

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1265

DATE : 21 janvier 2019

LE COMITÉ : M ^e Sylvain Généreux	Président
M. Denis Petit, A.V.A.	Membre
M. François Faucher, Pl. Fin.	Membre

SANDRA ROBERTSON, ès qualités de syndique adjointe de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

C.

JOSÉE LEBEL, conseillère en sécurité financière (numéro de certificat 189278)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

Le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière émet, aux termes de l'article 142 du *Code des professions*, une ordonnance de non-publication, de non-diffusion et de non-divulgence du nom de la personne dont les initiales apparaissent à la plainte et du nom de son conjoint et de tous les renseignements qui permettraient de les identifier

I. LA PLAINTÉ ET LE DÉROULEMENT DE L'AUDIENCE

[1] Le 1^{er} août 2017, la plaignante a porté une plainte dont les chefs d'infraction se lisent comme suit :

1. Dans la région de Québec, le ou vers le 11 novembre 2015, l'intimée n'a pas recueilli tous les renseignements et procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers d'A.G., avant que cette dernière ne souscrive la proposition d'assurance numéro [1] relativement à la police d'assurance-vie numéro [2], contrevenant ainsi aux articles 27 de la *Loi sur la distribution de produits et de services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r.10) ;
2. Dans la région de Québec, entre les ou vers les 11 et 18 novembre 2015, l'intimée n'a pas remis à A.G. une copie du préavis de remplacement requis au plus tard 5 jours ouvrables suivant la signature de la proposition d'assurance numéro [1], contrevenant ainsi à l'article 22 (3.1) du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r.10) ;
3. Dans la région de Québec, le ou vers le 26 février 2016, l'intimée a faussement témoigné de la signature de A.G. sur le document « Signatures et Autorisation », 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) ;
4. Dans la région de Québec, le ou vers le 4 avril 2016, l'intimée a fait résilier la police d'assurance-vie numéro [3] de A.G., créant un découvert d'assurance, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 12, 24 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3) ;
5. Dans la région de Québec, le ou vers le 30 mai 2016, l'intimée a divulgué à A.G. des renseignements de nature confidentielle concernant la police d'assurance détenue par C.V., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 27 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3).

[2] Le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (« le comité ») a siégé à Québec les 3 et 4 mai 2018. M^e Julie Piché représentait la plaignante et M^e Nicola Salomone, l'intimée.

[3] En début d'audience, la plaignante, faute d'être en mesure de présenter une preuve prépondérante, a demandé la permission de retirer le chef d'infraction énoncé au paragraphe 5 de la plainte. Cette demande lui a été accordée.

[4] L'intimée a ensuite enregistré un plaidoyer de culpabilité eu égard aux chefs d'infraction énoncés aux paragraphes 2 et 3 de la plainte.

[5] En ce qui a trait au paragraphe 3, le comité a été informé que ce plaidoyer de culpabilité était enregistré au regard de l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (la « Loi »).

[6] Les parties ont suggéré au comité d'ordonner l'arrêt conditionnel des procédures en ce qui a trait aux autres dispositions de rattachement mentionnées au paragraphe 3 de la plainte.

[7] Après s'être assuré que son plaidoyer de culpabilité était libre et éclairé, le comité a déclaré l'intimée coupable du chef d'infraction énoncé au paragraphe 2 et de celui énoncé au paragraphe 3 au regard de l'article 16 de la Loi, et il a ordonné l'arrêt conditionnel des procédures pour ce qui est des autres articles invoqués au paragraphe 3 de la plainte.

[8] En cours d'audience, un débat a eu lieu au sujet de questions relatives à des aveux extrajudiciaires et, à la demande du comité, les parties ont soumis une argumentation écrite.

[9] Le comité a requis la transcription des journées d'audience et a pris le dossier en délibéré le 5 juillet 2018, après avoir reçu les argumentations écrites des parties et les notes sténographiques.

II. LA PREUVE

[10] De la preuve présentée, le comité retient ce qui suit.

[11] L'intimée détient une certification en matière d'assurance de personnes depuis 2010¹.

[12] A.G. (la personne dont les initiales apparaissent à la plainte) est infirmière clinicienne et n'a pas véritablement de connaissances en matière d'assurance. Elle est âgée d'une trentaine d'années au moment des faits pertinents à la plainte.

[13] A.G. souscrit en juin 2010 auprès de l'Industrielle Alliance (« IA ») une police d'assurance vie entière pour un capital assuré de 50 000 \$ et dont sa succession est désignée à titre de bénéficiaire².

[14] En décembre 2010, cette police d'assurance est modifiée : l'un des fils de A.G. y est désigné à titre de deuxième assuré; le capital assuré prévu est de 100 000 \$; A.G. est la bénéficiaire de la prestation de décès.

[15] A.G. et son conjoint de l'époque font l'acquisition d'une maison et contractent un prêt hypothécaire d'un montant important.

[16] En juin 2012, par l'entremise de l'intimée, A.G. et son conjoint de l'époque contractent auprès de SSQ une police « multi-assurés » prévoyant une couverture temporaire (20 ans) en matière d'assurance vie pour un capital décès décroissant de 500 000 \$; un avenant en cas d'invalidité totale prévoyant une prestation de 1 000 \$

¹ P-1.

² P-2; il s'agit de la police d'assurance mentionnée au paragraphe 1 de la plainte.

pendant un maximum de 24 mois; et un avenant de maladies graves d'un capital assuré de 20 000 \$³.

[17] En 2013, A.G. se sépare de son conjoint, les services de l'intimée sont requis. Il est procédé à la division de la police d'assurance multi-assurés, et en septembre 2013, à la souscription par A.G. auprès de SSQ, d'une police d'assurance prévoyant des conditions similaires à celles qui sont mentionnées au paragraphe précédent⁴.

[18] Dans le cadre de sa séparation, A.G. cède ses droits dans la propriété mentionnée au paragraphe 15.

[19] Le 11 novembre 2015, l'intimée rencontre A.G. au domicile de celle-ci. Au moment de cette entrevue, les couvertures d'assurance dont bénéficie A.G. sont celles indiquées aux paragraphes 13, 14 et 17 de la présente décision. Il est à noter que le capital décès décroissant prévu à la police d'assurance SSQ est alors de 461 500 \$.

[20] A.G. explique à l'intimée que ses actifs sont moins importants qu'ils ne l'étaient et qu'elle veut en conséquence réduire sa couverture d'assurance vie et les primes à payer.

[21] On convient alors d'un capital-décès de 300 000 \$.

[22] À la suggestion de l'intimée, A.G. signe une proposition visant à ajouter à la police d'assurance qu'elle détient déjà auprès de IA, une assurance « multiterme » soit une assurance vie temporaire de 15 ans pour un capital assuré de 300 000 \$ et une

³ P-3.

⁴ P-3; il s'agit de la police d'assurance mentionnée au paragraphe 4 de la plainte.

protection d'assurance maladies graves temporaire (10 ans) pour un montant de 25 000 \$⁵.

[23] L'intimée ne remet pas à A.G. une copie du préavis de remplacement requis dans les cinq jours ouvrables suivant la signature de la proposition d'assurance soumise à IA; elle ne le fera que le 9 mai 2016. Tel qu'indiqué aux paragraphes 1, 4 et 7 de la présente décision, la plaignante en a fait reproche à l'intimée au paragraphe 2 de la plainte, grief au sujet duquel l'intimée a enregistré un plaidoyer de culpabilité et a été déclarée coupable séance tenante.

[24] Lors de cette entrevue du 11 novembre 2015, A.G. signe, à la suggestion de l'intimée, un document coiffé du titre « ANNULATION DE POLICE » dans lequel la consommatrice requiert de SSQ l'annulation du contrat d'assurance qu'elle détient auprès de cette compagnie. L'espace où une date doit être indiquée est volontairement laissé en blanc⁶.

[25] Le 7 janvier 2016, IA indique, pour des raisons médicales, que la proposition de A.G. sera « reconsidérée » après que des tests médicaux auront été complétés et les résultats obtenus.

[26] Afin qu'IA puisse obtenir des informations de nature médicale à son sujet, la consommatrice est invitée à signer une autorisation. Le 26 février 2016, A.G. signe cette autorisation et l'intimée, bien qu'elle ne soit pas alors en présence de sa cliente, témoigne faussement de sa signature⁷. Tel qu'indiqué aux paragraphes 1, 4, 5, 6 et 7

⁵ P-6; il s'agit de la proposition mentionnée aux paragraphes 1 et 2 de la plainte.

⁶ P-9.

⁷ P-7.

de la présente décision, la plaignante a reproché, au paragraphe 3 de la plainte, à l'intimée cette inconduite. L'intimée a plaidé coupable et a été déclarée coupable séance tenante.

[27] Par la suite, IA propose comme amendement à la proposition mentionnée au paragraphe 22 de la présente décision, qu'aucune prestation ne soit payable à A.G. pour toute maladie grave reliée à une tumeur bénigne au cerveau⁸.

[28] À la suite d'une conversation téléphonique le 4 avril 2016 avec A.G. au sujet de cette exclusion, l'intimée ajoute la date du 4 avril 2016 au document « ANNULATION DE POLICE » (déjà signé par A.G. le 11 novembre 2015) et le transmet à SSQ⁹.

[29] A.G. n'acceptera pas l'amendement (prévoyant une exclusion) proposé par IA, la police d'assurance émise par SSQ sera résiliée et un découvert d'assurance sera créé.

III. L'INTIMÉE EST-ELLE COUPABLE DE NE PAS AVOIR RECUEILLI, LE OU VERS LE 11 NOVEMBRE 2015, TOUS LES RENSEIGNEMENTS ET DE NE PAS AVOIR PROCÉDÉ À UNE ANALYSE COMPLÈTE ET CONFORME DES BESOINS FINANCIERS DE A.G., AVANT QUE CETTE DERNIÈRE NE SOUSCRIVE LA PROPOSITION D'ASSURANCE SOUMISE À IA (PARAGRAPHE 1 DE LA PLAINTÉ) ?

⁸ P-8.

⁹ P-9.

[30] Les articles de rattachement invoqués se lisent comme suit :

- L'article 27 de la Loi

27. Un représentant en assurance doit recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins d'un client afin de lui proposer le produit d'assurance qui lui convient le mieux.

- L'article 6 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (le Règlement)

6. Le représentant en assurance de personnes doit, avant de faire remplir une proposition d'assurance ou d'offrir un produit d'assurance de personnes comportant un volet d'investissement, dont un contrat individuel à capital variable, analyser avec le preneur ses besoins ou ceux de l'assuré.

Ainsi, selon le produit offert, le représentant en assurance de personnes doit analyser avec le preneur, notamment, ses polices ou contrats en vigueur ou ceux de l'assuré, selon le cas, leurs caractéristiques et le nom des assureurs qui les ont émis, ses objectifs de placement, sa tolérance aux risques, le niveau de ses connaissances financières et tout autre élément nécessaire, tels ses revenus, son bilan financier, le nombre de personnes à sa charge et ses obligations personnelles et familiales.

Le représentant en assurance de personnes doit consigner les renseignements recueillis pour cette analyse dans un document daté. Une copie de ce document doit être remise au preneur au plus tard au moment de la livraison de la police.

[31] La plaignante a produit le formulaire « ANALYSE DES BESOINS FINANCIERS » complété par l'intimée le 11 novembre 2015¹⁰. On n'y retrouve, au sujet des actifs d'A.G., ni cueillette ni analyse satisfaisant aux exigences de l'article 6 du Règlement.

[32] Comme preuve additionnelle du défaut de l'intimée de considérer les actifs de sa cliente, la plaignante, lors de son témoignage, a mis en preuve des extraits d'une entrevue téléphonique du 23 mai 2017 avec l'intimée.

¹⁰ P-4.

[33] La plaignante a produit ces extraits comme preuve d'aveux extrajudiciaires recueillis dans le cadre de son enquête.

[34] L'intimée prétend que le comité doit procéder à l'écoute non pas de ces seuls extraits, mais de toute l'entrevue. La plaignante s'est objectée.

[35] Le comité a requis et obtenu des parties des argumentations écrites sur cette question.

[36] Pour l'essentiel, l'intimée plaide que l'écoute de l'entrevue dans son intégralité permettra au comité de constater que la plaignante l'a déstabilisée par ses questions, qu'elle (l'intimée) s'est méprise sur le sens de celles-ci, et partant, qu'une faible valeur probante devrait être accordée à ces prétendus aveux.

[37] De façon plus précise, elle reproche à la plaignante de lui avoir posé des questions au sujet du changement d'adresse sur sa carte d'affaires en reliant cette modification au fait qu'elle s'était séparée de son conjoint; l'intimée prétend avoir alors été déstabilisée, décontenancée et ne pas avoir été en mesure de se concentrer sur son dossier¹¹.

[38] De son côté, la plaignante soulève, entre autres, les arguments suivants :

- les extraits produits de l'entrevue téléphonique permettent de constater que l'intimée fournit des réponses aux questions de la plaignante d'une voix assurée et de façon spontanée et précise;

¹¹ Il s'agit des expressions utilisées par l'intimée à la page 7 de son argumentation écrite et à la page 38 des notes sténographiques de l'audience du 4 mai 2018.

- lorsqu'une partie est d'avis que l'extrait soumis comme preuve d'un aveu extrajudiciaire n'est pas complet, il lui appartient d'indiquer les seuls passages pertinents à cette preuve dont le comité devrait prendre connaissance;
- si le comité conclut qu'il doit s'instruire de l'état d'esprit dans lequel se trouvait l'intimée au moment où elle a prononcé les aveux extrajudiciaires allégués, il devrait écouter l'échange qui a eu lieu avant le passage pertinent et non ce qui a été dit après¹².

[39] Le comité rappelle d'abord certains principes :

- un syndic est maître de la façon dont il mène son enquête et dont il pose des questions; il ne peut cependant agir de façon illégale;
- la force probante d'un aveu extrajudiciaire est laissée à l'appréciation du comité¹³.

[40] Après avoir écouté les extraits d'enregistrement produits par la partie plaignante¹⁴, le comité ne perçoit pas, dans la façon dont l'intimée répond, d'éléments qui pourraient l'amener à conclure qu'elle est déstabilisée; le comité est au contraire d'avis qu'elle répond aux questions avec conviction et de façon précise.

[41] De plus, rien ne peut amener le comité à conclure que la plaignante a procédé de façon illégale.

¹² Au paragraphe 17 de son argumentation écrite, la plaignante indique au comité que l'enregistrement est d'une durée de plus de 1 heure 20 minutes.

¹³ Article 2852 C.C.Q.

¹⁴ P-14.

[42] Cela dit, il n'est donc pas nécessaire que le comité écoute les dix minutes d'entrevue qui ont précédé l'extrait de cinq minutes produit par la plaignante¹⁵ et encore moins la suite de l'entrevue téléphonique.

[43] Bien qu'il n'avait pas l'obligation de le faire, le comité a quand même écouté les dix premières minutes d'entrevue, et il n'a rien entendu dans cet extrait qui aurait pu raisonnablement déstabiliser, décontenancer ou empêcher l'intimée de se concentrer¹⁶. Ajoutons à cela qu'à l'audience, l'intimée a témoigné que, bien que nerveuse, elle était prête pour cette entrevue téléphonique avec la plaignante lorsque celle-ci a communiqué avec elle¹⁷.

[44] Lors de cette entrevue du 23 mai 2017, l'intimée a admis ne pas avoir fait l'analyse des actifs de sa cliente¹⁸. Elle a d'ailleurs alors précisé à la plaignante qu'elle n'avait pas procédé à une telle analyse au motif qu'il s'agissait d'un dossier en matière d'assurance et non en matière de placements.

[45] Invitée par son avocat lors de l'audience à témoigner de nouveau à ce sujet, l'intimée a indiqué que l'analyse des besoins financiers de ses clients « *va durer en moyenne 15 à 30 minutes, là, tout dépendant des actifs à noter au dossier* »¹⁹.

[46] Après avoir fourni cette réponse de portée générale, l'intimée a mentionné en ré-interrogatoire avoir posé des questions à A.G. sur ses actifs, mais qu'elle n'a pu procéder à une analyse puisque sa cliente n'en possédait pas²⁰.

¹⁵ P-14.

¹⁶ Notes sténographiques (« N.S. ») 4 mai 2018, p. 38.

¹⁷ N.S. 4 mai 2018, p. 36.

¹⁸ P-14.

¹⁹ N.S. 3 mai 2018, p. 247.

²⁰ N.S. 4 mai 2018, p. 38-39.

[47] À l'audience, A.G. a au contraire témoigné que l'intimée avait « regardé un peu [ses] actifs »²¹. Elle a ajouté qu'en novembre 2015 on retrouvait notamment au nombre de ses actifs une auto entièrement payée, 8 000 \$ à 9 000 \$ résultant de la vente de sa maison et une somme d'environ 20 000 \$ dans son compte REER²².

[48] Le comité n'a pas de raison d'écarter le témoignage d'A.G.; elle a témoigné de façon franche, cohérente et claire.

[49] L'ensemble des éléments mis en preuve à l'audience ne vient pas amoindrir, aux yeux du comité, la force probante de l'aveu extrajudiciaire de l'intimée.

[50] Le comité retient donc que l'intimée a admis à la plaignante le 23 mai 2017 ne pas avoir fait l'analyse des actifs de sa cliente.

[51] Cet aveu, le document « ANALYSE DES BESOINS FINANCIERS »²³ et le témoignage d'A.G. amènent le comité à conclure que l'intimée n'a pas procédé à une cueillette et à une analyse complète et conforme des actifs de sa cliente.

[52] Ces manquements sont en soi suffisants pour amener le comité à conclure que l'intimée a dérogé aux dispositions des articles 27 de la Loi et 6 du Règlement.

[53] Mais il y a plus. Le comité est également d'avis que l'intimée ne s'est pas livrée à une analyse des polices en vigueur et de leurs caractéristiques.

[54] À la page 7 de P-4, la valeur de la police d'assurance émise par SSQ (laquelle était alors en vigueur) n'est pas inscrite à la rubrique : « VOTRE PROTECTION ACTUELLE ».

²¹ N.S. 3 mai 2018, p. 138-139.

²² N.S. 3 mai 2018, p. 145-146 et 204 à 208.

²³ P-4.

[55] À la page 11 de P-4, les informations pertinentes à l'analyse de la « PROTECTION REQUISE EN CAS DE MALADIE GRAVE » devaient être indiquées. Or, à la rubrique « VOTRE PROTECTION ACTUELLE » la valeur de l'avenant maladies graves que détenait alors A.G. auprès de SSQ n'est pas mentionnée.

[56] L'intimée a expliqué qu'elle n'avait pas indiqué les « protections » qu'elle se proposait de remplacer. Selon le comité, cette façon de faire n'est pas conforme aux exigences de l'article 6 du Règlement, lequel impose au représentant l'obligation d'analyser les polices en vigueur. L'analyse à laquelle doit se livrer le représentant ne doit pas être faite en fonction seulement des produits qu'il recommande.

[57] L'intimée prétend également que l'analyse de la police SSQ et de ses caractéristiques se retrouve sur le préavis de remplacement (P-5) et qu'elle a ainsi satisfait à ses obligations.

[58] Le comité constate que l'intimée a fait parvenir à A.G. le document « ANALYSE DES BESOINS FINANCIERS » (P-4) dans les heures qui ont suivi leur entrevue du 11 novembre 2015. Cependant, le préavis de remplacement (P-5) ne lui a été transmis que le 9 mai 2016.

[59] Le comité croit, qu'en procédant ainsi à des dates différentes et dans des documents distincts, l'intimée n'a pas satisfait aux exigences de l'article 6 du Règlement.

[60] Pour l'ensemble de ces motifs, le comité conclut que l'intimée n'a pas recueilli tous les renseignements et n'a pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers d'A.G. avant que cette dernière ne souscrive la proposition d'assurance soumise à IA et qu'elle a ainsi contrevenu aux articles 27 de la Loi et 6 du Règlement.

[61] Afin de respecter la règle interdisant les déclarations de culpabilité multiples, le comité, en ce qui a trait au paragraphe 1 de la plainte, déclare l'intimée coupable au regard de l'article 6 du Règlement (car cette disposition est celle qui décrit le mieux l'infraction commise) et ordonne l'arrêt conditionnel des procédures pour ce qui est de l'article 27 de la Loi.

IV. L'INTIMÉE EST-ELLE COUPABLE D'AVOIR FAIT RÉSILIER, LE 4 AVRIL 2016, LA POLICE D'ASSURANCE SSQ D'A.G. ET D'AVOIR CRÉÉ AINSI UN DÉCOUVERT D'ASSURANCE (PARAGRAPHE 4 DE LA PLAINTÉ) ?

[62] Plusieurs des faits pertinents à l'analyse de cette question sont résumés aux paragraphes 11 à 29 de la présente décision.

[63] Reprenons certains éléments de cette trame factuelle en y ajoutant des faits tirés notamment des admissions convenues par les parties.

[64] Une demande d'ajout à la police d'assurance que détenait A.G. auprès de IA (assurance-vie temporaire de 15 ans pour un capital assuré de 300 000 \$ et une protection maladies graves temporaire 10 ans pour un montant de 25 000 \$) a été signée par la consommatrice le 11 novembre 2015.

[65] Cet ajout serait entré en vigueur, au plus tôt, le 10 avril 2016 si A.G. avait signé les documents relatifs à l'exclusion, soit la « *Feuille d'amendement* » et le « *Renouvellement des déclarations d'assurabilité pour toute personne à assurer en vertu de la présente police* », et qu'elle ait payé la prime au plus tard le 31 mai 2016; A.G. ne l'ayant pas fait, l'ajout à la police d'assurance IA n'est pas entré en vigueur²⁴.

[66] Le 4 avril 2016, après une conversation téléphonique avec A.G., l'intimée a ajouté la date du 4 avril 2016 au document « ANNULATION DE POLICE » (document déjà signé par A.G. le 11 novembre 2015) et l'a transmis à SSQ.

[67] « *Il y a eu découvert d'assurance à compter du 26 avril 2016, soit à la date où l'annulation de la police SSQ a été effective.* »²⁵

[68] Cela dit, l'intimée plaide qu'elle doit être acquittée du chef d'infraction énoncé au paragraphe 4 de la plainte au motif qu'A.G. a manifesté son accord, le 4 avril 2016, à ce que le document « ANNULATION DE POLICE » soit transmis à SSQ²⁶. En d'autres termes, l'intimée plaide qu'A.G. est responsable du découvert en ce qu'elle a d'abord accepté que la police SSQ soit résiliée et ensuite fait défaut de remplir les conditions exigées par IA pour que l'ajout proposé à la police d'assurance qu'elle détenait auprès de cette compagnie entre en vigueur.

²⁴ Voir à ce sujet le document « Admissions » produit par les parties.

²⁵ Tiré du document « Admissions » produit par les parties.

²⁶ P-9.

[69] De son côté, la plaignante soumet qu'A.G. n'a jamais autorisé l'intimée à résilier la police d'assurance SSQ.

[70] Au-delà des faits résumés par le comité aux paragraphes 11 à 29 de la présente décision, voyons d'abord ce que la preuve révèle de façon plus particulière au sujet de ce chef d'infraction quant aux faits survenus entre le 11 novembre 2015 et le 4 avril 2016.

[71] A.G. a témoigné avoir indiqué à l'intimée le 11 novembre 2015 qu'elle souhaitait réduire le montant des primes qu'elle payait à SSQ. Elle a ajouté qu'il était de son intention de conserver cette police d'assurance.

[72] A.G. a également témoigné qu'elle ne s'y connaissait pas en matière d'assurance et qu'elle a accepté que l'intimée soumette une proposition à IA pour ainsi bénéficier d'une option additionnelle.

[73] Le 11 novembre 2015, elle a signé le document « ANNULATION DE POLICE » destiné à SSQ (sur lequel la date était demeurée en blanc) car elle faisait confiance à l'intimée; elle était alors convaincue que si une décision devait être prise quant à l'annulation de cette police, l'intimée recommuniquerait avec elle afin d'obtenir son consentement.

[74] Le 26 février 2016, elle signe un document aux termes duquel elle consent à fournir à IA les informations concernant son dossier médical²⁷.

²⁷ P-7.

[75] Le 4 avril 2016, elle apprend, lors d'une conversation téléphonique avec l'intimée, qu'IA propose une exclusion. Elle demande à l'intimée de voir les documents pertinents. Elle témoigne qu'elle n'a pas donné son accord à ce que la police SSQ soit annulée.

[76] L'intimée a, de son côté, indiqué au comité que l'entrevue avec A.G, le 11 novembre 2015, a duré environ une heure et demie.

[77] Réalisant que la police d'assurance SSQ ne convenait plus, elle propose à A.G. un ajout à la police d'assurance permanente que celle-ci détenait déjà auprès d'IA, soit une assurance-vie temporaire pour un montant de 300 000 \$. Constatant de plus qu'une protection pour couvrir les risques en cas de maladie grave était importante aux yeux de sa cliente, elle lui propose la couverture temporaire offerte par IA d'un montant de 25 000 \$.

[78] L'intimée est alors d'avis que la couverture en cas de maladie grave proposée par IA est plus intéressante que celle détenue par A.G. auprès de SSQ.

[79] Elle constate également que l'avenant maladies graves que détient A.G. auprès de SSQ ne pourra être conservé dès lors que la police d'assurance vie avec cette assurance sera résiliée.

[80] A.G. complète alors la proposition adressée à IA²⁸.

²⁸ N.S. 3 mai 2018, p. 245 à 250.

[81] En contre-interrogatoire, l'intimée mentionne ignorer pourquoi elle n'a pas indiqué, à ce moment, la date du 11 novembre 2015 sur le document « ANNULATION DE POLICE » destiné à SSQ et concède qu'il n'était pas alors certain que cette police serait annulée, puisqu'on ignorait si la proposition de sa cliente serait acceptée par IA. Elle mentionne également que l'ajout à la police IA devait entrer en vigueur avant que la police SSQ ne soit résiliée²⁹.

[82] Début janvier 2016, elle apprend qu'IA exige qu'A.G. se soumette à des tests médicaux. Elle en informe sa cliente et obtient son consentement à ce que les résultats des examens médicaux soient transmis à cet assureur³⁰.

[83] Le 31 mars 2016, l'intimée obtient des informations d'IA et les communique à A.G. lors d'une entrevue téléphonique le 4 avril 2016. Elle annonce alors à sa cliente qu'IA accepte de donner suite à sa proposition, mais que l'avenant prévoira une exclusion pour tumeur bénigne au cerveau.

[84] L'intimée fournit des explications à A.G. quant aux avantages de la couverture d'assurance offerte par IA et quant à la portée de l'exclusion proposée par cet assureur; elle lui suggère d'accepter l'offre d'IA en invoquant notamment que l'avenant SSQ ne couvre pas, de toute façon, la condition médicale dont elle souffre.

[85] L'intimée témoigne qu'A.G. accepte l'offre d'IA et consent à ce que la police SSQ soit annulée.

²⁹ N.S. 3 mai 2018, p. 276 à 279.

³⁰ N.S. 3 mai 2018, p. 259 et 260 et P-7.

[86] Elle lui explique alors qu'elle recevra sous peu la police de IA et qu'elle la lui livrera au cours des jours qui suivront³¹.

[87] L'intimée ajoute donc la date du 4 avril 2016 au document «ANNULATION DE POLICE » et le transmet à SSQ; cet assureur a reçu ce document le 6 avril 2016³².

[88] Selon le relevé « *Telus* » faisant état des appels téléphoniques de l'intimée et le témoignage de celle-ci, la conversation du 4 avril 2016 qu'elle a eue avec A.G. a duré deux minutes³³.

[89] Examinons maintenant ce que révèle la preuve quant à ce qui s'est passé par la suite.

[90] L'intimée reçoit la police d'IA le 7 avril 2016.

[91] Selon les notes prises par l'intimée sur son registre des appels, elle laisse un message à A.G. le 7 avril 2016 dans lequel elle lui suggère le 11 ou le 13 avril 2016 comme date de livraison de la police d'IA³⁴.

[92] Dans sa note du 8 avril 2016, l'intimée écrit ce qui suit : « *la cliente rappelle, car elle veut attendre et y penser. Je lui dis que je vais la rappeler dans une semaine.* »³⁵.

³¹ N.S. 3 mai 2018, p. 260 à 264 et N.S. 4 mai 2018, p. 34, 46 et 47.

³² P-9.

³³ I-5 et N.S. 4 mai 2014, p. 47.

³⁴ P-15.

³⁵ P-15.

[93] Contre-interrogée au sujet de cette note, l'intimée a indiqué au comité qu'elle n'a pas dit à sa cliente, lors de cette conversation téléphonique, que la police SSQ avait été annulée (elle a cependant souligné au comité le lui avoir dit le 4 avril 2016); elle n'a pas souvenir si A.G. lui a expliqué les motifs pour lesquels elle voulait continuer à réfléchir à la possibilité de souscrire à l'avenant de la police d'assurance d'IA³⁶.

[94] Il est à noter que la police SSQ demeurait en vigueur jusqu'au 26 avril 2016, puisque la prime avait été payée pour la période se terminant à cette date.

[95] Le 25 avril 2016, l'intimée transmet un message texte à sa cliente; « *Bonjour [A.G.]. C'est Josée Lebel... As-tu pris une décision pour ta nouvelle police? Merci* »³⁷. Cependant, l'intimée ne souligne pas à sa cliente que la police SSQ cessera d'être en vigueur le lendemain.

[96] A.G. lui répond le 26 avril 2016 : « *Allo! Tu vas me trouver plate, mais non... j'hésite vraiment parce que veut veut pas ça laisse une tâche (sic) dans mon dossier... désoler (sic) je te fais signe dès que je suis fixé (sic) bonne journée* »³⁸.

[97] Le 6 mai 2016, A.G. transmet le courriel suivant à l'intimée : « *Je viens de me rendre compte que mon paiement de SSQ ne passe pu (sic) dans mon compte. Je ne comprends pas pourquoi ma police est annuler (sic) sans que j'aïlle accepter (sic) la proposition d'Industrielle Alliance. Ça veux-tu dire que pour l'instant je ne suis pu (sic) couverte? Merci* ». ³⁹

³⁶ N.S. 3 mai 2018, p. 293 à 296.

³⁷ P-10.

³⁸ P-10.

³⁹ P-11.

[98] Dans un autre courriel du 10 mai 2016 adressé à l'intimée, A.G. souligne qu'elle ne comprend pas pourquoi le « *papier d'annulation* » a été transmis à SSQ avant qu'elle ne « *signe* » avec IA. Elle demande à l'intimée si elle a raison de croire qu'elle n'est plus couverte en cas d'accident.

[99] Le courriel que l'intimée transmet à A.G. le 11 mai 2016 comporte le passage suivant : « *Lorsqu'on s'est parlé la première fois après ton acceptation (avec l'exclusion) j'avais compris que c'était OK pour toi. Tu m'as par la suite demandé du temps pour y penser. Il est malheureusement trop tard pour remettre en place SSQ.* »⁴⁰.

[100] Le comité est d'avis que l'intimée a procédé à la résiliation de la police d'assurance SSQ sans avoir obtenu le consentement d'A.G.

[101] Le comité ne croit pas que dans une conversation téléphonique de deux minutes, le 4 avril 2016, l'intimée ait pu fournir l'ensemble des informations qu'elle prétend avoir communiqué à sa cliente pour que celle-ci manifeste son accord de façon éclairée tant qu'à l'annulation de la police SSQ qu'à l'acceptation de l'avenant IA avec l'exclusion qui y était prévue.

[102] Les messages textes et courriels échangés entre l'intimée et sa cliente au cours des semaines qui ont suivi cette conversation téléphonique du 4 avril 2016 démontrent, de l'avis du comité, qu'A.G. n'a pas fourni un tel consentement.

[103] L'intimée n'a pas agi de façon malhonnête. Cependant, elle a fait preuve d'incompétence et de manque de professionnalisme.

⁴⁰ P-11.

[104] Un représentant ne peut se permettre de résilier une police d'assurance tant que les démarches pour obtenir une autre couverture d'assurance n'ont pas été complétées et que la nouvelle police n'est pas entrée en vigueur.

[105] L'intimée ne pouvait tenir pour acquis qu'elle verrait sa cliente avant le 26 avril 2016 et que celle-ci signerait les documents requis et paierait la prime.

[106] De plus, dans les jours qui ont suivi le 4 avril 2016, elle aurait dû réaliser que sa cliente n'avait pas consenti. D'ailleurs, il n'y avait pas urgence et rien ne pouvait raisonnablement l'amener à transmettre le document « *Annulation de la police* »⁴¹ à SSQ avant que sa cliente n'ait rempli les conditions pour que la police d'assurance IA n'entre en vigueur.

[107] L'intimée prétend avoir fourni les explications pertinentes à sa cliente le 11 novembre 2015. Rappelons qu'il n'a pas alors été question de l'exclusion laquelle n'a été proposée qu'ultérieurement par IA. Par conséquent, le 4 avril 2016, l'intimée avait clairement l'obligation de fournir toutes les explications pertinentes afin de s'assurer que sa cliente comprenait bien les conséquences des décisions qu'elle l'invitait à prendre et de s'assurer que son consentement était éclairé. Le comité est d'avis qu'elle n'a pu s'acquitter de ses obligations au cours de cette conversation téléphonique qui n'a duré que deux minutes. L'échange de courriels et de messages textes au cours des jours et des semaines suivantes démontre qu'A.G. n'avait pas fourni un tel consentement. En bout de ligne, un découvert d'assurance a été créé.

⁴¹ P-9.

[108] Il est possible que l'intimée ait cru de bonne foi que l'avenant IA comportait plus d'avantages que la police SSQ et qu'il était dans l'intérêt d'A.G. de suivre ses recommandations. Cependant, un représentant doit procéder selon les décisions prises par son client après avoir informé celui-ci de façon satisfaisante des avantages et inconvénients des produits et des solutions proposées.

[109] Considérant l'ensemble de ces motifs, le comité est d'avis que l'intimée n'a pas agi avec compétence et professionnalisme, ni de façon consciencieuse; elle a plutôt procédé de façon négligente. Par conséquent, le comité conclut qu'elle a contrevenu aux dispositions des articles 16 de la *Loi* et 12, 24 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

[110] Afin de respecter la règle interdisant les déclarations de culpabilité multiples, le comité, en ce qui a trait au paragraphe 4 de la plainte, déclarera l'intimée coupable au regard de l'article 16 de la *Loi* (car cette disposition est celle qui décrit le mieux l'infraction commise), et ordonnera l'arrêt conditionnel des procédures pour ce qui est des articles 12, 24 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

PREND ACTE à nouveau du plaidoyer de culpabilité de l'intimée eu égard aux paragraphes 2 et 3 de la plainte;

RÉITÈRE la déclaration de culpabilité prononcée à l'audience quant au chef d'infraction énoncé au paragraphe 2 de la plainte;

RÉITÈRE la déclaration de culpabilité prononcée à l'audience quant au chef d'infraction énoncé au paragraphe 3 de la plainte au regard de l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

ORDONNE l'arrêt conditionnel des procédures quant au chef d'infraction énoncé au paragraphe 3 de la plainte en ce qui a trait aux articles 11, 34 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef d'infraction énoncé au paragraphe 1 de la plainte au regard de l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*;

ORDONNE l'arrêt conditionnel des procédures quant au chef d'infraction énoncé au paragraphe 1 de la plainte en ce qui a trait à l'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef d'infraction énoncé au paragraphe 4 de la plainte au regard de l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

ORDONNE l'arrêt conditionnel des procédures quant au chef d'infraction énoncé au paragraphe 4 de la plainte en ce qui a trait aux articles 12, 24 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;

CONVOQUE les parties à l'audience sur sanction et demande au secrétaire du comité de faire le nécessaire à cet égard.

(s) Sylvain Généreux
M^e Sylvain Généreux
Président du comité de discipline

(s) Denis Petit
M. Denis Petit, A.V.A.
Membre du comité de discipline

(s) François Faucher
M. François Faucher, Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

M^e Julie Piché
TERRIEN COUTURE AVOCATS
Procureurs de la partie plaignante

M^e Nicola Salomone
DUMAS GAGNÉ THEBERGE AVOCATS
Procureurs de la partie intimée

Dates d'audience : 3 et 4 mai 2018

**LISTE DES AUTORITÉS
PRODUITES PAR LES PARTIES**

CSF c. Baillargeon, 2010 CanLII 99871 (QC CDCSF)

CSF c. Derkson, 2015 QCCDCSF 32

Autorité des marchés financiers c. Couture, 2013 QCBDR 138

Lelièvre c. Caro, CD00-1179, décision sur culpabilité du Comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière du 16 novembre 2017, 2017 QCCDCSF 74

CÔTÉ, Pierre-André, *Interprétation des lois*, Les éditions Thémis, 4^e édition, p. 514 et ss.

Bisson c. Lapointe, 2016 QCCA 1078

CSF c. Harton, 2005 CanLII 59624 (QC CDCSF)

CSF c. Nemeth, 2018 QCCDCSF 12

CSF c. Adu, 2015 QCCDCSF 60

CSF c. Caccia, 2018 QCCDCSF 15

CSF c. Chen, 2017 QCCDCSF 79

CSF c. Nemeth, 2015 QCCDCSF 24

CSF c. Morteau, 2016 QCCDCSF 13

CSF c. Delisle, 2017 QCCDCSF 26

Montfils c. Rigas, 2016 CanLII 53907 (QC CDCHAD)

CSF c. Moreau, 2018 QCCDCSF 20

CSF c. Caro, 2017 QCCDCSF 74

CSF c. Gaudreault, 2003 CanLII 57212 (QC CDCSF)

Archambault c. Barreau du Québec, 1996 CanLII 12213 (QCTP)

CSF c. Zhang, 2015 QCCDCSF 44

Uni Béton, une division de ciment Québec inc. c. Bordures et trottoirs de la Capitale inc., 2013 QCCS 2242

ROYER, Jean-Claude et PICHÉ, Catherine, *La Preuve Civile*, 5^e édition, Montréal (Québec) Canada, Éditions Yvon Blais, 2016, p. 850 et ss.

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ