

COMITÉ DE DISCIPLINE
CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1178

DATE : 23 mars 2017

LE COMITÉ : M ^e Janine Kean	Présidente
M. Michel McGee	Membre
M. André Chicoine, A.V.C.	Membre

LYSANE TOUGAS, ès qualités de syndique adjointe de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

c.

HÉLÈNE CHRÉTIEN (certificat numéro 197866)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 142 DU *CODE DES PROFESSIONS*, LE COMITÉ A PRONONCÉ UNE ORDONNANCE DE NON-DIVULGATION, DE NON-DIFFUSION ET DE NON-PUBLICATION :

- **Des noms et prénoms des consommateurs visés par la plainte, ainsi que de tout renseignement de nature personnelle ou financière permettant de les identifier.**

[1] Le 8 novembre 2016, le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (le comité) s'est réuni au siège social de la Chambre, sis au 300, rue Léo-Pariseau, 26^e étage, à Montréal, pour procéder à l'audition de la plainte disciplinaire suivante portée contre l'intimée le 20 avril 2016.

[2] La plaignante était représentée par M^e Jean-Simon Britten, alors que l'intimée était présente, mais non représentée.

LA PLAINTÉ

V.C.

1. Dans la région de Québec, le ou vers le 3 septembre 2013, l'intimée a contrefait ou permis que soit contrefaite la signature de V.C. sur le formulaire de proposition numéro [...] pour la police d'assurance vie permanente numéro [...], contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 11, 16 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1);
2. Dans la région de Québec, le ou vers le 3 septembre 2013, l'intimée a soumis la proposition numéro [...] pour la police d'assurance vie permanente numéro [...] à l'insu de V.C., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 11 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1);

V.B.

3. Dans la région de Québec, le ou vers le 18 décembre 2013, l'intimée a contrefait ou permis que soit contrefaite la signature de V.B. sur le Formulaire de signatures [...] de la proposition pour la police d'assurance vie numéro [...], contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 11, 16 et 35 du *Code de déontologie de la chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1);
4. Dans la région de Québec, le ou vers le 18 décembre 2013, l'intimée a soumis la proposition pour la police d'assurance vie numéro [...] à l'insu de V.B., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 11 et 35 du *Code de déontologie de la chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1).

PLAIDOYER DE CULPABILITÉ

[3] Le 26 avril 2016, l'intimée a fait parvenir une lettre au secrétariat du comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (CSF), l'informant qu'elle reconnaissait ses fautes.

[4] Après que le comité se soit assuré que l'intimée reconnaissait toujours les gestes reprochés et que ceux-ci constituaient des infractions déontologiques, l'intimée a enregistré son plaidoyer de culpabilité sous chacun des quatre chefs d'accusation de la plainte portée contre elle, auquel le comité a donné acte.

[5] Le procureur de la plaignante a résumé le contexte factuel entourant les infractions reprochées et a déposé sa preuve documentaire (P-1, P-2 et P-4 à P-11).

[6] Après étude de cette preuve et un court délibéré, le comité a déclaré l'intimée coupable sous chacun des quatre chefs d'accusation.

LES FAITS

[7] De la preuve, il ressort que les infractions ont été commises entre les mois de septembre et décembre 2013 alors que l'intimée était représentante en assurance de personnes.

[8] Au cours du mois de mars 2013, l'intimée a rencontré la consommatrice V.C. et lui a fait souscrire une proposition d'assurance pour chacun de ses deux fils (P-2). Toutefois, l'une d'elles a été retirée en raison de son refus par l'assureur (P-3).

[9] Le 3 septembre 2013, une autre proposition d'assurance a été soumise à l'insu de V.C. qui s'en est rendu compte en constatant que des primes étaient prélevées à son compte bancaire. Pour compléter cette nouvelle proposition, l'intimée a utilisé le spécimen de chèque que V.C. lui avait remis lors de leur rencontre plus tôt en 2013 (chefs 1 et 2).

[10] V.B., la deuxième consommatrice, était une amie proche de l'intimée et une de ses clientes en placements. En décembre 2013, l'intimée, possédant des informations pertinentes sur V.B., a rempli à son insu une proposition d'assurance en son nom (chefs 3 et 4).

[11] Dans ce dernier cas, aucune prime n'a été versée et la police n'a jamais été mise en vigueur, car V.B. l'a annulée en constatant que la signature apposée sur la proposition n'était pas la sienne.

[12] En cours d'enquête, l'intimée a reconnu avoir signé pour ces deux consommatrices, mais que celles-ci ignoraient ses gestes.

[13] L'intimée a expliqué avoir agi ainsi parce qu'elle éprouvait des difficultés financières. Pour ces deux propositions, l'intimée a perçu des commissions de 157,50 \$ et de 980,70 \$ respectivement, qu'elle a néanmoins remboursées à l'assureur.

ET PROCÉDANT SUR SANCTION

[14] Le procureur de la plaignante a déclaré ne pas avoir de preuve supplémentaire à offrir sur sanction. Quant à l'intimée, elle a témoigné brièvement.

REPRÉSENTATIONS DES PARTIES

- **La plaignante**

[15] Le procureur de la plaignante a recommandé les sanctions suivantes :

a) Pour chacun des chefs 1 et 3 (contrefaçon de signatures) :

- La radiation temporaire de l'intimée pour une période de six mois sous chacun de ces chefs, à être purgée de façon concurrente;

b) Pour chacun des chefs 2 et 4 (avoir agi à l'insu de ses clients) :

- La radiation temporaire de l'intimée pour une période de six mois sous chacun de ces chefs, à être purgée de façon concurrente;

[16] Il a aussi demandé la publication de l'avis de la décision et la condamnation de l'intimée au paiement des déboursés.

[17] Au titre des facteurs aggravants et atténuants, il a invoqué :

Aggravants

- a) La gravité objective des infractions, cette conduite étant manifestement prohibée;
- b) La préméditation des gestes;
- c) La répétition des gestes sur une courte période de temps entre septembre et décembre 2013 et à l'égard de deux clientes;
- d) L'atteinte à l'image de la profession, ces gestes minant la confiance du public envers les représentants;
- e) L'appât du gain, puisque l'objectif des infractions était la recherche d'un gain personnel.

Atténuants

- a) L'absence de préjudice pécuniaire pour les consommatrices;
- b) L'absence de préjudice pécuniaire également pour l'assureur qui a récupéré les commissions versées à l'intimée;
- c) Un faible risque de récidive étant donné que l'intimée est inactive depuis le 1^{er} avril 2014, qu'elle travaille dans un autre domaine et a déclaré ne pas avoir l'intention d'exercer de nouveau comme représentante;
- d) La reconnaissance par l'intimée de ses fautes à la première occasion;
- e) Les remords exprimés par l'intimée.

[18] Quant au peu d'expérience de l'intimée au moment de la commission des infractions, le procureur de la plaignante a fait valoir que cet élément n'était pas pertinent étant donné la nature de l'infraction qui met en cause l'intégrité du représentant, l'expérience ne changeant rien pour cette qualité que doit posséder tout représentant.

[19] Parmi les décisions¹ citées à l'appui de ses recommandations, des périodes de radiations temporaires variant entre deux mois et un an ont été ordonnées pour des infractions de même nature.

[20] Le procureur de la plaignante a conclu en disant que l'affaire *Boucher* était celle qui s'apparentait davantage au présent cas. Cet intimé recherchait un gain personnel, en raison de difficultés financières, tout comme l'intimée en l'espèce.

- **L'intimée**

[21] L'intimée a témoigné brièvement en exprimant de nouveau ses regrets ajoutant ne pouvoir cependant fournir d'excuses valables pour expliquer ses gestes.

[22] Elle a confirmé ne pas s'opposer aux sanctions recommandées par la plaignante.

ANALYSE ET MOTIFS

[23] Le comité réitère la déclaration de culpabilité de l'intimée prononcée séance tenante sous chacun des quatre chefs d'accusation contenus à la plainte.

[24] La contrefaçon de signature est une infraction grave qui va au cœur de l'exercice de la profession. Elle porte atteinte à son image et mine la confiance du public à l'égard des conseillers en sécurité financière.

[25] Les gestes commis par l'intimée démontrent un manque certain d'honnêteté et d'intégrité, qualités pourtant essentielles pour tout représentant.

[26] En l'espèce, l'intimée n'a pas voulu corriger un oubli, mais a volontairement imité la signature d'un client.

¹ CSF c. *Dagenais*, CD00-1041, décision sur culpabilité du 26 janvier 2015 et décision sur sanction du 14 septembre 2015; CSF c. *Merlini*, CD00-1007, décision sur culpabilité et sanction du 31 juillet 2015; CSF c. *Boucher*, CD00-1100, décision sur culpabilité et sanction du 18 novembre 2015; CSF c. *Bruneau*, CD00-1010, décision sur culpabilité et sanction du 31 octobre 2014.

[27] Aux fins de la souscription de la proposition d'assurance soumise au nom de la deuxième consommatrice, l'intimée a rempli un formulaire sur les conditions médicales de celle-ci, qui était une de ses proches amies. Elle a ainsi profité des informations privilégiées qu'elle possédait à son sujet pour commettre ces gestes.

[28] Dans sa lettre du 26 avril 2016, l'intimée a expliqué que le mode de rémunération exclusivement à commission lui causait énormément de pression. Ainsi, comme elle ne réussissait pas à conclure des ventes, elle a cherché par ces gestes à subvenir à ses besoins de base.

[29] Comme allégué par le procureur de la plaignante, le peu d'expérience de l'intimée, qui était représentante depuis six mois à peine au moment de la commission de la première infraction, ne peut servir à expliquer ces gestes. L'honnêteté et l'intégrité sont des qualités intrinsèques d'une personne.

[30] L'intimée a témoigné avoir démissionné avant même d'être avisée qu'une enquête interne était déclenchée à son sujet par son employeur. Espérait-elle ainsi se dérober avant que ses fautes ne soient découvertes?

[31] La préméditation des gestes dans la présente affaire ne fait pas de doute.

[32] Le comité convient avec le procureur de la plaignante que l'affaire *Boucher* est celle parmi les décisions soumises qui s'apparente le plus au présent cas. Dans cette affaire, il y avait quatre propositions complétées à l'insu des consommateurs et cinq falsifications de signatures. La radiation temporaire de l'intimé a été ordonnée pour une période de six mois.

[33] Considérant les faits propres à la présente affaire ainsi que les facteurs aggravants et atténuants mentionnés, le comité estime que les recommandations de la plaignante répondent aux critères devant le guider dans la détermination des sanctions, qu'elles sont compatibles aux sanctions prononcées pour des infractions de même nature et y donnera donc suite.

[34] Par conséquent, sous chacun des quatre chefs d'accusation, la radiation temporaire de l'intimée sera ordonnée pour une période de six mois à être purgée de façon concurrente.

[35] De plus, le comité ordonnera la publication de l'avis de la décision et condamnera l'intimée au paiement des déboursés.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

RÉITÈRE ORDONNER la non-divulgation, la non-publication et la non-diffusion des noms et prénoms des consommateurs visés par la plainte, ainsi que de tout renseignement de nature personnelle ou financière permettant de les identifier;

RÉITÈRE PRENDRE ACTE du plaidoyer de culpabilité de l'intimée sous chacun des quatre chefs d'accusation portés contre elle;

RÉITÈRE DÉCLARER l'intimée coupable sous chacun des quatre chefs d'accusation contenus à la plainte pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

ORDONNE l'arrêt conditionnel des procédures quant aux autres dispositions invoquées dans la plainte;

ET STATUANT SUR LA SANCTION :

ORDONNE, sous chacun des quatre chefs d'accusation, la radiation temporaire de l'intimée pour une période de six mois, à être purgée de façon concurrente;

ORDONNE à la secrétaire du comité de discipline de faire publier, aux frais de l'intimée, un avis de la présente décision dans un journal circulant dans le lieu où cette dernière a son domicile professionnel et dans tout autre lieu où elle a exercé ou pourrait exercer sa profession conformément aux dispositions de l'alinéa 5 de l'article 156 du *Code des professions*, RLRQ, c. C-26;

CONDAMNE l'intimée au paiement des déboursés conformément aux dispositions de l'article 151 du *Code des professions*, RLRQ, c. C-26.

(S) Janine Kean

M^e Janine Kean
Présidente du comité de discipline

(S) Michel McGee

M. Michel McGee
Membre du comité de discipline

(S) André Chicoine

M. André Chicoine, A.V.C.
Membre du comité de discipline

M^e Jean-Simon Britten
THERRIEN COUTURE AVOCATS s.e.n.c.r.l.
Procureurs de la partie plaignante

L'intimée se représente seule.

Date d'audience : Le 8 novembre 2016

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ