

**COMITÉ DE DISCIPLINE**  
**CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE**

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1088

DATE : 21 avril 2016

---

LE COMITÉ : M <sup>e</sup> Janine Kean	Présidente
M <sup>me</sup> Suzanne Côté, Pl. Fin.	Membre
M. Sylvain Jutras, A.V.C., Pl. Fin.	Membre

---

**CAROLINE CHAMPAGNE**, ès qualités de syndique de la Chambre de la sécurité financière  
Partie plaignante

C.

**PASCALE VACHON**, conseillère en sécurité financière et représentante de courtier en épargne collective (numéro de certificat 185826, BDNI 2564301)  
Partie intimée

---

**DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION**

---

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

- **Ordonnance de non-divulgence, de non-publication et de non-diffusion du nom du consommateur et de tout renseignement permettant de l'identifier ainsi que de tout renseignement de nature personnelle et économique le concernant.**

[1] Le 13 octobre 2015, 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<sup>e</sup> étage, à Montréal, pour procéder à l'audition de la plainte disciplinaire portée contre l'intimée le 30 octobre 2014.

[2] La plaignante était représentée par M<sup>e</sup> Valérie Déziel, alors que l'intimée était représentée par M<sup>e</sup> Antonietta Melchiorre.

[3] En début d'audience, la procureure de la plaignante a indiqué que les parties s'étaient entendues sur des amendements mineurs aux deux premiers chefs d'accusation contenus à la plainte, auxquels amendements le comité a donné suite.

[4] Par conséquent, la plainte amendée dont le comité est saisi est la suivante :

### **LA PLAINTÉ**

1. À Vaudreuil-Dorion, entre les ou vers les 13 septembre 2012 et 16 janvier 2013, l'intimée a omis de transmettre à l'assureur la « Demande de modification, de remise en vigueur ou de réévaluation de la surprime d'un contrat, avec preuves d'assurabilité requises » pour la souscription d'un avenant d'assurance temporaire sur la vie de l'enfant de M.-E.C. pour la police [...], contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, chapitre D-9.2), 24 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, chapitre D-9.2, r.3);
2. À Vaudreuil-Dorion, le ou vers le 17 janvier 2013, l'intimée a transmis à l'assureur une « Demande de modification, de remise en vigueur ou de réévaluation de la surprime d'un contrat, avec preuves d'assurabilité requises » pour la souscription à un avenant d'assurance temporaire sur la vie de l'enfant de M.-E.C. pour la police [...], sachant [...] que ce dernier était décédé le même jour, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, chapitre D-9.2), 34 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, chapitre D-9.2, r.3);
3. À Vaudreuil-Dorion, à compter du 18 janvier 2013, l'intimée a laissé croire à M.-E.C. qu'elle avait transmis à l'assureur la « Demande de modification, de remise en vigueur ou de réévaluation de la surprime d'un contrat, avec preuves d'assurabilité requises » pour la souscription à un avenant d'assurance temporaire sur la vie de son enfant pour la police [...], avant le décès de ce dernier, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, chapitre D-9.2), 11, 12, 16 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, chapitre D-9.2, r.3).

[5] Ensuite, la procureure de la plaignante a demandé de prononcer une ordonnance selon l'article 142 du *Code des professions*, ce que le comité a accordé.

### **PLAIDOYER DE CULPABILITÉ**

[6] L'intimée a enregistré un plaidoyer de culpabilité sous chacun des trois chefs d'accusation de la plainte amendée portée contre elle.

[7] Le comité, après s'être assuré que l'intimée comprenait que, par ce plaidoyer, elle reconnaissait les gestes reprochés et que ceux-ci constituaient des infractions

déontologiques, a donné acte à son enregistrement et l'a déclarée coupable sous chacun des trois chefs d'accusation contenus à la plainte amendée.

## **PREUVE SUR SANCTION**

- **La Plaignante**

[8] Se reportant à la preuve documentaire produite de consentement (P-1 à P-21), la procureure de la plaignante a résumé le contexte factuel des infractions.

[9] Selon l'attestation du droit de pratique de l'intimée (P-1), celle-ci détenait un certificat en assurance de personnes depuis janvier 2010. L'intimée, âgée de 27 ans, avait donc près de trois ans d'expérience au moment des événements. Elle exerce auprès de Financière Sunlife (Sunlife) depuis 2010.

[10] La plainte portée à l'Autorité des marchés financiers (AMF) par la consommatrice, M-E C, est datée du 3 juin 2013.

[11] En 2009, M-E C a contracté par l'entremise de l'intimée une assurance temporaire vingt ans sur sa vie (T-20), comportant un avenant de 10 000 \$ pour son fils LL. Cet avenant a été refusé en 2010, vu l'asthme dont ce dernier souffrait. Cette décision pouvait toutefois être révisée en mai 2012.

[12] En septembre 2012, l'intimée fait signer à M-E C la demande de révision pour inclure son fils. Cette demande n'a cependant jamais été reçue par la compagnie d'assurance.

[13] Le 17 janvier 2013, alors âgé de 6 ans, LL est décédé. Ce même matin, l'intimée a appris son décès par une amie commune. Une note à son dossier indique qu'elle a également reçu, en après-midi, un appel à ce sujet de sa cliente. Le même jour, l'intimée a transmis à l'assureur la demande de révision signée en septembre 2012.

[14] Le 15 février 2013, ignorant le décès de LL, l'assureur accepte l'avenant en sa faveur et modifie en conséquence le contrat et envoie la confirmation à M-E C le 20 février 2013.

[15] Le 1<sup>er</sup> mars 2013, les parents de LL font une réclamation à l'assureur. Leur demande est refusée au motif que LL n'était pas couvert au moment de son décès.

[16] Au mois de septembre 2013, ils ont tout de même été indemnisés par l'assureur, dont quittance.

- **L'intimée**

[17] La procureure de l'intimée a déposé, de consentement, les pièces I-1 à I-24 et a fait témoigner l'intimée.

[18] De son témoignage, il ressort principalement ce qui suit.

[19] L'intimée est, au moment de l'audience, âgée de 30 ans. Vers novembre 2009, elle a commencé son stage et a obtenu, en janvier 2010, un certificat en assurance de personnes.

[20] Elle détient un baccalauréat en commerce (mineure en finances) de l'Université Concordia. Elle s'implique socialement, étant membre de plusieurs organisations, dont la Chambre de commerce. Elle est aussi conférencière au Congrès des assureurs.

[21] Elle n'a jamais eu de plainte de la part de Sunlife, ni de collègues de travail ou de clients avant celle-ci.

[22] Le 16 novembre 2009, elle a rencontré les parents de LL, en présence de son superviseur de stage. Ils ont rempli l'analyse des besoins financiers (ABF), ont émis des recommandations et finalisé une proposition d'assurance pour chacun d'eux. La proposition d'assurance vie pour M-E C comprenait un avenant d'assurance temporaire pour les enfants. Elle a perçu une commission d'environ 440 \$ pour chaque assurance.

[23] Le couple lui avait été référé par M-H C, une amie proche. À la suite de la souscription de ces assurances, l'intimée a développé une amitié avec le couple. Elle les visitait souvent à leur domicile et a connu leur fils.

[24] Le 5 février 2010, M-E C a reçu un avis de Sunlife lui indiquant que LL n'était pas assurable. Elle avait le choix d'annuler l'assurance ou de la conserver pour de futurs enfants. Elle a choisi de la conserver, pouvant faire réviser la décision concernant son fils à partir de mai 2012.

[25] En mai 2012, l'intimée a fait un suivi auprès de la compagnie d'assurance à la suite de leur décision rendue en 2010 quant à l'assurabilité de l'enfant. Le couple, étant très occupé durant cette période, lui a demandé de faire le suivi vers la fin de l'été 2012<sup>1</sup>.

[26] Elle les a rappelés le 13 septembre 2012 et les a rencontrés à leur domicile. Ils ont rempli et signé le formulaire pour la réévaluation du dossier aux fins de l'ajout de l'enfant à la police d'assurance<sup>2</sup>. Elle a expliqué qu'elle était particulièrement occupée au cours de l'automne 2012 en raison d'une augmentation de sa clientèle et de sa nouvelle association à un collègue, ce qui a nécessité une période d'adaptation.

[27] Habituellement, la demande de modification est transmise à Sunlife par télécopieur à laquelle est joint un bordereau de transmission. Elle est ensuite classée dans une chemise « pending » ou « en attente ». L'intimée croyait que la demande avait été envoyée et que le dossier était donc en révision. Elle n'a eu aucune autre communication avec le couple jusqu'en janvier 2013.

[28] Le 17 janvier 2013, bouleversée à la suite de l'annonce du décès de LL par son amie et se souvenant ne pas avoir reçu de réponse pour la demande de révision, l'intimée a passé à travers le dossier, mais n'a pas trouvé de bordereau de transmission de la télécopie de la demande de révision signée en septembre 2012. Elle a donc retourné le formulaire afin que Sunlife constate qu'il avait été rempli en septembre 2012.

[29] Le lendemain, elle a parlé à M-E C et l'a informée que le siège social avait la demande, mais qu'aucune décision finale n'avait été rendue. Elle ne lui a toutefois pas mentionné qu'elle n'avait trouvé aucune preuve de l'envoi initial, se contentant de lui dire qu'elle ferait le suivi du dossier et qu'elle le « pousserait ». Elle s'est présentée au salon funéraire dans les jours qui ont suivi.

[30] Le 15 février 2013, quand Sunlife a accepté d'ajouter LL sur la police d'assurance, l'intimée a communiqué avec M-E C. Elle l'a rencontrée le 1<sup>er</sup> mars 2013 et elles ont rempli la réclamation. L'intimée a expliqué qu'elle avait considéré ce moment mal choisi pour lui dire qu'elle n'avait pas trouvé le bordereau de transmission initiale. Elle voulait qu'ils obtiennent l'indemnité.

---

<sup>1</sup> Voir sous I-11 les notes manuscrites de l'intimée de ces deux appels téléphoniques du 31 mai 2012.

<sup>2</sup> I-13.

[31] Le 11 mars 2013, la réclamation a été refusée au motif que LL n'était pas couvert par l'avenant au moment de son décès, le 17 janvier 2013<sup>3</sup>.

[32] À la réception de ce refus, ne sachant plus quoi faire, l'intimée a voulu rencontrer le directeur de la succursale, mais ce dernier était absent. Ce n'est que le lendemain qu'elle a pu lui raconter les faits et demander son aide. Elle désirait savoir si la compagnie pouvait faire quelque chose pour ses clients ou si son assurance responsabilité pouvait offrir un règlement afin d'en faire part en personne à ses clients. Son directeur lui a répondu qu'elle ne pouvait leur dire de la poursuivre, car l'assurance responsabilité ne les paierait pas si son erreur leur était connue. Il lui a dit qu'il s'informerait. Plus tard, il lui a dit qu'il n'y avait rien à faire et qu'elle ne pouvait leur avouer son erreur, non plus. Leur rencontre a duré environ 45 minutes.

[33] L'intimée a ensuite rencontré ses clients et leur a dit avoir fait tout ce qu'elle pouvait pour que la compagnie les indemnise.

[34] À la fin du mois d'avril 2013, sa cliente a communiqué avec elle pour obtenir des informations ou documents. L'intimée lui a demandé un ou deux jours pour s'informer de ce qu'elle pouvait lui remettre. Toutefois, elle n'y a pas donné suite étant donné les conseils de son directeur.

[35] L'intimée s'est dite soulagée en apprenant que M-E C avait porté plainte auprès de Sunlife, le 3 mai 2013. Le 26 septembre 2013, son assurance responsabilité a versé 10 000 \$ à M-E C. Le 18 octobre 2013, l'intimée a été avisée du règlement et du prélèvement qui serait fait sur ses paies pour couvrir la franchise de 1 000 \$.

[36] Cette affaire l'a beaucoup affectée. Elle désirait s'excuser auprès de ses clients, mais tant son directeur que l'expert-conseil en sinistre lui ont indiqué qu'elle ne pouvait le faire.

[37] Le processus disciplinaire lui a causé un stress énorme et l'a fait s'interroger. Elle a notamment compris l'importance de faire des suivis. Elle a modifié sa pratique en conséquence et a engagé une adjointe administrative. Elle a également appris qu'elle devait être transparente et devait, dès qu'elle constate une erreur, demander de l'aide afin d'être guidée en temps opportun.

[38] L'intimée a terminé en disant que la sanction de radiation suggérée par la plaignante lui paraît toutefois très sévère.

---

<sup>3</sup> I-19.

## **REPRÉSENTATIONS DES PARTIES SUR SANCTION**

- **La Plaignante**

[39] La procureure de la plaignante a indiqué que les trois chefs étaient intimement liés et découlaient d'un seul et même événement.

[40] À titre de facteurs aggravants et atténuants, elle a invoqué :

*Aggravants*

- a) La gravité objective des infractions, précisant que la volonté de l'intimée de cacher, tant à l'assureur qu'à l'assuré, que la demande n'avait pas été transmise en temps utile ajoutait à la gravité de ceux-ci;

*Atténuants*

- a) Le plaidoyer de culpabilité de l'intimée;
- b) La reconnaissance par l'intimée de son erreur, tant à Sunlife qu'à l'enquêteur, dès le début du processus;
- c) La bonne collaboration de l'intimée à l'enquête;
- d) L'absence de préjudice pécuniaire, les clients ayant été indemnisés;
- e) L'absence de préméditation, les gestes reprochés au premier chef relevant d'une erreur humaine, et ceux reprochés aux deux autres chefs résultant de sa volonté de cacher l'erreur;
- f) La présence d'un acte isolé impliquant une seule victime;
- g) L'absence de risque de récidive;
- h) L'absence de preuve d'intention malveillante;
- i) Le peu d'années d'expérience de l'intimée au moment des événements;
- j) L'absence d'antécédent disciplinaire.

[41] Ensuite, passant en revue une série de décisions<sup>4</sup>, elle a souligné les similitudes et les distinctions qui s'imposaient avec le cas en l'espèce et a fait les recommandations suivantes :

---

<sup>4</sup> *Champagne c. Goura*, CD00-0863, décision sur culpabilité et sanction du 16 décembre 2011; *Champagne c. Bernard*, CD00-0923, décision sur culpabilité du 3 juillet 2013 et corrigée le 17 juillet 2013 et décision sur

- a) Pour le chef 1 (avoir omis de transmettre à l'assureur la « Demande de modification » pour la souscription d'un avenant d'assurance temporaire sur la vie de l'enfant de M-E C) :
- Le paiement d'une amende de 4 000 \$;
- b) Pour chacun des chefs 2 et 3 (reprochant respectivement d'avoir transmis à l'assureur une « Demande de modification » sachant que l'enfant était décédé et d'avoir laissé croire à M-E C qu'elle avait transmis cette « Demande de modification » avant le décès de ce dernier) :
- La radiation temporaire de l'intimée pour une période d'un mois sous chacun de ces chefs, à être purgée de façon concurrente.

[42] De plus, elle a recommandé la publication de la décision et la condamnation de l'intimée au paiement des déboursés.

- **L'intimée**

[43] Après avoir résumé et commenté la preuve, la procureure de l'intimée a rappelé que la sanction disciplinaire n'avait pas pour but de punir le professionnel, et a recommandé d'ordonner :

- a) Le paiement de l'amende minimale de 2 000 \$ sous chacun des trois chefs, pour un total de 6 000 \$;
- b) Un délai de 12 mois pour acquitter ces amendes;
- c) Le partage entre les parties des déboursés.

[44] Elle a soutenu que l'expression « laisser croire », utilisée dans le libellé du troisième chef, n'était pas synonyme de « mentir », de sorte que la gravité objective des infractions constituait le seul facteur aggravant en l'espèce.

[45] Bien qu'il soit vrai qu'entre janvier et mars 2013, l'intimée n'a rien dit à ses clients et par la suite non plus, suivant ainsi les conseils de son directeur, celle-ci ne voulait pas réellement cacher son erreur<sup>5</sup>. Elle voulait que l'assureur sache que la demande de

---

sanction du 11 mars 2014; *Rioux c. Haddaoui*, CD00-0622, décision sur culpabilité du 22 novembre 2007 et décision sur sanction du 25 juin 2008; *Thibault c. Morinville*, CD00-0724, décision sur culpabilité et sanction du 31 décembre 2009; *Rioux c. Daoust*, CD00-0576, décision sur sanction du 21 novembre 2007.

<sup>5</sup> La procureure de l'intimée faisait référence au défaut de transmettre à l'assureur la demande de révision signée en septembre 2012.

révision avait bel et bien été remplie en septembre 2012, plusieurs mois avant le décès, pour ainsi permettre au processus d'être complété en tenant compte de ces faits.

[46] Elle a soutenu que l'intimée avait livré un témoignage honnête et exprimé des regrets sincères. Toutefois, elle n'a pas pu les transmettre à ses clients, puisque son directeur l'avait avisée de ne pas les informer de son erreur, confondant probablement la révélation de l'erreur et l'admission de responsabilité. À son avis, ce conseil du directeur a fait en sorte que les clients sont restés sans nouvelles de leur représentante, ce qui a sûrement contribué à ce qu'ils déposent une plainte contre elle à l'AMF.

[47] Le processus disciplinaire tirant à sa fin, l'intimée lui a remis une lettre d'excuses écrite à l'attention de ses clients, espérant qu'elle leur soit acheminée par l'entremise de la procureure de la plaignante.

[48] Parmi les facteurs aggravants et atténuants énumérés par la doctrine et repris par les tribunaux, elle a allégué que de nombreux facteurs atténuants se retrouvaient en l'espèce dont ceux mentionnés par sa consœur auxquels s'ajoutent :

- a) Le jeune âge de l'intimée au moment des événements;
- b) L'expression de remords et regrets sincères par l'intimée;
- c) L'absence de bénéfice personnel ou autre avantage tirés par l'intimée de l'infraction;
- d) Les efforts de l'intimée pour réparer le préjudice causé;
- e) Le changement opéré par l'intimée dans sa façon de travailler;
- f) L'absence de risque de récidive et le redressement de l'intimée;
- g) La compassion – la volonté de l'intimée de présenter ses excuses;
- h) Le rôle joué par le directeur de la succursale de l'intimée.

[49] Elle a ensuite commenté les décisions soumises par la plaignante et déposé une série de décisions<sup>6</sup>, en soulignant les similitudes et les distinctions qui s'imposaient avec le cas en l'espèce. Enfin, elle a réitéré ses recommandations.

---

<sup>6</sup> *Champagne c. Bernard*, CD00-0923, décision sur culpabilité du 3 juillet 2013 et corrigée le 17 juillet 2013 et décision sur sanction du 11 mars 2014; *Champagne c. Lepage*, CD00-0932, décision sur culpabilité et sanction du 5 mars 2013; *Champagne c. Goura*, CD00-0863, décision sur culpabilité et sanction du 16 décembre 2011; *Rioux c. Girard*, CD00-0617, décision sur culpabilité du 4 avril 2008 et décision sur sanction du 5 septembre 2008; *Rioux c. Veilleux*, CD00-0372, décision sur culpabilité et sanction du 17 juillet 2002; *Blais c. Rioux et Comité de discipline de la chambre de la sécurité financière*, jugement du 7 juin 2004, sur appel d'une décision sur culpabilité et sanction du 24 juillet 2003 (CD00-0421); *Rioux c. Binet*, CD00-0623, décision sur culpabilité du 4 juin 2007 et décision sur sanction du 20 février 2008; *Rioux c. Chamberland*,

- **Réplique de la Plaignante**

[50] En ce qui concerne le sort de la demande de délai pour acquitter les amendes, la procureure de la plaignante l'a laissé à la discrétion du comité.

[51] Elle a toutefois contesté la demande de partage des déboursés entre les parties au motif que des amendements ont été apportés à la plainte. Elle a soutenu que les éléments modifiés ou retranchés ne l'empêchaient pas de remplir son fardeau de preuve quant aux libellés de la plainte initiale, ces modifications ayant été consenties surtout pour rendre l'intimée plus à l'aise avec le libellé des chefs.

[52] Enfin, elle a réitéré que c'était le maintien par l'intimée de son silence eu égard à son erreur à partir du 18 janvier 2013 jusqu'après en avoir même discuté avec son directeur, et ce, tant à l'égard de ses clients que de l'assureur. Elle a ainsi induit l'assureur en erreur pendant plus de deux mois. Il a ainsi procédé à l'étude du dossier et a évalué la proposition, alors que la représentante lui avait caché le décès de l'enfant. Il est raisonnable de penser que si l'assureur avait versé l'indemnité, faute de s'apercevoir du décès, l'intimée n'aurait jamais dévoilé son erreur.

### **ANALYSE ET MOTIFS**

[53] Le comité réitère la déclaration de culpabilité rendue séance tenante contre l'intimée sous chacun des trois chefs d'accusation de la plainte amendée portée contre elle.

[54] Plus particulièrement, sa culpabilité est retenue sous le premier chef pour avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* pour avoir exercé de manière négligente en ne s'assurant pas que la demande soit transmise à l'assureur. Sous le deuxième chef, pour avoir contrevenu à l'article 34 du même *Code* en omettant consciemment de fournir à l'assureur un renseignement de première importance, soit que l'enfant était décédé. Sous le troisième et dernier chef, pour avoir contrevenu à l'article 16 aussi du même *Code*, en ne révélant pas à ses clients qu'elle avait transmis, qu'après le décès de LL, la demande de modification, les induisant ainsi en erreur.

[55] L'intimée a ainsi manqué à ses devoirs et obligations tant envers ses clients que l'assureur.

[56] En ce qui concerne les sanctions, il est utile de revoir notamment ce que la Cour d'appel a énoncé dans l'affaire *Pigeon*<sup>7</sup> :

« [37] La sanction imposée par le Comité de discipline doit coller aux faits du dossier. Chaque cas est un cas d'espèce.

[38] La sanction disciplinaire doit permettre d'atteindre les objectifs suivants: au premier chef la protection du public, puis la dissuasion du professionnel de récidiver, l'exemplarité à l'égard des autres membres de la profession qui pourraient être tentés de poser des gestes semblables et enfin, le droit par le professionnel visé d'exercer sa profession (*Latulippe c. Léveillé (Ordre professionnel des médecins)*, [1998] D.D.O.P. 311; *Dr J. C. Paquette c. Comité de discipline de la Corporation professionnelle des médecins du Québec et al*, [1995] R.D.J. 301 (C.A.); et *R. c. Burns*, [1994] 1 R.C.S. 656).

[39] Le Comité de discipline impose la sanction après avoir pris en compte tous les facteurs, objectifs et subjectifs, propres au dossier. Parmi les facteurs objectifs, il faut voir si le public est affecté par les gestes posés par le professionnel, si l'infraction retenue contre le professionnel a un lien avec l'exercice de la profession, si le geste posé constitue un acte isolé ou un geste répétitif, ... Parmi les facteurs subjectifs, il faut tenir compte de l'expérience, du passé disciplinaire et de l'âge du professionnel, de même que sa volonté de corriger son comportement. La délicate tâche du Comité de discipline consiste donc à décider d'une sanction qui tienne compte à la fois des principes applicables en matière de droit disciplinaire et de toutes les circonstances, aggravantes et atténuantes, de l'affaire.»

[57] Les parties s'entendent pour dire que la gravité objective est le seul facteur aggravant en l'espèce.

[58] En ce qui concerne les facteurs atténuants, ils sont nombreux et le comité convient de l'à-propos de ceux identifiés par les parties.

[59] L'intimée détenait, au moment des événements, un certificat en assurance de personnes depuis le 29 janvier 2010 seulement. Toutefois, son peu d'expérience ne peut, à lui seul, expliquer la gravité de ses gestes.

[60] Sous le premier chef, reprochant à l'intimée d'avoir fait défaut de transmettre une « Demande de modification » à l'assureur, la plaignante suggère le paiement d'une amende de 4 000 \$ alors que l'intimée recommande le paiement d'une amende de 2 000 \$.

---

<sup>7</sup> *Pigeon c. Daigneault et als*, 500-09-012513-024, jugement du 15 avril 2003.

[61] Les faits ont révélé que l'intimée avait fait le suivi approprié en mai 2012 auprès de ses clients pour remplir la demande de modification. Ceux-ci n'étant pas disponibles, ils lui ont demandé de les rappeler vers la fin de l'été, ce qu'elle a fait. Or, bien que la demande ait été remplie et signée le 13 septembre 2012, elle est restée dans leur dossier et n'a pas été transmise.

[62] L'intimée a expliqué qu'elle était convaincue l'avoir télécopiée à l'assureur comme c'est habituellement le cas pour ces formulaires. Par ailleurs, à cette époque, en raison d'une augmentation de sa clientèle et de son association avec un collègue, elle a vécu une période d'adaptation.

[63] Tout représentant est susceptible de commettre cette erreur à un moment ou un autre de l'exercice de ses activités professionnelles. Le geste reproché découle en l'espèce d'une erreur humaine.

[64] Toutefois, il est impérieux que les représentants saisissent l'importance de se munir d'un système de suivi adéquat et fiable, car les conséquences d'une absence de suivi ou d'un mauvais suivi peuvent s'avérer dramatiques comme dans cette affaire.

[65] Aussi, sous ce premier chef d'accusation, tenant compte des faits entourant la commission de l'infraction, des facteurs atténuants soulevés dont le peu d'expérience de l'intimée au moment des événements, de l'expression par elle de regrets sincères, des modifications apportées à sa pratique pour se prémunir d'un tel oubli d'où l'absence ou le faible risque de récidive, de l'indemnisation des consommateurs, ainsi que de la globalité des sanctions, le comité estime que la condamnation au paiement d'une amende de 2 000 \$ constitue une sanction juste et appropriée dans les circonstances.

[66] Sous chacun des deuxième et troisième chefs d'accusation, la plaignante recommande une radiation temporaire d'un mois alors que l'intimée suggère le paiement d'une amende de 2 000 \$ pour un total de 4 000 \$.

[67] Étudions maintenant les circonstances entourant les infractions commises comme décrites sous ces deux chefs soit d'avoir transmis à l'assureur la « Demande de modification » sans lui indiquer le décès de l'enfant (chef 2) et d'avoir laissé croire à ses clients qu'elle avait transmis la « Demande de modification » avant le décès de celui-ci (chef 3).

[68] Le 17 janvier 2012, après avoir constaté qu'elle ne lui avait pas été transmise, l'intimée transmet à l'assureur la demande de modification, dûment remplie et signée le 13 septembre 2012, mais en omettant volontairement d'indiquer que l'enfant était

décédé la veille. Ce faisant, l'intimée privait l'assureur d'un renseignement capital pour l'étude d'une réclamation qu'elle savait imminente.

[69] Bien que le comité comprenne l'état de panique dans lequel l'intimée se trouvait en réalisant les conséquences de son erreur pour ses clients, il est plus difficile de comprendre le maintien de son silence non seulement les jours, mais aussi les semaines qui ont suivi, ayant assisté ses clients en février 2013 pour l'acheminement de leur réclamation à l'assureur. Ce n'est qu'à la réception du refus de la réclamation par l'assureur le 13 mars suivant qu'elle a cherché à rencontrer son directeur.

[70] Aux fins de la détermination de la sanction, le comité doit apprécier ces circonstances. Un représentant qui constate son erreur et le décès de l'enfant visé par la modification cherche normalement à obtenir, immédiatement ou à tout le moins dans les jours qui suivent, les conseils de son directeur ou à exposer directement à l'assureur la situation.

[71] Près de deux mois se sont écoulés entre les 17 janvier et 13 mars 2013. Pendant ce temps, l'intimée pouvait se reprendre. Après cette date, les conseils du directeur n'ont fait qu'aggraver la situation. Il est raisonnable de penser, comme avancé par la procureure de la plaignante, que n'eût été le refus de l'assureur, l'intimée n'aurait jamais rien dévoilé.

[72] Or, l'honnêteté et la loyauté sont des qualités essentielles que doit posséder tout représentant, et ce, en tout temps et en toutes circonstances, tant à l'égard de ses clients que des assureurs.

[73] Bien qu'il s'agisse du seul facteur aggravant, la gravité objective des infractions commises est particulièrement importante en l'espèce.

[74] Dans les circonstances, considérant tant cette gravité objective que les nombreux facteurs atténuants, le comité estime qu'une sanction de radiation s'impose sans quoi l'objectif d'exemplarité à l'égard des membres de la profession qui pourraient être tentés de l'imiter ne serait pas atteint.

[75] Par conséquent, après avoir examiné la jurisprudence et soupesé les faits, les arguments et les facteurs atténuants, le comité est d'avis qu'une radiation s'impose et qu'une période d'un mois, comme recommandée par la plaignante, est compatible avec celles prononcées pour des infractions de même nature et constitue une sanction juste et appropriée en l'espèce.

[76] Par conséquent, sous chacun des chefs 2 et 3, le comité ordonnera la radiation temporaire de l'intimée pour une période d'un mois.

[77] Le comité ordonnera également la publication de la décision.

[78] Quant aux déboursés, faute de motifs justifiant de déroger à la règle voulant que la partie qui succombe les assume, l'intimée sera condamnée à leur paiement.

**PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :**

**RÉITÈRE** ordonner la non-divulgation, la non-publication et la non-diffusion du nom du consommateur et de tout renseignement permettant de l'identifier;

**RÉITÈRE** la déclaration de culpabilité rendue contre l'intimée séance tenante sous chacun des trois chefs d'accusation contenus à la plainte amendée pour avoir contrevenu respectivement aux articles 35, 34 et 16 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);

**ORDONNE** l'arrêt conditionnel des procédures à l'égard de toutes les autres dispositions législatives alléguées à la plainte amendée;

**ET STATUANT SUR LA SANCTION :**

**CONDAMNE** l'intimée à payer une amende de 2 000 \$ sous le chef 1;

**ORDONNE**, sous chacun des chefs 2 et 3; la radiation temporaire de l'intimée comme membre de la Chambre de la sécurité financière pour une période d'un mois à être purgée de façon concurrente;

**ORDONNE** au secrétaire du comité de faire publier, conformément à ce qui est prévu à l'article 156 du *Code des professions*, aux frais de l'intimée, un avis de la présente décision dans un journal circulant dans le lieu où cette dernière avait son domicile professionnel et dans tout autre lieu où elle a exercé ou pourrait exercer sa profession;

**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<sup>e</sup> Janine Kean  
Présidente du comité de discipline

(s) Suzanne Côté  
M<sup>me</sup> Suzanne Côté, Pl. Fin.  
Membre du comité de discipline

(s) Sylvain Jutras  
M. Sylvain Jutras, A.V.C., Pl. Fin.  
Membre du comité de discipline

M<sup>e</sup> Valérie Déziel  
BÉLANGER LONGTIN  
Procureurs de la partie plaignante

M<sup>e</sup> Antonietta Melchiorre  
LAPOINTE ROSENSTEIN MARCHAND MELANÇON s.e.n.c.r.l.  
Procureurs de la partie intimée

Date d'audience : Le 13 octobre 2015

**COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ**