

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1159

DATE : 23 mai 2018

LE COMITÉ : M ^e Janine Kean	Présidente
M ^{me} Dyan Chevrier, A.V.A., Pl. Fin.	Membre
M. BGilles Lacroix, A.V.C., Pl. Fin.	Membre

NATHALIE LELIÈVRE, ès qualités de syndique par intérim de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

C.

FANNY HUEI-FEN CHEN, conseillère en sécurité financière et conseillère en assurance et rentes collectives (numéro de certificat 107000 et BDNI 1159701)

Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

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

- **RÉITÈRE L'ORDONNANCE de non-divulgation, non-diffusion et non-publication du nom et prénom du consommateur visé par la plainte, ainsi que de tout renseignement de nature personnelle et économique permettant de l'identifier, aux fins de sauvegarde de sa vie privée.**
- **ORDONNE la non-divulgation, la non-diffusion et la non-publication des noms et prénoms des autres consommateurs apparaissant sur les différents documents déposés comme preuve supplémentaire sur sanction.**

[1] Les 10 avril et 15 mai 2018, le comité de discipline (le comité) de la Chambre de la sécurité financière (CSF) s'est réuni au siège social de la Chambre, sis au 2000,

avenue McGill College, 12^e étage, à Montréal, pour entendre les représentations sur sanction, à la suite de sa décision sur culpabilité rendue le 8 décembre 2017.

[2] La plaignante était représentée par M^e Caroline Isabelle, alors que l'intimée était présente et représentée par M^e Jean Trottier.

[3] D'entrée de jeu, les procureurs ont informé le comité qu'ils présenteraient des recommandations communes sur sanction.

LA PREUVE

[4] La procureure de la plaignante a déposé la preuve documentaire supplémentaire suivante :

- SP-1 : Une mise en garde en date du 19 juin 2006;
- SP-2 : Une mise en garde datée du 9 octobre 2009;
- SP-3 : Une décision du Bureau de décision et de révision (BDRVM) de l'Autorité des marchés financiers (AMF), en date du 14 mars 2013;
- SP-4 : Une décision sur sanction du comité de discipline de la CSF, rendue le 6 août 2013, par laquelle il a condamné l'intimée au paiement d'amendes totalisant 26 000 \$, donnant ainsi suite aux recommandations communes des parties;
- SP-5 : Une mise en garde en date du 30 avril 2014.

[5] Pour sa part, le procureur de l'intimée a indiqué n'avoir aucune preuve à présenter sur sanction.

REPRÉSENTATIONS DE LA PLAIGNANTE

[6] La procureure de la plaignante a précisé que les parties s'étaient entendues sur les sanctions suivantes :

- a) Sous le chef d'accusation 1 (ne pas avoir procédé à une analyse de besoins financiers (ABF)) :
 - Le paiement d'une amende de 5 000 \$;
- b) Sous le chef d'accusation 2 (ne pas avoir favorisé le maintien en vigueur du

contrat d'assurance vie entière SunLife) :

- Une réprimande;
- c) Sous le chef d'accusation 3 (avoir confectionné, ou permis que soit confectionné, un faux préavis de remplacement) :
- La radiation temporaire de l'intimée pour une période de trois mois;
- d) Sous le chef d'accusation 4 (avoir créé, ou risqué de créer, un découvert d'assurance en transmettant une demande de résiliation de la police d'assurance vie SunLife) :
- Le paiement d'une amende de 5 000 \$;
- e) Sous le chef d'accusation 5 (ne pas avoir procédé à une ABF) :
- Le paiement d'une amende de 5 000 \$;
- f) Sous le chef d'accusation 6 (ne pas avoir assuré le suivi de la stratégie qu'elle a mise en place pour son client) :
- Une réprimande;
- g) Sous le chef d'accusation 7 (avoir entravé le travail de l'enquêteur de la CSF) :
- La radiation temporaire de l'intimée pour une période de trois mois;

Le tout totalisant des amendes de 15 000 \$ et une période de radiation temporaire de trois mois, puisque les périodes seraient purgées de façon concurrente.

[7] De plus, les parties ont recommandé la publication d'un avis de la décision et la condamnation de l'intimée au paiement des déboursés.

[8] La procureure de la plaignante a mentionné les facteurs aggravants et atténuants suivants :

Aggravants

- a) La longue expérience de l'intimée qui exerce depuis 1989;
- b) Le dossier disciplinaire de l'intimée faisant état de mises en garde laissant craindre un risque de récidive, même si certains faits relatifs à ces mises en garde sont postérieurs à ceux reprochés en l'espèce;

- c) La gravité objective des infractions et l'atteinte qui en découle à l'égard de la profession;
- d) Pour ce qui est des chefs 3 et 4, qui reprochent respectivement à l'intimée d'avoir confectionné un faux préavis de remplacement pour répondre à la demande d'une copie du préavis faite par l'assureur en 2014, plus de dix ans après les événements, et d'avoir entravé le travail du syndic de la CSF, la preuve ayant démontré que la signature du client avait été photocopiée.

Au surplus, la procureure de la plaignante a signalé qu'il ressortait des paragraphes 38, 43 et 80 de la décision sur culpabilité que l'intimée, ce faisant, avait agi intentionnellement dans le but de cacher sa faute et ainsi induire en erreur tant l'assureur que l'enquêtrice;

- e) La vulnérabilité du consommateur :

Se référant aux paragraphes 70 et 74 de la décision sur culpabilité, la procureure de la plaignante rappelle que le consommateur était un homme âgé et avait des revenus modestes, en plus de ne parler ni l'anglais ni le français, ce qui ajoutait à sa vulnérabilité;

- f) Quant à la négligence, la procureure a soutenu que celle-ci se dégageait des gestes de l'intimée qui a agi en toute connaissance de cause.

Tel que mentionné dans la décision sur culpabilité¹, l'intimée a expliqué avoir utilisé un formulaire de la RBC plutôt que celui de Manuvie, car le premier comportait moins de questions et ainsi plus court et plus simple à remplir.

De plus, le remplacement de la prime d'assurance auquel a procédé l'intimée non seulement ne répondait pas aux besoins de son client, mais n'était pas non plus à son avantage.

Comme le comité le rapporte dans sa décision sur culpabilité², l'intimée a reconnu ne pas s'être assurée que son client était en mesure de payer les primes mensuelles de cette nouvelle police d'assurance, et savait même qu'il n'en avait pas les moyens³;

- g) Le préjudice subi par le consommateur qui désirait se libérer du paiement des primes et n'avait pas les moyens de payer une prime majorée de 1 000 \$

¹ Paragraphe 11 b).

² Paragraphe 71.

³ Paragraphe 11 e).

comme proposée par l'intimée. Ce dernier s'est plutôt retrouvé ainsi avec un impôt de 7 446 \$ à payer⁴.

Ce préjudice est cependant quelque peu tempéré par l'entente prise par l'intimée de procéder à son remboursement à raison de 1 000 \$ par année⁵. Par ailleurs, aucune confirmation du respect de cette entente depuis sa conclusion n'a été obtenue du consommateur ni fournie par l'intimée;

- h) L'intimée a tiré avantage de cette souscription ayant perçu une commission de 1 700 \$⁶.

Atténuants

- a) L'existence d'un seul événement et d'un seul consommateur.

[9] La procureure de la plaignante a soutenu que les sanctions proposées⁷ par les parties s'inscrivaient à l'intérieur des paramètres des sanctions généralement ordonnées par le comité de la CSF pour chacune des infractions auxquelles l'intimée a été condamnée assurant s'être livrée à un exercice sérieux afin de le démontrer.

[10] Par ailleurs, elle a souligné que les parties avaient pris en compte la globalité des sanctions, ce qui expliquerait notamment les réprimandes sous les chefs 2 et 6.

[11] Pour le troisième chef d'accusation, reprochant la confection de fausse signature, les périodes de radiation ordonnées par le comité varient entre un et douze mois. L'existence d'une intention malhonnête entraîne une période plus longue. Par exemple, dans le cas où l'imitation de la fausse signature a été faite à la demande du client pour lui éviter un déplacement, ou pour corriger une erreur, la radiation sera plutôt d'un ou deux mois. De façon générale, en l'absence d'intention malhonnête, la période sera de plus courte durée. Néanmoins, notamment dans

⁴ P-26.

⁵ P-29 c).

⁶ P-25 et P-20 h).

⁷ **Chef 1** : CSF c. *Mongrain*, CD00-1124, décision sur culpabilité et sanction du 9 mai 2016; CSF c. *Lacasse*, 2016 CanLII 47381 (QC CDSCF); CSF c. *Gagnon*, 2016 CanLII 41601 (QC CDSCF).

Chef 3 : *Brazeau c. CSF*, 2006 QCCQ 11715 (CanLII); CSF c. *Schieir*, CD00-1101, décision sur culpabilité et sanction du 14 avril 2016; CSF c. *Patry*, CD00-0921, décision sur culpabilité et sanction du 7 mai 2014.

Chef 4 : CSF c. *Busque*, 2016 CanLII 21360 (QC CDSCF).

Chef 5 : CSF c. *Chaperon*, CD00-0809, décision sur culpabilité du 25 avril 2011 et décision sur sanction du 9 septembre 2011; CSF c. *Scurti*, CD00-0901, décision sur culpabilité du 28 octobre 2014 et décision sur sanction du 15 juillet 2015.

Chef 7 : CSF c. *Samson*, CD00-0810, décision sur culpabilité et sanction du 25 octobre 2010; CSF c. *Bernier*, CD00-0910 et CD00-0935, décision sur culpabilité et sanction du 24 janvier 2013; CSF c. *Taillon*, 2018 QC CDSCF 3 (CanLII).

l'affaire *Patry*, cinq mois ont été imposés en l'absence d'intention malhonnête, car le dossier disciplinaire de l'intimé comportait des antécédents et des mises en garde.

[12] Quant au chef 7 concernant une entrave au travail du syndic, les périodes varient, selon la procureure, en fonction de la gravité de l'infraction et de l'attitude passive ou active des intimés. Plus le comportement d'un intimé est conscient et son geste fait dans le but d'induire en erreur, plus la période de radiation sera longue.

[13] Nonobstant cet énoncé et que la conclusion du comité voulant que l'intimée en l'espèce ait agi sciemment pour induire en erreur le bureau de la plaignante, sa procureure a expliqué qu'en l'espèce, même si cela militait pour une période plus longue, les parties suggéraient une radiation temporaire de trois mois compte tenu de l'ensemble du dossier et de la globalité des sanctions.

[14] À cette fin, la procureure de la plaignante a référé le comité à la décision rendue en janvier 2018 dans l'affaire *Taillon*, par laquelle une radiation de deux mois pour un chef d'entrave a été ordonnée. Elle a toutefois précisé que cette ordonnance a été rendue conformément aux recommandations communes des parties et non à la suite d'un débat contradictoire.

REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉE

[15] Le procureur de l'intimée a indiqué au comité que les recommandations des parties étaient le fruit de discussions sérieuses et considérant :

- a) Qu'en dépit des mises en garde et d'un antécédent disciplinaire, les infractions commises par l'intimée remontaient à 2005, bien que la plainte n'ait été déposée qu'en 2015. Il ne s'agissait pas d'une récidive, les faits étant antérieurs aux décisions rendues contre l'intimée;
- b) L'entente de remboursement conclue entre l'intimée et le consommateur.

[16] Il s'est dit d'avis que les sanctions recommandées étaient de nature à assurer tant la protection du public qu'une saine administration de la justice.

DOSSIER DISCIPLINAIRE DE L'INTIMÉE

[17] Après avoir suspendu pour étudier les recommandations des parties à la lumière de l'ensemble des faits en l'espèce et du dossier disciplinaire de l'intimée, le

comité a fait part aux procureurs de ses préoccupations concernant la pratique de l'intimée qui, selon la preuve, s'était avérée déficiente à plusieurs égards depuis au moins 2005.

[18] En juin 2006, la première mise en garde soulevait des gestes liés à de fausses informations ou au manque d'informations fournies par l'intimée qui ne permettaient pas aux consommateurs de bien comprendre les recommandations ou le produit suggéré.

[19] En octobre 2009, la deuxième mise en garde fait état de négligence, l'intimée ayant utilisé le mauvais formulaire qui a eu pour effet de remplacer la police d'assurance vie du consommateur plutôt que son assurance invalidité, tel qu'il lui avait demandé.

[20] En mars 2013, la décision du BDRVM indique que malgré les conditions de supervision imposées par l'AMF, la personne responsable de cette supervision n'y a pas donné suite. Cette décision révèle qu'au printemps 2012, à la suite d'une inspection aléatoire au bureau de l'intimée :

- a) Sur les douze dossiers en assurance vérifiés, trois ne comportaient aucune ABF et six autres n'en contenaient qu'une incomplète;
- b) Sur les onze dossiers vérifiés en fonds distincts, neuf ne contenaient aucun profil de risque des investisseurs.

[21] Quant à la décision du comité de la CSF en août 2013, elle disposait d'infractions commises entre 2008 et 2010, à la suite du plaidoyer de culpabilité de l'intimée et concernant divers reproches dont :

- a) Avoir indiqué sur le formulaire d'ouverture de compte l'adresse de son bureau plutôt que celle du client, en plus de ne pas avoir vérifié l'exactitude des informations inscrites audit formulaire;
- b) S'être placée dans une situation de conflit d'intérêts.

[22] Les facteurs aggravants retenus dans cette décision étaient la multiplicité des infractions commises et le risque de récidive, étant donné que l'intimée avait fait l'objet des mises en garde discutées en l'espèce.

[23] Enfin, en avril 2014, une dernière mise en garde visait à nouveau des fautes liées à l'ABF et l'utilisation de formulaires inadéquats alors que la demande du client était non équivoque.

[24] Dans les circonstances, le présent comité s'est déclaré prêt à donner suite aux recommandations communes des parties, mais estimait opportun d'y ajouter une recommandation au Conseil d'administration de la CSF pour l'imposition à l'intimée de compléter certaines formations susceptibles de lui permettre de se conformer à ses diverses obligations déontologiques.

[25] À cette fin, les procureurs ont indiqué avoir besoin de prendre connaissance des différentes formations offertes en anglais⁸ et de consulter leurs clientes respectives à ce sujet.

[26] Par conséquent, la poursuite de l'audition sur sanction a été fixée au 15 mai 2018. À cette date, les parties ont transmis au comité leurs recommandations communes quant aux formations à imposer à l'intimée en réponse aux préoccupations émises par le comité.

ANALYSE ET MOTIFS

[27] L'intimée a commencé dans le domaine de la distribution des produits d'assurance en 1989. Son dossier disciplinaire contient un antécédent ainsi que diverses mises en garde.

[28] Les gestes commis en l'espèce remontent toutefois à plus de quinze ans.

[29] Néanmoins, les fautes sont sérieuses et vont au cœur de l'exercice de la profession.

[30] Les parties ont soumis des recommandations communes. Il est maintenant bien établi en matière disciplinaire⁹, en vertu des principes émis en droit criminel par la Cour d'appel du Québec¹⁰ et plus récemment par la Cour suprême dans l'arrêt *Anthony-Cook*¹¹, que lorsque les parties sont représentées par des procureurs d'expérience et qu'elles s'entendent sur des recommandations conjointes, celles-ci ne devraient pas être écartées par le comité, à moins qu'il les juge contraires à l'intérêt public ou de nature à déconsidérer la saine administration de la justice.

⁸ L'intimée possédant une meilleure connaissance de l'anglais.

⁹ Notamment : *Médecins (Ordre professionnel des) c. Legault*, 2016 CanLII 91699 (QC CDCM); *CSF c. Charbonneau-Desjardins*, CD00-1186, décision sur culpabilité et sanction du 26 janvier 2017.

¹⁰ *Douglas c. Sa Majesté la Reine*, [2002] CanLII 32492 (QCCA).

¹¹ *R. c. Anthony-Cook*, 2016 CSC 43.

[31] Après avoir considéré tant les facteurs aggravants qu'atténuants mentionnés par les parties, ainsi que les faits propres à la présente affaire, le comité est d'avis que les recommandations des parties, lorsque considérées dans leur globalité, sont de nature à atteindre l'objectif de la protection du public et d'une saine administration de la justice. Il y donnera donc suite.

[32] Par conséquent, sous chacun des chefs 1, 4 et 5, l'intimée sera condamnée au paiement d'une amende de 5 000 \$ pour un total de 15 000 \$.

[33] Sous chacun des chefs 3 et 7, le comité ordonnera la radiation temporaire de l'intimée pour une période de trois mois, à être purgée de façon concurrente.

[34] Enfin, sous chacun des chefs 2 et 6, une réprimande sera ordonnée.

[35] Aussi, le comité recommandera au conseil d'administration de la CSF d'imposer à l'intimée de suivre les formations suivantes offertes en anglais ou leurs équivalents:

- a) ProEthics ++ (Insurance and group saving/SPB) (5 UFC) numéro : 38565L1AN;
- b) Being compliant : A reality through three representatives (3 UFC) numéro : 18653L2AN;
- c) Practical look at ethics and professional conduct (3 UFC) numéro : 29638AL1AN;
- d) Demystifying the notice of replacement (4 UFC) numéro : 36006L1AN.

[36] Enfin, le comité ordonnera la publication d'un avis de la présente décision, et condamnera l'intimée au paiement des déboursés.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

RÉITÈRE ORDONNER la non-divulgence, non-diffusion et non-publication du nom et prénom du consommateur visé par la plainte, ainsi que de tout renseignement de nature personnelle et économique permettant de l'identifier, aux fins de sauvegarde de sa vie privée;

ORDONNE la non-divulgence, la non-diffusion et la non-publication des noms et prénoms des autres consommateurs apparaissant sur les différents documents déposés comme preuve supplémentaire sur sanction;

CONDAMNE l'intimée, sous chacun des chefs d'accusation 1, 4 et 5, au paiement d'une amende de 5 000 \$, totalisant 15 000 \$;

ORDONNE, sous chacun des chefs d'accusation 3 et 7, la radiation temporaire de l'intimée pour une période de trois mois, à être purgée de façon concurrente;

IMPOSE à l'intimée une réprimande, sous chacun des chefs d'accusation 2 et 6;

RECOMMANDE au conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière d'imposer à l'intimée de suivre les formations offertes par la Chambre de la sécurité financière plus amplement décrites au paragraphe 35 de la présente décision et portant les numéros 38565L1AN, 18653L2AN, 29638AL1AN et 36006L1AN, l'intimée devant produire au conseil d'administration de la Chambre une attestation qu'elles ont été suivies avec succès dans les douze (12) mois de la résolution du conseil d'administration, le défaut de s'y conformer résultant en la suspension de son droit d'exercice par l'autorité compétente jusqu'à la production d'une telle attestation;

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

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

(S) Janine Kean

M^e Janine Kean
Présidente du comité de discipline

(S) Dyan Chevrier

M^{me} Dyan Chevrier, A.V.A., Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

(S) BGilles Lacroix

M. BGilles Lacroix, A.V.C., Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

M^e Caroline Isabelle
BÉLANGER LONGTIN, s.e.n.c.r.l.

CD00-1159

PAGE : 11

Procureurs de la partie plaignante

M^e Jean Trottier avocat
Procureur de la partie intimée

Dates d'audience : Les 10 avril et 15 mai 2018.

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ