

COMITÉ DE DISCIPLINE
CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1065

DATE : 22 août 2016

LE COMITÉ : M ^e Claude Mageau	Président
M. André Noreau	Membre
M. BGilles Lacroix, A.V.C., Pl. Fin.	Membre

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

Partie plaignante

c.

SOPHIE BLANCHARD

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 142 DU *CODE DES PROFESSIONS*, LE COMITÉ REND L'ORDONNANCE SUIVANTE :

- **Ordonnance de non-divulgence, de non-publication et de non-diffusion de toute information permettant d'identifier la consommatrice dans la présente plainte.**

[1] Les 7 et 8 avril 2015, le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (le « comité ») s'est réuni à la salle 18.114 des locaux de la Commission des lésions professionnelles du Québec sis au 500, boulevard René-Lévesque Ouest, 18^e

étage, Montréal, pour procéder à l'audition de la plainte disciplinaire portée contre l'intimée le 30 mai 2014 ainsi libellée :

LA PLAINTE

1. À Montréal, le ou vers le 1er mai 2012, l'intimée a contrefait ou a permis à un tiers de contrefaire la signature de R.L. sur une « Confirmation de remboursement/fermeture », contrevenant ainsi aux articles 160 de la *Loi sur les valeurs mobilières* (RLRQ, chapitre V-1.1) et 14 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* (RLRQ, chapitre D-9.2, r.7.1);
2. À Montréal, le ou vers le 12 octobre 2012, l'intimée a tenté d'induire en erreur l'enquêteur de la Chambre de la sécurité financière en lui déclarant faussement que R.L. avait signé la « Confirmation de remboursement/fermeture » en sa présence le ou vers le 1er mai 2012, contrevenant ainsi aux articles 342 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, chapitre D-9.2) et 20 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* (RLRQ, chapitre D-9.2, r.7.1).

[2] La plaignante était représentée alors par M^e Jean-François Noiseux et l'intimée était représentée par M^e Caroline Dion.

[3] Avant la fin de l'instruction, le comité a réclamé la transcription des notes sténographiques de l'audition.

[4] Celle-ci lui est parvenue le 15 juin 2015, date du début du délibéré.

PREUVE DE LA PLAIGNANTE

TÉMOIGNAGE DE R.L.

[5] La plaignante fit tout d'abord entendre R.L., la consommatrice mentionnée à la plainte.

[6] R.L. est retraitée, âgée de 82 ans et demeure à Verdun.

[7] Elle indique que le 1^{er} mai 2012, elle a rencontré l'intimée à la succursale de la Banque Royale du Canada (« RBC »), située sur la rue Wellington, à Verdun, où R.L. avait un compte bancaire et un placement CELI.

[8] L'intimée était alors Directrice de compte à ladite succursale et était inscrite auprès de l'Autorité des marchés financiers (« l'AMF ») à titre de représentante de courtier en épargne collective (pièce P-1).

[9] Selon R.L., l'intimée l'avait invitée à se rendre à la succursale.

[10] Le témoin indique que l'intimée lui a montré le document produit comme pièce P-2, lequel est un document de RBC intitulé « Confirmation de remboursement / fermeture » daté du 1^{er} mai 2012.

[11] Ce document de la RBC est signé au nom de R.L. et il constate le remboursement et la fermeture de son compte d'épargne libre d'impôt (CELI) détenu à la RBC.

[12] R.L. mentionne qu'elle a alors immédiatement vu que ce n'était pas sa signature apparaissant audit document.

[13] Elle réitère devant le comité que cette signature n'est pas la sienne et qu'elle est fausse.

[14] Elle indique que le 1^{er} mai 2012 lorsqu'elle a vu ce document qui lui a été présenté par l'intimée, elle s'est sentie de très mauvaise humeur et qu'elle a quitté immédiatement la succursale de la banque pour retourner à son domicile.

[15] Elle mentionne par la suite être revenue à la banque, car elle avait des questions à poser à l'intimée.

[16] Elle mentionne avoir vu à ce moment-là monsieur Francis Paré-Viens, Directeur approche-client de la succursale, et lui avoir dit : « *Dites-moi qu'est-ce qui se passe avec mon argent?* ».

[17] Elle indique que monsieur Paré-Viens lui a dit qu'il y aurait 5 000 \$ qui lui reviendrait.

[18] Par la suite, à la demande du procureur de la plaignante, elle reconnaît la pièce P-3 qui est une série de feuilles jaunes contenant ses notes manuscrites qu'elle a préparées relativement aux faits du présent dossier.

[19] Enfin, pour terminer l'interrogatoire en chef de R.L., le procureur de la plaignante lui fait reconnaître en rafale les pièces P-4 à P-19 qui sont des documents contenant sa signature.

[20] Suite à cet interrogatoire succinct de la part du procureur de la plaignante, la procureure de l'intimée procéda au contre-interrogatoire de R.L.

[21] Tout d'abord, relativement à ses notes manuscrites (pièce P-3), R.L. indique qu'elle les avait préparées et les avait fait parvenir à l'enquêteur de la plaignante responsable de l'enquête dans le présent dossier.

[22] Elle témoigne à l'effet qu'elle aurait rencontré l'intimée environ 7 à 8 jours avant la rencontre du 1^{er} mai 2012.

[23] Elle mentionne que lors de cette rencontre, l'intimée lui aurait demandé d'écrire son nom sur une feuille blanche.

[24] Elle indique qu'elle tenait beaucoup à son CELI d'une valeur de 5 000 \$ et elle se souvient qu'elle a su le 1^{er} mai 2012, lors de sa rencontre avec l'intimée que « *son CELI avait été détruit* ».

[25] Elle mentionne qu'elle n'a pas reconnu sa signature le 1^{er} mai 2012 sur le document P-2 et qu'elle savait alors qu'il y avait eu de la fraude commise à ses dépens.

[26] Elle indique qu'elle en a parlé à la maison à ses fils et aussi à certaines caissières de la succursale de la banque.

[27] Elle témoigne à l'effet que celles-ci lui auraient dit qu'elles ne pouvaient rien faire car elles avaient peur de perdre leur emploi.

[28] En référant à la page numérotée 98 de ses notes que l'on retrouve à la pièce D-1 produite par l'intimée (D-1 est une copie complète des notes manuscrites de R.L., pièce P-3), elle indique que le 2 mai 2012, l'intimée lui aurait montré une enveloppe blanche qu'elle aurait refusé de prendre, sans dire pourquoi.

[29] Elle mentionne que ses deux (2) garçons qui sont âgés dans la cinquantaine demeurent toujours avec elle.

[30] En référant à la pièce P-5 qui est une lettre signée par R.L. en date du 27 juillet 2012 adressée à la RBC, elle indique que c'est probablement le Directeur approche-client de la succursale, monsieur Viens-Paré, qui l'a préparée pour elle.

[31] Dans cette lettre, elle mentionne qu'elle n'est pas d'accord avec le contenu de son relevé de compte du 30 juin 2012 et elle ajoute que le document signé pour exécuter le transfert d'un placement qu'elle avait à la RBC était un faux.

[32] Toujours à la même lettre P-5, elle prétend que la banque lui a pris son placement et elle veut le récupérer.

[33] Par la suite, elle identifie la pièce P-10 qui est une lettre du 10 août 2012 signée par R.L. et adressée à l'Ombudsman de la Ville de Montréal, où elle requiert qu'une enquête soit faite sur son FIRI.

[34] En référant à cette lettre pièce P-10, elle croit que c'est la policière qu'elle a rencontrée au Service de police de la ville de Montréal qui l'aurait préparée pour elle.

[35] À cette lettre pièce P-10, elle indique qu'elle a fait une plainte auprès de la RBC pour être remboursée de la somme de 5 100 \$ qu'elle prétend avoir été fraudée et elle y mentionne aussi qu'elle a fait une plainte au Service de police relativement aux mêmes faits.

[36] Le témoin par la suite reconnaît sa lettre du 10 août 2012 adressée au Centre des relations avec la clientèle de la RBC et produite comme pièce P-9.

[37] Suite à la question de la procureure de l'intimée à savoir qui avait préparé la lettre pièce P-9, R.L. indique que c'est probablement une des caissières ou la policière qu'elle a rencontrée au Service de police de Montréal.

[38] Elle nie que les documents P-5, P-9 et P-10 aient pu avoir été préparés par un de ses fils.

[39] Enfin, la procureure de l'intimée présente à R.L. la pièce D-3, laquelle pièce est sa « *Fiche historique médecine détaillée* » pour la période de 1^{er} janvier 2000 au 31 mars 2015 provenant de la Régie de l'assurance-maladie du Québec.

[40] À la question de la procureure de l'intimée à savoir si R.L. avait rencontré la Dre Claudie Paquette, médecin omnipraticien, en 2014, relativement à un état psychotique organique sans précision, R.L. nie avoir eu une telle consultation avec ce médecin.

TÉMOIGNAGE DE MADAME YOLANDE GERVAIS

[41] Par la suite, le procureur de la plaignante fait entendre madame Yolande Gervais, experte judiciaire en écriture et documents.

[42] Madame Gervais est déclarée experte en écriture et documents par le comité suite à la preuve présentée par la plaignante à cet effet et après que la procureure de l'intimée eut déclaré qu'elle ne contestait pas la qualité d'experte de madame Gervais.

[43] Le témoin reconnaît son rapport daté du 27 février 2014 et lequel est produit comme pièce P-21.

[44] Elle décrit son mandat qui était de déterminer l'authenticité de la signature de R.L. sur le document litigieux intitulé « Confirmation de remboursement / fermeture », soit la pièce P-2.

[45] Son mandat était aussi de comparer la signature en litige sur P-2 avec les signatures reconnues de la main de R.L.

[46] Finalement, elle devait comparer la signature en litige sur P-2 avec les spécimens d'écriture et les signatures de l'intimée, afin de trouver des caractéristiques qui constitueraient une preuve indiciaire permettant d'établir une probabilité qu'elle est l'auteure de la signature de R.L. à la pièce P-2.

[47] Elle témoigne à l'effet qu'elle n'avait qu'une copie de la pièce P-2 pour préparer son rapport, mais qu'elle a eu l'opportunité de prendre connaissance de l'original de la pièce P-2 avant le début de l'audition.

[48] Elle est d'opinion que la signature apparaissant sur P-2 est une fausse signature.

[49] Plus particulièrement, elle indique que les « e » qui y apparaissent n'appartiennent pas à la génération de R.L.

[50] Selon elle, la personne qui a fait la signature est d'une génération beaucoup plus jeune, qui utilise les formes script dans son écriture.

[51] Plus particulièrement, elle considère que la signature de R.L. à la pièce P-2 est fausse parce qu'elle révèle un manque de spontanéité par l'hésitation d'exécution dans l'enchaînement du mouvement et par les changements d'orientation des lettres.

[52] Elle indique aussi qu'il y a une reprise dissimulée entre le « j » et le « e » du prénom de R.L. et que le prénom et le nom de famille sont mal orthographiés.

[53] Selon le témoin, ces caractéristiques observées et reprises sont des disparités et des erreurs typiques d'une fausse signature à main libre.

[54] Enfin, le témoin note des similitudes dans l'orientation des lettres entre l'écriture de l'intimée et la signature de R.L. en litige.

[55] Il en est de même pour le témoin en ce qui concerne l'emplacement inter-lettre, la combinaison et la forme des lettres.

[56] Finalement, elle arrive aux conclusions suivantes retrouvées à la page 8 de son rapport :

« L'examen de comparaison de la signature en litige avec les signatures de R.L. nous permet de dire :

Qu'il est fort probable que R.L. ne soit pas l'auteur de cette signature vu le nombre de dissimilitudes entre la signature en litige et les signatures de comparaison.

L'examen de comparaison de la signature en litige avec l'écriture manuscrite de Sophie Blanchard nous permet de dire :

Qu'il est fort probable que Sophie Blanchard soit l'auteur de la signature en litige vu le nombre de similitudes significatives entre la signature en litige et son écriture, dans les caractéristiques structurales et morphologiques. »

[57] En contre-interrogatoire, madame Gervais indique qu'elle a été mandatée par M^e Julie Dagenais de la Chambre de la sécurité financière (la « CSF ») et qu'elle n'a eu aucun contact avec les membres de la CSF.

[58] Elle indique que par l'utilisation du terme « fort probable » à ses conclusions, il s'agit d'une conclusion très forte, car parfois il y a des réserves, mais dans le présent cas, il n'y a aucune réserve de sa part.

[59] Madame Gervais est aussi interrogée sur la bibliographie soumise à l'annexe de son rapport d'expertise.

[60] Elle indique que cette bibliographie est une biographie qui est soumise en vrac.

[61] Elle ne peut dire quels sont les ouvrages mentionnés à cette bibliographie qu'elle a spécifiquement consultés pour la préparation de son rapport.

[62] Elle indique et admet que la signature d'une personne peut être influencée par des facteurs psychologiques et physiques.

[63] À cet effet, la procureure de l'intimée réfère le témoin à la pièce D-4 qui est un jugement rendu par la Cour supérieure du Québec¹, le 28 juillet 2008 où le témoin était alors un des experts entendus par le tribunal.

[64] Plus particulièrement, le témoin est référé au paragraphe 16 du jugement qui se lit comme suit :

« [16] *Le 9 juillet, madame Yolande Gervais dépose son rapport. Elle écrit :*
« *L'étude des signatures en litige permet d'affirmer :*

- *quelles(sic) ne présentent aucune caractéristique de faux par imitation servile ou rapide ou calque. Les signatures en litige sont détériorées à cause de l'état de santé de la scriptrice et également à cause de problèmes de motricité et de coordination. Ses(sic) caractéristiques sont variables chez un même scripteur selon les jours fastes ou néfastes. L'écriture et les signatures d'une personne sont toujours sous l'influence de facteurs physiques, émotionnels, posturaux et climatiques. »*

[65] Elle reconnaît l'exactitude du passage ci-haut mentionné, mais elle ne considère pas ce critère pertinent dans le présent dossier car elle n'a constaté aucune indication en ce sens aux exemplaires de signature de R.L.

[66] Ce fut le dernier témoin présenté par la plaignante.

[67] Par la suite, le procureur de l'intimée a fait l'admission que si l'intimée était appelée à témoigner à la demande de la plaignante, elle affirmerait que R.L. a signé le document P-2 en sa présence le 1^{er} mai 2012.

[68] Suite à cette admission qui vise particulièrement l'infraction reprochée au chef 2 de la plainte, la plaignante a déclaré sa preuve close.

PREUVE DE L'INTIMÉE

¹ *L.L. c. H.L.*, [2008] QCCS 3256.

[69] Tout d'abord, avec le consentement de la plaignante, la procureure de l'intimée produit les pièces suivantes, à savoir :

Pièce D-5 : Documents, en liasse, reçus de la Banque Nationale du Canada;

Pièce D-6 : Résultats de recherche au registre des régimes de protection datés du 4 octobre 2012;

Pièce D-7 : Enregistrement du 7 février 2013 d'une conversation entre l'enquêteur de la CSF, M^e Jacques Guvlekjian et la sergente-détective Johanne Gauthier.

TÉMOIGNAGE DE L'INTIMÉE

[70] Suite à la production desdites pièces, le premier témoin entendu pour la défense est l'intimée Sophie Blanchard.

[71] L'intimée indique qu'elle demeure à Verdun et qu'elle a une formation collégiale et universitaire en ressources humaines.

[72] Elle a débuté le 27 juin 2002 à la RBC.

[73] Après avoir commencé comme caissière, elle est devenue Directrice de compte en 2007.

[74] Par la suite, en novembre 2008, elle est devenue Directrice-adjointe alors qu'elle était en relation directe avec les clients et elle avait alors des caissières sous sa supervision tout en étant responsable de la gestion du numéraire à la succursale.

[75] En 2011, elle débuta comme Directrice de compte à la succursale de Verdun.

[76] En octobre 2012, elle a débuté à titre de spécialiste en exploitation de marché pour la RBC, responsable des quatre (4) succursales du secteur sud-ouest de la métropole.

[77] Du 28 septembre 2009 au 14 octobre 2012, elle a été inscrite à titre de représentante de courtier en épargne collective pour le compte de Royal Mutual Funds Inc., affiliée à la RBC.

[78] Le 24 octobre 2012, elle informa l'AMF qu'elle avait l'intention d'abandonner sa pratique en épargne collective (pièce D-8).

[79] Elle mentionne que son inscription à titre de représentante n'était plus nécessaire compte tenu de la nouvelle orientation de sa carrière au sein de RBC.

[80] Depuis la fin du mois d'avril 2015, elle agit maintenant dans de nouvelles fonctions à titre de spécialiste en exploitation de marché pour l'unité géographique du Québec.

[81] Elle témoigne par la suite à l'effet qu'elle a reçu de nombreux prix de distinction de la part de son employeur et, à cet effet, elle réfère et dépose des documents en liasse identifiés comme pièce D-9.

[82] Elle indique qu'elle n'a aucun antécédent criminel et qu'elle n'a fait l'objet d'aucune enquête criminelle, sauf celle dans le présent dossier qui a été initiée par R.L.

[83] À cet effet, elle dépose la pièce D-10 qui est un courriel de la sergente-détective, Johanne Gauthier, du SPVM indiquant que la plainte qui avait été portée contre elle par R.L. auprès du SPVM relativement à la présente affaire avait été fermée.

[84] Elle indique qu'à part la plainte faite par R.L., elle n'a fait l'objet d'aucune autre plainte de la part de ses clients et elle ajoute qu'elle n'a fait l'objet d'aucune mesure disciplinaire de la part de son employeur ni l'objet de plainte auprès de la CSF.

[85] À titre de Directrice de compte à la succursale de Verdun, elle rencontrait les clients lors de rendez-vous fixés à l'avance, ou tout simplement lorsque les clients se présentaient à la réception sans rendez-vous (« walk-in »).

[86] Le témoin réfère et dépose la pièce D-11 qui est l'impression d'un écran plateforme des ventes du dossier de R.L. à la RBC.

[87] Elle indique, en révisant ladite pièce, qu'elle a rencontré R.L. le 2 juillet 2011 pour la première fois.

[88] On retrouve à la pièce D-11, les notes inscrites par l'intimée au dossier de R.L. lors de ses rencontres avec cette dernière.

[89] Le témoin indique que le 1^{er} mai 2012, à son retour du lunch, l'intimée a rencontré R.L. qui l'attendait afin de lui parler.

[90] R.L. s'était présentée sans rendez-vous à la réception de la succursale afin de pouvoir la rencontrer.

[91] R.L. mentionna alors à l'intimée qu'elle voulait retirer son CELI de la RBC pour le transférer à la Banque Nationale, où elle avait déjà un autre CELI.

[92] L'intimée a alors demandé à R.L. pourquoi en fait elle ne ferait pas l'inverse, c'est-à-dire transférer son CELI de la Banque Nationale à celui à la RBC, ce qu'elle a refusé.

[93] L'intimée indique que R.L. ne voulait pas que son CELI de 5 000 \$ soit transféré tout d'abord à son compte à la RBC pour être transféré par la suite à la Banque Nationale, mais voulait plutôt avoir l'argent immédiatement.

[94] L'intimée par la suite reconnaît le document P-2 qui est la Confirmation de remboursement / fermeture signé par R.L. le 1^{er} mai 2012.

[95] L'intimée est catégorique et affirme que le document a été signé par R.L. en sa présence afin de permettre la fermeture du compte et le remboursement du dépôt.

[96] En référant à la pièce P-2, elle indique que cette copie est celle de la banque comme il est bien indiqué au bas du document et que la copie du client a été remise à R.L. le 1^{er} mai 2012 au moment de la fermeture de son compte CELI.

[97] Elle indique que c'est elle qui a inscrit au document les dates mais que la signature du client est bien celle de R.L.

[98] Compte tenu de la demande de R.L. de sortir complètement et immédiatement son investissement en comptant, elle indique par la suite qu'elle est allée obtenir une autorisation pour ce faire de la part de la Directrice de la succursale, madame Christiane Sirois.

[99] À ce moment, madame Sirois a demandé à l'intimée si elle avait tout tenté pour convaincre R.L. de maintenir son CELI à la RBC, ce que l'intimée lui a alors confirmé.

[100] Par la suite, l'intimée réfère et dépose la pièce D-12, qui est l'impression de la plateforme de service de la RBC, montrant le paiement en comptant de 5 092,23 \$ à R.L.

[101] Par la suite, elle mentionne qu'elle est allée chercher l'argent comptant dans une distributrice d'argent à l'arrière de la succursale et, par la suite, a inséré ladite somme dans une enveloppe.

[102] Elle est revenue à son bureau, a compté et remis ladite somme à R.L. dans une enveloppe avec la copie client de la pièce P-2.

[103] L'intimée réfère aussi au document intitulé « *General Ledger Verification Report – 01 May 2012* », produit comme pièce D-14, qui montre à la troisième entrée que le CELI de R.L. a été fermé le 1^{er} mai 2012.

[104] L'intimée indique au comité que le montant du CELI a été remis en comptant à R.L. dans une enveloppe similaire à celle produite comme pièce D-15.

[105] L'intimée réfère par la suite à une note qu'elle a elle-même inscrite le 1^{er} mai 2012 au dossier de R.L., pièce D-11, où il est indiqué :

« Cliente venu (sic) pour retirer son CELI. Elle a un autre CELI à la banque nationale. Elle trouve que c'est trop difficile en avoir dans 2 institutions. Elle retire (sic) celui à RBC pour garder celui à banque nationale. Cliente a demandé l'argent comptant.sophie@09151 »

[106] Enfin, l'intimée réfère à la pièce D-16 qui est un document intitulé « *Confirmation d'opération* » en date du 1^{er} mai 2012 adressé à R.L. et qui confirme le retrait du dépôt d'épargne RBC au montant total de 5 111,59 \$.

[107] L'intimée indique que ce document a été envoyé par la poste à R.L.

[108] L'intimée témoigne à l'effet qu'elle a revu R.L. le 3 ou 4 mai 2012, où celle-ci s'est présentée à la caisse avec en main la pièce D-16 qu'elle avait reçue par la poste.

[109] R.L. lui a alors demandé où était son argent.

[110] L'intimée mentionne qu'elle a alors indiqué à R.L. que ce document concernait la fermeture de son CELI qui avait été faite avec l'intimée le 1^{er} mai 2012 et que cette dernière lui avait alors remis le montant de son CELI en comptant.

[111] L'intimée a aussi indiqué à R.L. qu'elle avait probablement déposé ladite somme à la Banque Nationale et qu'elle devrait vérifier le tout avec celle-ci.

[112] Suite à cette réponse de l'intimée, R.L. a repris le document D-16 et a quitté la succursale.

[113] L'intimée indique qu'elle a par la suite revu R.L. le 11 mai 2012 alors qu'elle s'était présentée à nouveau à la succursale sans rendez-vous.

[114] L'intimée témoigne à l'effet que R.L. lui a alors mentionné qu'elle n'avait pas signé le document P-2 qu'elle avait alors en sa possession et que l'intimée était une menteuse et une voleuse.

[115] L'intimée mentionne qu'elle a alors tenté de calmer R.L. mais que celle-ci a continué à l'invectiver et que par la suite, elle s'est levée et l'a frappée au visage.

[116] L'intimée indique être allée en informer la Directrice madame Sirois qui était alors avec monsieur Viens-Paré.

[117] Madame Sirois est allée discuter avec R.L. et après un certain temps, celle-ci a quitté la succursale.

[118] L'intimée mentionne qu'elle n'a pas revu R.L. après cet incident du 11 mai 2012.

[119] En contre-interrogatoire, l'intimée indique que R.L. a signé le document P-2 avant que l'argent lui soit remis.

[120] Elle indique aussi que l'argent remis dans l'enveloppe était en coupure de 100 \$.

[121] Elle mentionne que le 1^{er} mai 2012, l'intimée ne lui a pas paru confuse.

[122] Elle a cependant constaté qu'il semblait y avoir un sentiment d'urgence pour R.L. de sortir l'argent.

[123] Elle indique qu'elle était seule avec R.L. lorsque celle-ci a signé la pièce P-2.

[124] En ré-interrogatoire, elle indique que la transaction du 1^{er} mai 2012 avec R.L. a pu prendre 20 minutes.

[125] Elle mentionne aussi qu'il n'y a aucun protocole à la RBC pour obliger les employés à signaler une cliente qui peut sembler confuse et rien dans le présent cas n'a été signalé.

TÉMOIGNAGE DE FRANCIS VIENS-PARÉ

[126] Par la suite, la procureure de l'intimée fait entendre monsieur Francis Viens-Paré, qui était en 2012, le Directeur approche-client à la succursale de la RBC sur la rue Wellington, à Verdun, poste qu'il occupait depuis le mois d'octobre 2010.

[127] À titre de Directeur approche-client, son rôle principal était d'assurer la qualité des services donnés par les employés de la succursale aux différents clients.

[128] Il indique qu'il a cessé d'être à l'emploi de RBC en novembre 2014 pour agir à titre de conseiller-expert en vérification de gestion des opérations pour une compagnie de logiciels.

[129] Il témoigne à l'effet qu'en 2012, il connaissait l'intimée comme co-employé depuis environ 1 an et il n'était pas son superviseur, si ce n'est qu'au niveau de la qualité du service à la clientèle.

[130] Il indique que l'intimée n'a fait l'objet d'aucune autre plainte que celle faite par R.L. alors qu'il était à la RBC.

[131] Monsieur Viens-Paré connaissait R.L. depuis 2010.

[132] Il mentionne qu'elle était une dame d'un certain âge qui faisait toujours affaires avec les caissières.

[133] Il se souvient qu'il fallait toujours lui donner des explications pour des questions très simples.

[134] Il indique qu'il avait eu 1 ou 2 conversations avec R.L. avant le 1^{er} mai 2012.

[135] Il mentionne qu'il avait demandé aux caissières de garder copie des bordereaux relativement aux transactions de R.L. pour justement être en mesure de lui expliquer les transactions qu'elle effectuait étant donné que souvent, par la suite, elle posait des questions sur celles-ci.

[136] Le témoin se souvient qu'il a vu R.L. se présenter à la succursale le 1^{er} mai 2012, indiquant qu'elle voulait rencontrer l'intimée.

[137] Il a vu l'intimée rencontrer R.L. et, par la suite, il a constaté qu'elle suivait l'intimée à son bureau.

[138] Il indique que la prochaine interaction qu'il a eue avec R.L. fut le 11 mai 2012 alors qu'il était en réunion avec la Directrice de la succursale, madame Christiane Sirois.

[139] L'intimée était alors venue les rencontrer pour lui dire que R.L. l'avait frappée au visage.

[140] Il indique qu'il a alors constaté que l'intimée avait effectivement la joue rouge.

[141] R.L. a alors été rencontrée et il se souvient qu'on lui a alors demandé si elle avait bien frappé l'intimée, ce à quoi R.L. a répondu que non.

[142] R.L. a par la suite indiqué que selon elle, l'intimée lui avait volé son argent et qu'elle ne s'était jamais présentée à la succursale le 1^{er} mai 2012.

[143] Le témoin aurait alors indiqué à R.L. qu'il se souvenait pourtant l'avoir vue le 1^{er} mai 2012.

[144] Suite au commentaire fait par le témoin, R.L. aurait indiqué qu'il était plausible qu'elle soit allée à la succursale le 1^{er} mai 2012, mais qu'elle ne se souvenait cependant pas d'avoir eu son argent.

[145] Il mentionne que R.L. était très fâchée et répétait continuellement qu'on lui avait pris son argent.

[146] Il indique que par la suite, le 14 mai 2012, R.L. est revenue à la banque et a effectué un retrait de 1 000 \$ avec la caissière Marie-Anne.

[147] Le témoin mentionne l'avoir entendu dire à la caissière que l'intimée lui avait volé de l'argent, et ce, pour acheter de la cocaïne et pour nourrir ses enfants.

[148] Le témoin indique qu'il est alors intervenu auprès de R.L. pour lui mentionner que ce n'était pas vrai étant donné que l'intimée n'avait pas d'enfant.

[149] Il indique avoir aussi rassuré R.L. qu'il continuait son enquête relativement à sa plainte concernant la perte de son CELI.

[150] Le témoin dépose la pièce D-17 qui est le bordereau de transaction du 14 mai 2012 par R.L. confirmant qu'à cette date, R.L. a retiré la somme de 1 000 \$ de son compte à la RBC.

[151] Il indique que le 13 juin 2012, il a eu avec la Directrice de la succursale, madame Christiane Sirois, de même que madame Johanne Crête, qui devait plus tard remplacer madame Sirois à titre de directrice de la succursale, un rendez-vous avec R.L.

[152] Le but de cette rencontre était d'informer R.L. du résultat de l'enquête du Bureau d'enquête de RBC concernant sa plainte sur la disparition de son CELI le 1^{er} mai 2012.

[153] Il indique que lorsqu'il a informé R.L. que RBC n'acceptait pas sa plainte, R.L. était fâchée et argumentait à nouveau qu'elle n'était pas venue à la succursale le 1^{er} mai 2012.

[154] Il lui aurait alors mentionné à nouveau qu'il l'avait bien vue le 1^{er} mai 2012 et elle lui répondait toujours qu'elle n'avait pas signé le document, pièce P-2.

[155] Le témoin mentionne que R.L. était agressive, confuse et que sa version était difficilement compréhensible.

[156] Il indique qu'en juillet 2012, elle est revenue à la succursale et elle a alors demandé un document confirmant la position de la banque face à sa plainte.

[157] À cet effet, le témoin dépose la pièce D-18 qui est une lettre du 17 juillet 2012, signée par lui, confirmant la position de RBC à l'effet que la plainte de R.L. concernant son CELI était rejetée.

[158] Il mentionne que par la suite, peut-être quelques semaines plus tard, R.L. est revenue à la succursale et elle lui a alors remis en mains propres sa lettre du 27 juillet 2012 signée et adressée à la RBC (pièce P-5).

[159] À cette lettre (pièce P-5), R.L. indique à la banque qu'elle n'est pas d'accord avec leur position et elle affirme qu'elle n'a pas signé de document pour faire transférer son placement.

[160] Le témoin dit qu'il se souvient avoir revu par la suite R.L. à la succursale alors qu'elle lui aurait mentionné qu'elle ferait une plainte aux policiers concernant son CELI, ce à quoi, il lui a mentionné de faire ce qu'elle croyait être le mieux pour elle.

[161] Il indique l'avoir déjà vue par la suite à la succursale, au guichet-automatique, alors qu'elle avait les mains dans les poubelles fouillant pour des reçus.

[162] Le témoin se souvient lui avoir demandé qu'est-ce qu'elle faisait à ce moment-là et elle lui aurait alors répondu : « *bien, je cherche mon argent* ».

[163] En contre-interrogatoire, le témoin confirme ne pas avoir été témoin de la signature par R.L. du document P-2.

TÉMOIGNAGE DE CHRISTIANE SIROIS

[164] La procureure de l'intimée fait entendre par la suite madame Christiane Sirois, qui est actuellement retraitée, mais qui était en 2012 Directrice à la succursale RBC à Verdun depuis sept (7) ans.

[165] Elle indique qu'elle a pris sa retraite le 15 juin 2012.

[166] Elle mentionne aussi qu'elle a été employée à la RBC pendant quarante (40) ans et était Directrice de succursale depuis 1998.

[167] Elle déclare au comité que l'intimée était une employée modèle et qu'elle supportait entièrement ses collègues de travail.

[168] Elle indique qu'à part l'incident avec R.L., l'intimée n'avait fait l'objet d'aucune plainte de la part des clients de la banque et qu'au contraire, ceux-ci émettaient toujours de bons commentaires à son égard.

[169] Par la suite, elle identifie la pièce D-12 et confirme qu'elle a autorisé le transfert et le paiement en comptant à R.L. de la somme de 5 092,23 \$.

[170] Ce document indique que la demande de paiement a été faite le 1^{er} mai 2012, à 12h52.

[171] Madame Sirois souligne au comité qu'elle ne se souvient pas des circonstances de la fermeture du compte de R.L., mais affirme qu'elle a dû demander à l'intimée les raisons qui motivaient une telle fermeture.

[172] Le témoin mentionne qu'elle aurait rencontré pour la première fois R.L. une semaine ou deux après la fermeture de son compte le 1^{er} mai 2012.

[173] À ce moment-là, le témoin était alors à son bureau avec monsieur Viens-Paré lorsque l'intimée est venue se plaindre que R.L. l'avait frappée.

[174] Elle a alors rencontré R.L. et elle lui a dit qu'on ne pouvait pas frapper les employés.

[175] Le témoin indique au comité qu'elle a alors constaté que les propos de R.L. étaient décousus et agressifs et qu'elle avait l'air négligé alors que ses cheveux et vêtements étaient malpropres.

[176] La rencontre avec R.L. s'est terminée en lui montrant le document P-2 et en lui indiquant qu'elle l'avait signé, ce qu'elle n'aurait pas fait.

[177] Elle témoigne par la suite qu'environ trois (3) semaines plus tard, alors qu'elle était avec monsieur Viens-Paré et madame Johanne Crête, ils ont rencontré à nouveau R.L.

[178] Le but de cette rencontre était alors de l'informer du résultat de l'enquête de la banque suite à la plainte de R.L. concernant ce qu'elle appelait la disparition de son CELI.

[179] Le témoin indique que R.L. n'était pas contente et a mentionné qu'elle était venue à la succursale, mais qu'elle n'avait pas eu l'enveloppe avec la somme de 5 000 \$.

[180] Elle ajoute que l'état général de R.L. était le même que la dernière fois qu'elle l'avait vue et que ses propos étaient toujours aussi agressifs.

[181] Le témoin mentionne aussi que R.L. se contredisait constamment et qu'on n'était pas capable de comprendre sa version des faits.

[182] Madame Sirois indique qu'elle avait demandé à ce que madame Crête soit présente lors de la rencontre avec R.L., étant donné que madame Crête devait la remplacer très bientôt à titre de Directrice de succursale.

[183] En contre-interrogatoire, le témoin indique qu'avant le 1^{er} mai 2012, elle n'avait jamais vu ni rencontré R.L.

[184] Relativement à la demande de l'intimée de sortir en comptant la somme de 5 000 \$, le témoin croit que le document P-2 avait déjà été signé par R.L.

[185] Finalement, elle indique que monsieur Viens-Paré était celui en charge des relations avec les clients.

TÉMOIGNAGE DE JOHANNE CRÊTE

[186] Madame Crête indique qu'elle est devenue Directrice de succursale de la RBC à Verdun en août 2012.

[187] Elle mentionne que lorsqu'elle est arrivée à la succursale de Verdun, l'intimée était Directrice de compte.

[188] Elle indique que l'intimée était une employée modèle qui servait bien les clients et qu'elle avait beaucoup d'empathie pour ses clients.

[189] Le témoin ajoute qu'elle connaissait l'intimée depuis 2005.

[190] Vers la mi-juin 2012, elle se souvient qu'elle a rencontré R.L. avec madame Sirois et monsieur Viens-Paré.

[191] Il y avait alors eu un problème avec la cliente alors que celle-ci disait qu'elle n'avait pas signé le document qui avait mené à la fermeture de son compte CELI.

[192] Elle indique que lors de la rencontre, R.L. était confuse et disait qu'elle avait attendu en vain le 1^{er} mai 2012 pour son argent et qu'elle avait quitté la succursale.

[193] Le témoin indique qu'elle avait de la difficulté à comprendre la logique de la position de R.L., étant donné que si elle attendait pour son argent le 1^{er} mai 2012, cela signifiait qu'elle aurait dû normalement avoir signé un document pour ce faire, ce que R.L. n'aurait pourtant pas fait.

[194] Le témoin mentionne que cette rencontre s'est terminée en informant R.L. que si elle n'était pas satisfaite avec la position de la succursale, elle pouvait toujours faire une plainte à la direction de RBC ou au service de police.

[195] Le témoin indique qu'elle a revu R.L. une autre fois par la suite à la succursale où elle prétendait que l'intimée se droguait et que ses enfants étaient dans la misère.

[196] Le témoin mentionne qu'elle a alors indiqué à R.L. que ce n'était pas vrai, après quoi elle a quitté la succursale.

[197] Finalement, elle indique qu'elle a vu R.L. à plusieurs reprises dans les environs à fouiller dans les vidanges.

[198] En contre-interrogatoire, le témoin mentionne que lorsqu'elle a rencontré R.L. avec monsieur Viens-Paré et madame Sirois, elle n'avait pas vu le document P-2 et elle n'avait pas constaté audit document qu'il y avait une lettre de plus dans la signature de R.L.

[199] Après la fin du témoignage de madame Crête, la défense déclara sa preuve close et le procureur de la plaignante informa le comité qu'il n'avait pas de contre-preuve à présenter, ce qui complétait la preuve de part et d'autre.

ANALYSE ET MOTIFS

[200] La question à trancher par le comité dans le présent dossier est de savoir si la plaignante a présenté une preuve prépondérante à l'effet que l'intimée a contrefait la signature de R.L. à la pièce P-2.

[201] En effet, si le comité arrive à la conclusion que l'intimée a faussement signé la pièce P-2, elle sera non seulement coupable de l'infraction décrite au chef 1 de la

plainte, mais aussi coupable de celle décrite au chef 2 de la plainte qui est d'avoir tenté d'induire en erreur l'enquêteur de la CSF en lui déclarant faussement que R.L. avait signé la pièce P-2.

[202] Le comité constate que l'infraction reprochée à l'intimée au chef 1 est extrêmement grave, étant de la nature d'une infraction criminelle.

[203] Tel qu'on le sait, la plaignante a le fardeau de prouver que l'intimée a commis les infractions reprochées et ce, par prépondérance de preuve.

[204] De plus, compte tenu de la nature de la plainte déposée contre l'intimée, la jurisprudence nous enseigne que cette preuve doit non seulement être prépondérante, mais doit être claire, convaincante et de haute qualité.

[205] Ainsi, le Tribunal des professions s'exprimait de la façon suivante dans l'affaire *Osman c. Médecins*² :

« Le procureur du docteur Osman a raison lorsqu'il affirme la nécessité d'une preuve claire, convaincante et de haute qualité, pour asseoir un jugement de culpabilité relativement à une plainte disciplinaire de la gravité de celle qui pèse contre son client. Un Comité de discipline ne saurait se contenter d'une preuve approximative et non convaincante pour déclarer un professionnel coupable de quelque accusation disciplinaire que ce soit, surtout si elle équivaut à un acte criminel. »

[206] Le comité réfère aussi au jugement rendu par le Tribunal des professions dans l'affaire *Belhumeur*³ :

« [73] Il incombe au poursuivant de démontrer la commission de l'infraction déontologique par une preuve prépondérante. Il ne suffit pas au poursuivant de se contenter de faire la démonstration que sa théorie est plus probable que celle du professionnel. La balance des probabilités requiert une analyse rigoureuse. On ne pourrait pas se contenter d'une preuve approximative et non convaincante pour déclarer un professionnel coupable d'une accusation disciplinaire.

² *Osman c. Médecins (Corp. Professionnelle des)*, [1994] D.D.C.P. 257, p. 8.

³ *Belhumeur c. Ergothérapeutes (Ordre professionnel des)*, [2011] CanLII 19 (QC TP), paragr. 73-75.

[74] Compte tenu de la nature du droit, de la gravité d'une infraction et des conséquences que peut avoir une condamnation pour un professionnel, la preuve doit être de haute qualité, claire et convaincante.

[75] Si d'autre part, les deux versions s'équivalent, la plainte doit être rejetée. »

[207] En l'espèce, le comité est d'opinion que la plaignante n'a pas rencontré son fardeau et ce pour les motifs suivants.

LE MANQUE DE FIABILITÉ DU TÉMOIGNAGE DE R.L.

[208] Tout d'abord, le comité, malgré toute la sympathie qu'il éprouve à l'égard de R.L., met en doute la fiabilité de son témoignage.

[209] R.L., âgée de 82 ans, a rendu un témoignage confus quant aux événements pertinents en l'espèce.

[210] R.L. est apparue au comité comme étant une personne perturbée ayant de la difficulté à présenter de façon rationnelle sa version des faits.

[211] Ainsi, le comité a été à même de constater ce qui suit lors de son témoignage :

- Elle a de la difficulté à répondre directement aux questions qui lui sont posées;
- Elle ne peut pas donner des réponses se limitant au sujet couvert par la question posée;
- Elle peut difficilement établir les dates des faits pertinents;
- Elle confond les dates des faits pertinents;

- Elle se rappelle avoir signé une feuille blanche mais elle n'est pas en mesure d'indiquer la raison pour laquelle elle mentionne un tel détail à son témoignage;
- Elle ne peut expliquer clairement la raison pour laquelle elle s'est présentée le 1^{er} mai 2012 à la succursale de la banque;
- Elle présente une version incohérente quant à sa présence et son départ de la succursale le 1^{er} mai 2012;
- Elle indique que l'intimée aurait essayé de lui remettre une enveloppe blanche mais qu'elle l'a refusée sans indiquer pourquoi l'intimée désirait lui remettre une enveloppe blanche;
- Elle prétend que les documents qu'elle a signés et qui ont été déposés en poursuite comme pièces P-5, P-9 et P-10 ont été préparés soit par les employés de la RBC, l'enquêteur du SPVM ou une caissière du SPVM.

[212] De plus, la fiabilité du témoignage de R.L. est aussi mise en doute lorsqu'on prend connaissance des notes manuscrites qu'elle a confectionnées concernant les événements (pièce P-3 en liasse).

[213] En fait, la lecture de ses notes amène le comité à faire le même constat que pour son témoignage, à savoir qu'elle est une personne perturbée qui est incapable de présenter une version cohérente des faits pertinents.

[214] Ainsi, on retrouve le passage suivant à la page numérotée 091 de la pièce P-3 :

« Le 1^{er} mai 2012, je me présente à la banque Royale sur l'invitation de Sophie Blanchard. Je découvre tout de suite qu'on avait falsifié mon écriture elle ou quelqu'un d'autre. Je suis extrêmement déçue et je quitte l'endroit dans moins de 5 minutes. (J'ai pensé à l'enveloppe blanche que j'avais signée).

Le lendemain, je suis retournée le 2 mai n'ayant pas dormi de la nuit. Je voulais voir la caissière Marianne ou Séréna, elles étaient occupées. Sophie s'approche de moi le bras élané pour m'offrir une enveloppe blanche que j'ai refusée la pensant truquée. Madame Sophie avait menti à tout le monde en disant que j'avais demandé la démolition(sic) de mon CELI. On ne peut pas le rebâtir. Qui a osé sans ma permission démolir mon CELI garantie à vie libre d'impôt. Où est l'argent du CELI. La belle Sophie était de retour au travail, m'a répondu, je l'ai envoyé à la banque Nationale. (elle avait la figure rouge comme une tomate car j'avais parlé fort).

Une caissière Mme Diana Nicoletta la dénonce en disant tu ne peux pas faire ça. Elle ajoute où est l'argent dis la vérité. Elle répondit je l'ai mis dans une petite enveloppe blanche et donné en main propre à Mme L. La menteuse, la voleuse, elle est prise au piège. »

[215] Cette constatation a aussi été faite par d'autres employés de la banque qui ont été appelés à témoigner par l'intimée.

[216] À cet effet, le comité réfère au témoignage rendu par madame Johanne Crête quant à la rencontre qu'elle a eue avec R.L. en juin 2012 avec monsieur Viens-Paré et madame Christiane Sirois pour l'informer que sa plainte avait été refusée par RBC.

[217] On retrouve à ce sujet aux notes sténographiques le passage suivant de son témoignage relativement à sa rencontre avec R.L. le 1^{er} mai 2012⁴ :

«Q. [146] Pouvez-vous nous dire qu'est-ce qui s'est passé lors de la rencontre?

R. En fait, durant la rencontre, je n'ai pas tellement parlé, j'écoutais plutôt ce qui se passait. Elle, madame L., réitérait le fait qu'elle n'avait jamais signé un document, qu'elle n'avait jamais obtenu l'argent et puis c'était, la dame était confuse, dans le sens qu'elle disait je n'ai jamais signé un document, je n'ai jamais eu l'argent, puis comme tout à coup elle a dit : « Bien, c'est drôle, j'ai attendu pour avoir mon argent, puis j'étais assise dans la succursale, puis je n'ai pas eu l'argent. » Ça fait que moi, la seule chose que j'ai dit pendant cette réunion-là, j'ai demandé à la dame : « Mais vous dites que vous n'avez jamais signé le document, vous n'avez jamais eu l'argent, mais là vous dites que vous étiez assise et que vous attendiez après cet argent-là, comment ça se fait que vous êtes partie sans recevoir l'argent, je ne comprends pas? » Puis là, elle est restée comme aberrée là, elle ne savait plus trop quoi dire. Là, elle disait :

⁴ Témoignage de l'interrogatoire de Johanne Crête du 8 avril 2015, p. 58, ligne 16.

« Bien, j'ai déjà été professeur, je sais ce que je dis. ». Puis c'était, pendant la discussion, Christiane et Francis ont réitéré le fait que, après avoir fait une petite enquête interne, à regarder si tout avait été fait conformément, qu'il n'était pas question qu'ils reviennent sur la position de rembourser parce qu'on croyait que l'employée avait été intègre et qu'il y avait vraiment, les documents étaient signés, et que ça semblait être sa signature. »

[218] En d'autres termes, le témoin Crête ne comprenait pas pourquoi R.L., qui prétendait ne pas avoir signé le document de fermeture de compte, pièce P-2, était néanmoins alors présente à la succursale pour obtenir son argent et aurait en plus décidé de quitter la succursale sans son argent.

[219] Le comité a aussi pris connaissance de la conversation téléphonique que l'enquêteur du syndic, M^e Jacques Guvlekjian, a eue avec la sergente-détective, Johanne Gauthier, du SPVM, le 7 février 2013, et où M^e Guvlekjian indique à la policière que la version des faits recueillie de R.L. était contradictoire et que ses versions évoluaient dans le temps⁵.

[220] Plus particulièrement, l'enquêteur de la CSF était perplexe quant à la contradiction existant à la version de R.L. à l'effet qu'elle mentionne parfois que l'intimée lui a fait signer un document en blanc et que parfois, elle mentionne qu'au contraire, la signature de P-2 est fausse⁶.

[221] Enfin, le comité ne peut mettre de côté la pièce D-3 qui constitue les profils médicaux de R.L. provenant de la RAMQ et où on retrouve en date du 17 juillet 2014 une description diagnostic provenant de la Dre Claudie Paquette, omnipraticien, se lisant « *AUTRES ÉTATS PSYCHOTIQUES ORGANIQUES SANS PRÉCISION* ».

⁵ Pièce P-7, minutes 3, 4 et 25 de la conversation.

⁶ Pièce P-7, minute 25 de la conversation.

[222] Évidemment, cette description diagnostic à son dossier médical ne fait pas preuve que R.L. en mai 2012 était victime de problèmes psychologiques, mais elle indique néanmoins qu'un médecin a constaté chez R.L., à la date y mentionnée, l'état perturbé de R.L.

[223] Pour toutes ces raisons, le comité considère le témoignage de R.L. peu fiable.

LA CRÉDIBILITÉ DU TÉMOIGNAGE DE L'INTIMÉE

[224] La version de l'intimée au contraire est claire, logique et tout à fait crédible.

[225] Le comité croit l'intimée lorsqu'elle a témoigné à l'effet que R.L. a signé devant elle le document P-2 qui constitue la confirmation de remboursement et de fermeture de son compte CELI détenu à RBC.

[226] Son témoignage est logique, n'a fait l'objet d'aucune contradiction et il est appuyé par la preuve documentaire de la succursale produite en défense, pièces D-11, D-12, D-13, D-14 et D-16.

[227] L'intimée n'a aucun antécédent disciplinaire, a un dossier exemplaire à la RBC et ne fait l'objet d'aucune plainte faite par des clients autres que R.L. depuis le début de son emploi à RBC en juin 2002.

[228] Il ressort de l'ensemble de la preuve aucune motivation ou raison pour lesquelles l'intimée aurait pu avoir un intérêt à falsifier la signature de R.L.

[229] De plus, l'intimée n'est plus inscrite à l'AMF, ayant maintenant un poste important à RBC qui ne nécessite plus qu'elle maintienne son statut de représentante de courtier en épargne collective.

[230] Cette version crédible présentée par l'intimée est aussi appuyée par les versions des autres témoins de l'intimée, à savoir monsieur Francis Viens-Paré, madame Christiane Sirois et madame Johanne Crête.

[231] Bien que ces témoignages ne viennent pas corroborer directement la version de l'intimée à l'effet que R.L. a bien signé la pièce P-2, il n'en demeure pas moins qu'ils confirment la version de l'intimée dans son ensemble.

[232] Pour toutes ces raisons, le comité croit l'intimée lorsqu'elle déclare solennellement que R.L. a bien signé devant elle la pièce P-2 le 1^{er} mai 2012.

LA PREUVE D'EXPERT DE LA PLAIGNANTE

[233] Le procureur de la plaignante soumet au comité que la preuve directe relativement à la signature de la pièce P-2 étant contradictoire : à savoir R.L. mentionnant qu'elle n'a pas signé de document et l'intimée, au contraire, indiquant que R.L. l'a signé devant elle, alors le comité devrait tenir compte de la preuve d'expert présentée par le témoignage de madame Yolande Gervais et de la pièce P-21 et arriver à la conclusion que l'intimée a falsifié la signature de R.L. à la pièce P-2.

[234] Le procureur de la plaignante ajoute que, compte tenu que cette preuve d'expert n'a pas été contredite en défense par une preuve contraire d'expert, alors le comité devrait arriver à la conclusion que la plaignante s'est déchargée de son fardeau de preuve et que l'intimée est coupable des deux (2) infractions reprochées.

[235] Il mentionne que la preuve d'expert vient confirmer le témoignage de R.L. à l'effet qu'elle n'a pas signé le document P-2.

[236] Avec respect pour l'opinion contraire, le comité considère que la preuve d'expert produite par la plaignante n'est pas suffisante pour lui permettre de se décharger de son fardeau de preuve.

[237] Tout d'abord, tel que mentionné plus haut, le comité accepte sans réserve le témoignage de l'intimée à l'effet qu'elle a vu R.L. signer le document pièce P-2.

[238] Ce témoignage de l'intimée rendu devant le comité constitue une preuve directe qu'elle n'a pas falsifié la signature de R.L. au document pièce P-2.

[239] Tel qu'enseigné par les auteurs, le comité tient compte du fait que certaines expertises, telles celles liées aux empreintes digitales, comportent une force considérable à cause de leur caractère objectif et scientifique, alors que les tribunaux acceptent avec plus de réserve les témoignages de l'expert en écriture.⁷

[240] La jurisprudence a rappelé à de nombreuses reprises que les expertises en écriture doivent être considérées avec beaucoup de réserve et de prudence, notamment en raison du caractère très fragile des observations de ses experts⁸.

[241] Ainsi, dans ce jugement de la Cour supérieure rendu dans l'affaire *Brassard et al. c. Truchon*, on retrouve le passage suivant, à la page 242 :

« Il faut accepter avec beaucoup de réserve et beaucoup de prudence, les témoignages des experts en écriture. L'expertise en écriture n'est pas et ne peut être une science. Toute science a sa méthode, sa technique, elle a également ses preuves. Pour ce qui est de l'expertise en écriture, c'est un art dont les procédés sont laissés à l'initiative de l'expert lui-même. Les observations des experts sont des observations, quelquefois excellentes, souvent subtiles, et parfois aussi très fragiles. Tout ce qu'ils peuvent nous donner, c'est leur opinion qu'ils font reposer sur certaines constatations dont ils déduisent leurs conclusions. » [nos soulignés]

⁷ Jean-Claude ROYER, *La preuve civile*, 4^e éd., Cowansville, Les Éditions Yvon Blais Inc., 2008, p. 348.

⁸ *Brassard et al. c. Truchon*, [1946] C.S., p. 242.

[242] Le comité réfère aussi aux décisions rendues dans les affaires *Spada*, *Forest* et *Fortier*⁹.

[243] Il ne faut pas oublier que la preuve directe, soit celle qui porte immédiatement sur un fait litigieux doit être en principe préférée à la preuve indirecte ou indiciaire.

[244] À cet effet, le comité réfère au passage suivant de *M^e Jean-Claude Royer* sur le sujet¹⁰ :

« La preuve directe est celle qui porte immédiatement sur le fait litigieux. La preuve indirecte, indiciaire ou par présomption a pour objet des faits pertinents qui permettent d'inférer l'existence du fait litigieux. Ainsi, une compagnie d'assurances prouve directement que son assuré a volontairement incendié son immeuble, si elle fait entendre des témoins oculaires qui l'ont vu mettre le feu. L'assureur fait une preuve indiciaire, s'il établit des faits rendant probable l'incendie volontaire, tels que l'origine suspecte du feu et son étendue, la souscription antérieure d'une police d'assurance par l'assuré, sa situation financière ou familiale, ses déclarations et son comportement avant et après l'incendie.

La preuve directe est supérieure à la preuve par présomption. Cette règle n'est toutefois pas absolue. Dans certaines circonstances, le tribunal peut préférer une preuve indiciaire à une preuve directe. » [nos soulignés]

[245] Enfin, la valeur probante du témoignage de l'expert relève de l'appréciation du comité, lequel n'est aucunement lié par l'opinion d'un expert et il doit évaluer et peser son témoignage de la même façon que celui du témoin ordinaire.¹¹

[246] En plus du fait que l'expertise en écriture n'est pas une science, mais plutôt un art, le comité a des réserves quant à la valeur probante du témoignage du témoin expert en l'espèce.

⁹ *Chambre de la sécurité financière c. Spada*, [2012] CanLII 97187 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Forest*, [2011] CanLII 99472 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Fortier*, [2008] CanLII 43802 (QC CDCSF).

¹⁰ *Op. cit.*, note 7, p. 126 et 127.

¹¹ *Op. cit.*, note 7, p. 346.

[247] Il est vrai qu'à sa face même, la signature à la pièce P-2 est différente, plus particulièrement à cause de la présence de la lettre « u » dans le nom de famille de R.L.

[248] Sur ce point, si on prétend que c'est l'intimée qui a falsifié la signature de R.L., il apparaît plutôt improbable qu'en ce faisant, elle n'aurait pas constaté la présence du « u » au nom de R.L. après avoir exécuté la fausse signature et ce, même si l'experte a témoigné à l'effet qu'elle avait antérieurement constaté de telles fautes grossières de la part d'un faussaire.

[249] De plus, sans avoir d'expertise en la matière, le comité peut néanmoins constater que les « R » qu'on retrouve aux différents exemplaires d'écriture de R.L. soumis au témoin expert pour la préparation de son rapport ressemblent beaucoup au « R » de la signature de R.L. à la pièce P-2.

[250] En résumé, le comité considère que la preuve d'expert soumise par la plaignante lui apparaît non convaincante et pas suffisamment forte pour l'amener à mettre de côté la preuve directe du témoignage franc, logique et sans aucune contradiction de l'intimée qui déclare solennellement que R.L. a bien signé devant elle la pièce P-2 le 1^{er} mai 2012.

[251] Par conséquent, la plaignante ne s'étant pas déchargée de son fardeau de preuve, le comité déclarera l'intimée non coupable des deux chefs d'accusation de la plainte.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

DÉCLARE l'intimée non coupable sous chacun des chefs d'accusation contenus à la plainte.

(s) Claude Mageau
M^e CLAUDE MAGEAU
Président du comité de discipline

(s) André Noreau
M. ANDRÉ NOREAU
Membre du comité de discipline

(s) BGilles Lacroix
M. BGILLES LACROIX, A.V.C., Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

M^e Jean-François Noiseux
BÉLANGER LONGTIN, s.e.n.c.r.l.
Procureurs de la partie plaignante

M^e Caroline Dion
BLAKE CASSELS & GRAYDON, s.e.n.c.r.l./s.r.l.
Procureurs de la partie intimée

Dates d'audience : 7 et 8 avril 2015
COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ