

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1179

DATE : 22 juin 2018

LE COMITÉ : M ^e Janine Kean	Présidente
M. Jacques Denis, A.V.A., Pl. Fin.	Membre
M. Jean Deslauriers, Pl. Fin.	Membre

NATHALIE LELIÈVRE, ès qualités de syndique de la Chambre de la sécurité financière
Partie plaignante

C.

MARIA CARO, conseillère en sécurité financière (numéro de certificat 155041,
BDNI 1502681)
Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 142 DU *CODE DES PROFESSIONS*, LE COMITÉ RÉITÈRE L'ORDONNANCE PRONONCÉE DANS LA DÉCISION SUR CULPABILITÉ :

- **Non-divulgation, non-diffusion et non-publication des noms et prénoms des consommateurs impliqués dans la plainte, ainsi que de tout renseignement de nature personnelle et économique permettant de les identifier.**

[1] Le 13 avril 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 procéder à l'audition sur sanction, suite à la décision sur culpabilité rendue le 16 novembre 2017.

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

LA PREUVE

[3] M^e Britten a déposé, comme preuve supplémentaire, une mise en garde faite à l'intimée le 13 novembre 2008 concernant, entre autres, la création d'un risque de découvert par l'annulation d'une police d'assurance vie faite le même jour que la souscription d'une nouvelle assurance vie (SP-1).

[4] Quant à cette mise en garde, l'intimée a déclaré ne pas s'en souvenir, sans toutefois la nier. Aussi, elle se rappelait que l'Autorité des marchés financiers (AMF) avait procédé en août 2008 à une inspection de ses dossiers, soit au cours des trois mois précédant cette mise en garde.

[5] Comme l'intimée se représentait seule, elle a été assermentée et les parties ont ensuite procédé à leurs représentations respectives sur sanction.

REPRÉSENTATIONS DE LA PLAIGNANTE

[6] Par l'entremise de son procureur, la plaignante a recommandé la condamnation de l'intimée au paiement d'une amende de 5 000 \$ sous chacun des deux chefs d'accusation, rappelant que le premier concernait l'absence d'analyse des besoins financiers (ABF) et le deuxième un risque de découvert d'assurance créé par l'annulation hâtive de l'assurance préexistante.

[7] Il a également demandé la condamnation de l'intimée au paiement des déboursés.

[8] Au titre des facteurs aggravants, il a mentionné la gravité objective des infractions, rappelant que l'ABF constitue la pierre angulaire de l'exercice des activités du représentant. Il a allégué qu'il en était de même de l'annulation hâtive d'une police d'assurance vie existante, créant un risque de découvert de protection, susceptible de causer au consommateur un préjudice important. Aussi, ces conduites sont manifestement prohibées et portent atteinte à l'image de la profession.

[9] Il a indiqué que l'expérience de près de huit ans de l'intimée au moment des événements aurait dû la préserver de commettre ces gestes. De plus, le fait qu'elle soit la seule dirigeante de son cabinet augmentait la gravité de ses gestes.

[10] À cela s'ajoute la mise en garde, émise quatre ans avant la commission par l'intimée en l'espèce d'une infraction du même type.

[11] Dans les circonstances, selon le procureur de la plaignante, un risque de récidive était à craindre plus particulièrement pour ce dernier type d'infraction.

[12] Parmi les facteurs atténuants, il a soulevé l'absence d'intention malhonnête, l'intimée ayant plutôt fait preuve de négligence. Celle-ci a collaboré à l'enquête et les infractions ne concernent qu'un seul événement et un seul couple de consommateurs.

[13] À l'appui de ses recommandations, il a déposé une série de décisions¹ prenant soin d'en souligner les similitudes et distinctions avec le cas présent.

REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉE

[14] L'intimée a confirmé exercer seule et être la dirigeante responsable de son cabinet.

[15] Même si elle a convenu que l'ABF constituait la pierre d'assise de l'exercice des activités du représentant, elle a réitéré qu'en 2012, la *Loi* et les règlements n'étaient pas aussi précis à ce sujet. À son avis, contrairement à ce que la plaignante a allégué, ses huit ans d'expérience ne constituent pas un facteur aggravant, mais plutôt un avantage qui lui a permis de bien servir ses clients.

[16] Elle a signalé l'absence de préméditation et d'intention malhonnête.

[17] Quoiqu'elle n'ait pas procédé à une ABF, l'intimée a maintenu qu'elle connaissait bien les clients impliqués et qu'ils étaient devenus ses amis. Même si l'annulation de l'assurance vie a eu pour effet de leur créer un découvert de protection, ses clients n'en ont subi aucun préjudice.

[18] Elle a terminé en faisant valoir que le processus disciplinaire était suffisamment dissuasif de sorte qu'une condamnation au paiement d'amendes se révèle inutile.

RÉPLIQUE DU PROCUREUR DE LA PLAIGNANTE ET RÉPONSE DE L'INTIMÉE

[19] Le procureur de la plaignante a rappelé que le comité avait indiqué dans sa décision sur culpabilité² que l'intimée n'avait pas démontré connaître ses clients. Selon lui, l'intimée a plutôt, par son témoignage, mis en évidence un important risque de

¹ *CSF c. Charbonneau*, 2012 CanLII 97161 (QC CDCSF); *CSF c. Di Salvo*, 2013 CanLII 77930 (QC CDCSF); *CSF c. Patry*, 2014 CanLII 25383 (QC CDCSF); *CSF c. Tousignant*, 2014 CanLII 38587 (QC CDCSF); *CSF c. Delage*, 2006 CanLII 53829 (QC CDCSF); *CSF c. Adou*, 2015 CanLII 77113 (QC CDCSF); *CSF c. Busque*, 2016 CanLII 21360 (QC CDCSF).

² Paragraphe 29.

récidive, démontrant ne pas comprendre qu'elle devait se conformer à ses obligations déontologiques.

[20] Pour sa part, l'intimée a conclu que si le comité devait la condamner au paiement d'une amende, seule l'amende minimale de 2 000 \$ devrait être retenue sous chacun des deux chefs d'accusation.

ANALYSE ET MOTIFS

[21] L'intimée exerce en assurance de personnes depuis l'automne 2004.

[22] Au cours de l'audience sur culpabilité, l'intimée a allégué que, même si elle n'avait pas procédé à une ABF, elle connaissait bien ses clients. Elle a maintenu que l'annulation de l'assurance préexistante avant la mise en vigueur de la nouvelle souscrite par son entremise était appropriée et, qu'à tout événement, en cas de refus, elle aurait pu la faire remettre en vigueur. En dépit de la décision retenant sa culpabilité pour les motifs y exposés, elle a tenu quasiment le même discours lors de l'audition sur sanction.

[23] Comme énoncé maintes fois par le comité, procéder à une ABF est une étape essentielle à toute recommandation. Or, l'intimée n'y a pas procédé et n'a pu fournir aucune assise pour expliquer comment elle est arrivée à déterminer le besoin d'un million en assurance pour ses clients. Quant à l'annulation des assurances existantes avant l'acceptation des nouvelles par l'assureur et leur mise en vigueur, l'intimée ne semble toujours pas saisir l'importance du risque qu'elle fait courir à ses clients en agissant ainsi.

[24] Le fait pour l'intimée d'être l'unique dirigeante responsable de son cabinet, tel qu'allégué par le procureur de la plaignante, ajoute à la gravité des gestes commis.

[25] Il ressort de l'attitude et des propos de l'intimée, qu'elle semble croire que son expérience et son intuition la préservent de commettre des erreurs. Or, le comité estime que c'est notamment cette croyance qui est à la source des manquements de l'intimée, qui passe manifestement outre ses obligations déontologiques.

[26] Dans les circonstances, la mise en garde qui a été faite à l'intimée en 2008 au sujet de la création d'un risque de découvert d'assurance ne peut être ignorée. Un risque de récidive pour ce type d'infraction est à craindre puisqu'elle a, quatre ans plus tard, de nouveau commis de tels gestes dans le présent cas.

[27] Pour l'intimée, subir le processus disciplinaire est suffisamment dissuasif et une condamnation au paiement d'amendes n'y ajouterait rien. Or, même si le processus disciplinaire peut se révéler éprouvant, il ne constitue pas une sanction et ne peut certes pas y suppléer.

[28] Le comité est d'avis que les recommandations de la plaignante sont conformes à celles imposées pour des infractions de même nature.

[29] Toutefois, après révision des faits et des facteurs aggravants et atténuants de la présente affaire, tenant compte de l'effet de la globalité des sanctions, le comité condamnera l'intimée au paiement d'une amende de 5 000 \$ sous le premier chef d'accusation et de 4 000 \$ sous le deuxième, le tout totalisant des amendes de 9 000 \$. Il estime qu'elles constituent des sanctions justes et appropriées pour la protection du public et l'atteinte des objectifs de dissuasion et d'exemplarité.

[30] De plus, en conséquence de ce qui précède, l'intimée ne comprenant pas de façon satisfaisante la teneur et la portée de ses obligations déontologiques en assurance de personnes, le comité recommandera au conseil d'administration de la CSF de lui imposer de suivre les formations suivantes :

- a) Cas vécus et déontologie en assurance de personnes (3 UFC), numéro 14465;
- b) Trois conseillers, une réalité : la conformité (3 UFC), numéro 18653;
- c) Le préavis de remplacement démystifié (4 UFC), numéro 36006;
- d) L'analyse des besoins financiers (2 UFC), numéro 24902;
- e) L'analyse des besoins d'assurance vie (10 UFC), numéro 27273.

[31] Enfin, le comité condamnera l'intimée au paiement des déboursés.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

RÉITÈRE ORDONNER la non-divulgence, non-diffusion et non-publication des noms et prénoms des consommateurs impliqués dans la plainte, ainsi que de tout renseignement de nature personnelle et économique permettant de les identifier;

CONDAMNE l'intimée au paiement d'une amende de 5 000 \$ sous le premier chef d'accusation;

CONDAMNE l'intimée au paiement d'une amende de 4 000 \$ sous le deuxième chef d'accusation;

RECOMMANDE au conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière d'imposer à l'intimée de suivre les formations offertes par la CSF plus amplement décrites au paragraphe 32 de la présente décision et qui portent les numéros 14465, 18653 36006, 24902 et 27273. L'intimée devra produire au conseil d'administration de la Chambre une attestation à l'effet que lesdits cours ont été suivis 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;

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) Jacques Denis

M. Jacques Denis, A.V.A., Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

(S) Jean Deslauriers

M. Jean Deslauriers, Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

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

L'intimée se représente seule.

Date d'audience : Le 13 avril 2018

CD00-1179

PAGE : 7

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ