleurs, son témoignage est contredit par celui de I.S. Celle-ci a en effet affirmé qu'elle lui avait, au moment de la séparation, confié ses nouvelles coordonnées. Elle a de plus déclaré ne pas avoir changé d'emploi depuis treize (13) ans, et mentionné que ce dernier était au courant de son lieu de travail.

[54] Il est enfin à noter que M^{me} Peacock a rapporté que lors de sa communication avec I.S. cette dernière lui avait mentionné que l'intimé possédait son numéro de téléphone et que de plus il lui aurait été facile ou possible de contacter son ex-conjoint.

[55] Aussi, de l'avis du comité, la preuve prépondérante est à l'effet que l'intimé a fait défaut d'effectuer de façon diligente les démarches qui auraient été nécessaires pour assurer que sa cliente soit informée en temps opportun de la mise en garde de l'assureur.

[56] En agissant de la sorte, l'intimé a fait défaut de se comporter en conseiller consciencieux, contrevenant alors à l'article 12 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* qui se lit comme suit :

« 12. Le représentant doit agir envers son client ou tout client éventuel avec probité et en conseiller consciencieux, notamment en lui donnant tous les renseignements qui pourraient être nécessaires ou utiles. Il doit accomplir les démarches raisonnables afin de bien conseiller son client. »

[57] L'intimé pour y avoir dérogé, sera reconnu coupable sous ce chef.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

DÉCLARE l'intimé coupable de chacun des chefs d'accusation 1 et 2 contenus à la plainte;

CONVOQUE les parties avec l'assistance du secrétaire du comité à une audition sur sanction.

(s) François Folot

M^e FRANÇOIS FOLOT
Président du comité de discipline

(s) Johanne Allard

M^{me} JOHANNE ALLARD
Membre du comité de discipline

(s) Pierre Masson

M. PIERRE MASSON, A.V.A., Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

M^e Suzy Cloutier
BÉLANGER LONGTIN, s.e.n.c.r.l.
Procureurs de la partie plaignante

L'intimé se représente lui-même

Dates d'audience : 14 janvier et 26 août 2014

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ