

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1144

DATE : 18 mai 2018

LE COMITÉ : M ^e Alain Gélinas	Président
M. Réal Veilleux, A.V.A., Pl. Fin.	Membre
M ^{me} Monique Puech	Membre

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

Partie plaignante

c.

GENEVIÈVE PARADIS, conseillère en sécurité financière et représentante de courtier en épargne collective (certificat numéro 150951, BDNI 1763481)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

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

Ordonnance de non-divulgence, de non-diffusion et de non-publication du nom du consommateur mentionné à la plainte disciplinaire et de tout renseignement ou document permettant de l'identifier, et ce, dans le but d'assurer la protection de sa vie privée.

[1] Le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (le « Comité ») s'est réuni pour procéder à l'audition sur culpabilité et sanction de la plainte disciplinaire portée contre l'intimée. La plainte se lit comme suit :

LA PLAINTÉ

1. À Sainte-Thérèse, le ou vers le 18 octobre 2013, l'intimée n'a pas rempli correctement le préavis de remplacement numéro [...], contrevenant ainsi aux articles 22 (2) du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r.10), 13 et 16 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3) ;
2. À Sainte-Thérèse, le ou vers le 18 octobre 2013, l'intimée a signé à titre de témoin la proposition d'assurance numéro [...] hors de la présence de V.G., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 11, 34 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3) ;
3. Dans la province de Québec, à compter de vers le 28 octobre 2013, l'intimée n'a pas expédié le préavis de remplacement par tout moyen permettant d'attester la date de l'envoi au siège de l'assureur dont le contrat était susceptible d'être remplacé dans les 5 jours ouvrables de la signature de la proposition d'assurance numéro [...], contrevenant ainsi à l'article 22 (4) du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r.10).

[2] La plaignante était représentée par M^e Jean-Simon Britten et l'intimée se représentait seule.

[3] L'intimée a enregistré un plaidoyer de culpabilité¹. Elle fut déclarée coupable par le Comité séance tenante sous les trois chefs d'infraction.

[4] Le Comité procéda par la suite sur sanction.

¹ Pièce P-8.

PRÉSENTATION DE LA PLAIGNANTE

[5] D'entrée de jeu, il a été mentionné au Comité qu'il n'y avait pas de représentation commune à l'égard de la sanction.

[6] L'intimée détenait, lors des faits reprochés, un certificat dans la discipline de l'assurance de personnes².

[7] Dans cette affaire, la cliente détenait déjà une assurance-vie à l'égard de son enfant. On a procédé au remplacement de la police³.

[8] La soumission a été complétée par l'intimée, tel qu'il appert de la pièce P-3. Dans la proposition d'assurance⁴, on remarque que l'intimée signe à l'effet que le document a été complété en sa présence. L'intimée ne nie pas qu'elle n'était pas présente.

[9] Le préavis de remplacement était incomplet à certains égards⁵ notamment au niveau de la prime, des valeurs de rachat et des avantages et inconvénients. Le document a été complété à distance afin de respecter les délais.

[10] Les documents n'auraient pas été envoyés au siège social comme prévu au règlement, mais à Val-d'Or⁶. L'intimée n'aurait pas conservé de preuve d'envoi.

² Pièce P-1.

³ Pièce P-2.

⁴ Pièce P-3.

⁵ Pièce P-4.

⁶ Pièce P-5.

[11] Un enregistrement téléphonique entre l'intimée et Sandra Robertson, syndique adjointe en assurance, a également été déposé⁷. Certains aveux sont faits par l'intimée dans cet enregistrement.

[12] Mme Robertson a témoigné pour la plaignante. Elle était enquêtrice dans le présent dossier. Elle témoigne qu'une mise en garde a été faite à l'intimée en 2007 pour ne pas avoir rempli correctement un préavis de remplacement⁸.

[13] L'enquêtrice a communiqué avec la compagnie d'assurance afin de savoir si celle-ci autorisait la souscription à distance d'une police d'assurance-vie. La réponse était la suivante :

« Non. Cependant de façon exceptionnelle, il peut arriver qu'une proposition soit signée hors la présence d'un représentant. Si tel est le cas, nous disons au représentant, qui a effectué la vente à distance, de demander au preneur de signer la proposition devant un témoin indépendant et de raturer la mention " en présence de " apparaissant de façon automatique sur la proposition d'assurance. Nous demandons au représentant de contresigner la proposition une fois qu'elle lui revient dûment signée par le client devant témoin. »⁹

[14] Il n'y aurait cependant pas de politique écrite et l'enquêtrice ignore comment on informe les représentants de la directive.

TÉMOIGNAGE DE L'INTIMÉE

[15] L'intimée témoigne à l'effet qu'elle est chez son employeur depuis quinze ans.

⁷ Pièce P-6.

⁸ Pièce PS-1.

⁹ Pièce PS-2.

[16] Elle était à l'époque dans le secteur des Laurentides. Elle souligne que beaucoup de représentants de l'Abitibi avaient quitté au cours des dernières années. Elle a fait les cas de service.

[17] Elle connaît la cliente depuis longtemps pour lui avoir parlé souvent au téléphone.

[18] La cliente travaillait auparavant pour une compagnie d'assurance. Compte tenu que cette dernière était partie en mauvais terme, elle voulait effectuer le remplacement de sa police. L'intimée s'est fiée que la cliente remplirait les informations manquantes, car elle travaille toujours dans le milieu financier.

[19] Elle souligne que la cliente est à huit heures de route du bureau des Laurentides.

[20] Elle a demandé à la cliente d'envoyer directement les documents à la compagnie d'assurance afin de respecter les délais. Il aurait été impossible, selon ses dires, de respecter ceux-ci dans l'éventualité où l'on décidait d'envoyer les documents à Québec, puis qu'ils soient retournés dans les Laurentides et par la suite en Abitibi.

[21] Elle avoue qu'elle a fait ce qu'elle a pu avec les informations qu'elle avait. Elle n'avait pas les valeurs de rachat.

[22] Elle a fait des démarches pendant un an auprès de la compagnie d'assurance afin de s'enquérir de ce qu'elle aurait pu faire d'autre que de signer hors la présence de la cliente. Il était impossible pour elle de ne pas signer.

[23] Elle dépose la proposition d'assurance complète de la cliente¹⁰. On remarque que le document relatif au blanchiment d'argent indique clairement que le conseiller n'est pas en présence du preneur.

[24] Elle avait de plus indiqué à la compagnie d'assurance qu'elle n'était pas en présence de la cliente compte tenu d'un rendez-vous médical.

[25] L'intimée souligne que la compagnie d'assurance n'empêche pas les ventes à distance, car on mentionne souvent dans les propositions que la signature a été faite hors notre présence.

[26] Il n'y a pas non plus, selon elle, de procédure écrite empêchant une telle manière de faire. Personne n'a jamais soulevé cette procédure.

[27] L'intimée a envoyé plusieurs courriels à la compagnie d'assurance et aux directeurs afin de s'enquérir des démarches qu'elle aurait dû faire dans une telle situation¹¹. Elle finit par obtenir la procédure pour une vente directe qui est à l'effet de cacher avec l'aide de ruban correcteur « en présence de » pour ne laisser que le mot représentant au bas de la page et apposer la signature. Par la suite on fait une photocopie du document. Les deux procédures présentées à l'audition ne sont pas les mêmes.

[28] Elle a envoyé un courriel au service aux conseillers de la compagnie d'assurance-vie afin de savoir s'il y avait une procédure quelconque et comment elle

¹⁰ Pièce I-1.

¹¹ Pièce I-3.

devait procéder au-delà de signer sur le formulaire de blanchiment d'argent et d'indiquer qu'elle n'est pas en présence du client¹². Elle constate que rien n'a changé.

[29] Elle a déposé le Manuel de procédure et de conformité de la compagnie d'assurance¹³. On constate l'absence de disposition concernant l'assurance vie à distance. On mentionne cependant qu'un représentant ne peut en aucun temps altérer des documents soit en le modifiant ou en raturant des clauses¹⁴.

[30] Elle a déposé un autre courriel qui semble indiquer que cette pratique est acceptée¹⁵ et différents formulaires qui distinguent la signature du client de celle d'un témoin¹⁶.

REPRÉSENTATIONS DE LA PLAIGNANTE

[31] Le procureur de la plaignante recommande au Comité sous le chef 1, une amende de 2 000 \$ ainsi que le paiement des déboursés; sous le chef 2, une amende de 3 000 \$ ainsi que le paiement de déboursés; et sous le chef 3, l'imposition d'une réprimande. Ces recommandations tiennent compte des explications de l'intimée. Le procureur de la plaignante s'en remet au Comité pour un délai de paiement.

[32] Les facteurs aggravants sont les suivants pour la plaignante :

¹² Pièce I-4.

¹³ Pièce I-5.

¹⁴ Idem, article 13.3.3.

¹⁵ Pièce I-6.

¹⁶ Pièce I-7 à I-10.

- La gravité objective des infractions qui sont au cœur de l'exercice de la profession. Le procureur signale principalement le fait de signer à titre de témoin alors qu'on ne l'est pas va au cœur de l'exercice de la profession;
- Il s'agit clairement de conduites prohibées;
- Le comportement porte atteinte à l'image de la profession;
- L'intimée avait 11 ans d'expérience au moment des infractions;
- L'intimée avait reçu une mise en garde du bureau de la syndique concernant le préavis de remplacement.

[33] Pour la plaignante, les facteurs atténuants sont les suivants :

- L'absence de préméditation;
- Pas de mauvaise foi et dans le but d'aider la cliente;
- Il s'agit d'un cas isolé pour un seul évènement;
- La consommatrice n'a subi aucun préjudice;
- L'intimée n'a pas bénéficié de cette situation;
- Le risque de récidive est faible compte tenu des démarches qu'elle a faites;
- Elle a reconnu ses fautes.

[34] Le procureur de la syndique souligne qu'il est tenu compte de la globalité des sanctions dans le présent dossier.

ANALYSE DE LA JURISPRUDENCE

Préavis erroné ou incomplet

[35] Dans la décision *Duvivier*¹⁷, le comité a imposé une sanction de 1 000 \$ pour chacun des quatre chefs reliés à une présentation d'un état comparatif erroné et/ou incomplet. Il y avait plusieurs autres infractions dans la plainte. À titre de facteur aggravant, l'intimé avait souscrit à deux engagements auprès de la syndique.

[36] Dans le dossier *Bouchard*¹⁸, le représentant avait fait signer à son client un préavis de remplacement incomplet. Une page complète du préavis avait été ignorée par mégarde. Les facteurs atténuants étaient les suivants : 1) plaidoyer de culpabilité; 2) absence d'intention malveillante; et 3) absence de préjudice. Le comité souligne cependant que les infractions sont objectivement sérieuses et touchent directement à l'exercice de la profession. L'intimé fut condamné au paiement d'une amende de 2 000 \$.

[37] Une amende de 3 000 \$ a été imposée dans le dossier *Roy*¹⁹ pour ne pas avoir rempli le préavis de remplacement requis. Dans cette affaire, l'intimé n'avait pas d'antécédent disciplinaire et avait enregistré un plaidoyer de culpabilité dès le début sur ce chef. Les infractions reprochées ne visaient qu'un seul et même évènement et une seule cliente. Le comité souligne que bien que les infractions datent de plus de neuf ans, elles sont néanmoins d'une gravité objective indéniable. Dans ce dossier, on note

¹⁷ *Chambre de la sécurité financière c. Duvivier*, 2008 CanLII 41437 (QC CDCSF).

¹⁸ *Chambre de la sécurité financière c. Bouchard*, 2014 CanLII 5785 (QC CDCSF).

¹⁹ *Chambre de la sécurité financière c. Roy*, 2014 CanLII 13311 (QC CDCSF).

cependant la vulnérabilité de la cliente ainsi que l'avantage matériel substantiel tiré par l'intimé.

[38] Dans le dossier *Lapointe*²⁰, on reprochait à l'intimé de ne pas avoir rempli correctement le préavis de remplacement des polices proposées en laissant une page vierge. On note l'absence d'antécédent disciplinaire, l'absence d'intention malveillante et un plaidoyer de culpabilité enregistré à la première occasion. Le comité note par ailleurs la grande expérience de l'intimé au moment des infractions. L'intimé a été condamné au paiement d'une amende de 2 000 \$.

Signature hors la présence du client

[39] Dans le dossier *Baillargeon*²¹, le représentant était accusé d'avoir apposé sa signature à titre de témoin sur un formulaire de transfert de propriété relatif à une police d'assurance-vie. La représentante de l'assureur avait indiqué à l'audience qu'il n'était pas absolument nécessaire que le document soit complété par la signature d'un témoin pour qu'on puisse donner suite.

[40] Le représentant a malgré tout été condamné au motif qu'il ne devait le faire que s'il avait réellement assisté aux signatures des clients. Le comité a reconnu que le but de la signature n'était pas de tromper l'assureur puisque ce dernier n'exigeait pas que le représentant signe le document. Il s'agit malgré tout pour le comité d'une faute sérieuse qui touche à l'exercice de la profession. Une amende de 3 000 \$ a été imposée sous ce chef.

²⁰ *Chambre de la sécurité financière c. Lapointe*, 2014 CanLII 72609 (QC CDCSF).

²¹ *Chambre de la sécurité financière c. Baillargeon*, 2010 CanLII 99871 (QC CDCSF).

[41] Dans le dossier *Proteau*²², le représentant avait signé à titre de témoin une proposition d'assurance-vie ainsi qu'une déclaration de l'assuré hors la présence du client. Le représentant n'avait pas agi dans la recherche d'un avantage économique, mais dans une volonté d'accélérer le traitement de la demande du client. Il fut condamné à une amende de 3 000 \$ pour chacun des deux chefs. Il s'agissait d'une recommandation commune. On a soulevé la gravité objective de l'infraction.

[42] Une amende de 5 000 \$ a été imposée dans le dossier *Demers*²³. La représentante avait signé à titre de témoin de la signature des clients sur les formulaires de propositions relatives à des fonds distincts. Il s'agissait en l'espèce d'une recommandation commune. Bien qu'elle n'ait pas agi avec une intention malveillante, le comité est d'avis qu'elle a commis indiscutablement une faute de négligence. Il s'agissait cependant d'une directrice de succursale.

[43] Dans le dossier *Paquet*²⁴, le représentant était accusé sous trois chefs d'infraction. Il avait signé à deux reprises à titre de témoin une demande de plan de paiement modifié hors la présence de la cliente. Il avait par ailleurs signé hors la présence de la cliente un aperçu de la police d'assurance-vie. Il fut condamné à une amende de 5 000 \$ pour le premier chef et à une réprimande pour chacun des deux autres chefs. Dans cette affaire, il est utile de mentionner que la probité du représentant était mise en doute. Il aurait induit un tiers à contrefaire la signature de sa cliente à trois reprises et il aurait nié ses gestes à l'enquêteur.

²² *Chambre de la sécurité financière c. Proteau*, 2012 CanLII 97201 (QC CDCSF).

²³ *Chambre de la sécurité financière c. Demers*, 2013 CanLII 43433 (QC CDCSF).

²⁴ *Chambre de la sécurité financière c. Paquet*, 2013 CanLII 43419 (QC CSCSF).

[44] Dans le dossier *Dubois*²⁵, l'intimée était accusée d'avoir signé à titre de représentante alors qu'une personne qui n'était plus autorisée à exercer avait rencontré les clients. Il s'agissait, d'une part, d'un client de longue date de l'ancien représentant et, d'autre part, d'un client qui voulait continuer de faire affaire avec lui. Il s'agissait clairement de l'exercice illégal de la profession par le représentant non autorisé qui pouvait se continuer sous la signature de l'intimée.

[45] Pour le premier client, une amende de 5 000 \$ et une réprimande furent imposées. Concernant le second client, l'intimée fut condamnée à une amende de 5 000 \$. Il s'agissait de recommandations communes.

[46] Une amende de 2 000 \$ a été imposée dans *Tremblay*²⁶. Dans cette affaire, l'intimé a signé, à titre de témoin, un accusé de réception de police hors la présence de la cliente. L'intimé a expliqué que la cliente résidait à environ 50 minutes de son bureau et qu'une tempête de neige avait empêché cette dernière de se présenter. Les documents ont été envoyés par la poste et le représentant a signé comme témoin. On était face à une recommandation commune dans ce dossier. Le comité avait noté la gravité objective des infractions et le fait que la bonne foi de l'intimé n'était nullement mise en cause.

[47] Dans le dossier *Bellerose*²⁷, la représentante était accusée d'avoir signé à titre de témoin de la cliente des formulaires de transfert de polices alors qu'elle n'avait pas vu signer la cliente ni rencontré le mari de cette dernière. Dans cette affaire, la cliente

²⁵ *Chambre de la sécurité financière c. Dubois*, 2013 CanLII 66170 (QC CDCSF).

²⁶ *Chambre de la sécurité financière c. Tremblay*, 2015 QCCDCSF 21.

²⁷ *Chambre de la sécurité financière c. Bellerose*, 2012 CanLII 97156 (QC CDCSF).

avait imité la signature de son mari. La cliente avait l'intention de toucher la valeur de rachat de polices. Dès que la représentante a été informée par le mari de la situation, elle a tout de suite songé aux intérêts de ce dernier. Elle lui recommanda de communiquer immédiatement avec la compagnie d'assurance. L'intégrité de la représentante n'était pas en cause. Le comité imposa une amende de 3 000 \$ pour un chef et une réprimande pour l'autre chef.

Expédition tardive du préavis de remplacement

[48] Dans le dossier *Noël*²⁸, le représentant avait fait défaut à plusieurs reprises d'expédier une copie du préavis de remplacement à l'assureur dans les cinq jours ouvrables de la signature de la proposition. On remarque l'absence d'antécédent disciplinaire. Une amende de 1 500 \$ fut imposée pour chacun des chefs. Cette décision est cependant moins pertinente compte tenu du fait que les chefs contenaient d'autres infractions.

[49] Une amende de 5 000 \$ fut imposée dans le dossier *Cusson*²⁹ à l'intimé pour avoir fait défaut d'envoyer le préavis de remplacement. Il s'agissait dans ce dossier d'une recommandation commune. Une amende plus importante fut imposée au motif qu'il s'agissait d'une récidive.

[50] Finalement dans le dossier *Le Corvec*³⁰, une amende de 3 000 \$ par chef a été imposée pour le défaut de transmission du préavis de remplacement. Le comité nota

²⁸ *Rioux c. Noël*, 2007 CanLII 38984 (QC CDCSF).

²⁹ *Chambre de la sécurité financière c. Cusson*, 2010 CanLII 99841 (QC CDCSF).

³⁰ *Chambre de la sécurité financière c. Le Corvec*, 2010 CanLII 99886 (QC CDCSF).

dans ce dossier la perte du bénéfice de l'assurance-vie, l'absence de remords exprimé par l'intimé, la répétition des infractions sur une longue période et la crainte de récidive.

MOTIFS ET DISPOSITIF

[51] Le procureur de la plaignante recommande au Comité sous le chef 1, une amende de 2 000 \$ ainsi que le paiement des déboursés; sous le chef 2, une amende de 3 000 \$ ainsi que le paiement des déboursés; et sous le chef 3, l'imposition d'une réprimande.

[52] L'intimée conteste particulièrement l'amende de 3 000 \$ pour le chef numéro 2.

[53] Les infractions reprochées font suite à un seul et même évènement et ne concernent qu'une seule et unique cliente.

[54] Les infractions sont néanmoins d'une gravité objective indéniable.

[55] Le comité est d'accord avec la plaignante pour imposer une amende de 2 000 \$ pour le chef numéro 1. L'intimée reconnaît elle-même qu'elle n'avait pas l'information requise. Compte tenu de la situation familiale et financière de l'intimée, le Comité accordera à l'intimée un échelonnement du paiement de l'amende.

[56] Une réprimande sera imposée sous le chef 3.

[57] Quant au deuxième chef, le Comité imposera une réprimande. Le procureur de la plaignante reconnaît que la procédure de l'assureur est loin d'être claire. Le Comité est d'avis être dans une situation exceptionnelle.

[58] Dans un premier temps, l'assureur permet la vente à distance. Aucune procédure écrite spécifique n'est prévue dans une telle situation. L'assureur savait que l'intimée n'avait pas signé en présence de la cliente. Le formulaire de blanchiment d'argent l'atteste. Le but de cette disposition est notamment d'aviser l'assureur, ce qui a été fait.

[59] Le Comité note que l'intimée a fait de nombreuses démarches afin de déterminer la marche à suivre dans une telle situation. Ces recherches ont été vaines.

[60] La cliente est une ancienne représentante et cette dernière n'a subi aucun préjudice.

[61] Le Comité note l'absence de mauvaise foi de l'intimée et son intégrité ne fait aucun doute.

PAR CES MOTIFS, le Comité de discipline :

PREND ACTE du plaidoyer de culpabilité de l'intimée sous chacun des trois (3) chefs d'infraction contenus à la plainte;

RÉITÈRE la déclaration de culpabilité qu'il a rendue séance tenante à l'endroit de l'intimée sous chacun des trois (3) chefs d'infraction contenus à la plainte;

ET PROCÉDANT SUR SANCTION :

Sous le chef 1 :

CONDAMNE l'intimée au paiement d'une amende de 2 000 \$;

Sous les chefs 2 et 3 :

CONDAMNE l'intimée à une réprimande;

ACCORDE à l'intimée un délai de six mois (6) pour le paiement de l'amende;

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

(s) Alain Gélinas

M^e Alain Gélinas

Président du comité de discipline

(s) Réal Veilleux

M. Réal Veilleux, A.V.A., Pl. Fin.

Membre du comité de discipline

(s) Monique Puech

M^{me} Monique Puech

Membre du comité de discipline

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

L'intimée était présente et non représentée.

CD00-1144

PAGE : 17

Date de l'audition : 10 février 2016

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ