

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1412

DATE : 21 septembre 2020

LE COMITÉ : M^e Janine Kean
M. Jasmin Lapointe
M. Michel McGee

Présidente
Membre
Membre

SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Partie plaignante

C.

CLAUDE DÉRY, conseiller en sécurité financière (numéro de certificat 109 504)
Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

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

- **La non-divulgence, non-diffusion et non-publication du nom et prénom de la consommatrice impliquée dans la plainte disciplinaire et de toute information se trouvant dans la preuve permettant de l'identifier. Cette ordonnance s'applique également à toutes les informations se trouvant aux pièces PS-5 et PS-6 produites au dossier. Il est toutefois entendu que cette ordonnance ne s'applique pas aux demandes d'accès à l'information provenant de l'Autorité des marchés financiers ni du Fonds d'indemnisation des services financiers.**

[1] Le 3 août 2020, le comité de discipline (le comité) de la Chambre de la sécurité financière (CSF) s'est réuni et a procédé par visioconférence, à l'audition sur sanction, à la suite de sa décision sur culpabilité rendue le 8 juillet 2020.

[2] L'intimé a été déclaré coupable sous chacun des deux chefs d'accusation contenus dans la plainte disciplinaire portée contre lui et impliquant la même consommatrice.

[3] Le premier chef lui reprochait de ne pas avoir, le 6 janvier 2016, procédé à l'analyse complète des besoins de la consommatrice avant de lui faire souscrire des polices d'assurance maladie et accident. Pour le deuxième chef, il s'agissait du même reproche cette fois, le 4 janvier 2017, pour une police d'assurance vie.

[4] Le plaignant était représenté par M^e Vivianne Pierre-Sigouin et l'intimé se représentait seul.

LA PREUVE

[5] La preuve du plaignant s'est limitée au même cahier de pièces produit lors de la culpabilité, mais référant de façon plus précise aux pièces PS-12 et PS-13.

[6] La première pièce PS-12 étant un antécédent disciplinaire de l'intimé remontant à l'an 2000¹ et PS-13, un enregistrement de l'échange entre l'intimé et l'enquêteur². M^e Pierre-Sigouin a référé à différents passages au soutien des facteurs objectifs et subjectifs qu'elle a énumérés à l'appui des recommandations sur sanction du syndic.

[7] L'intimé, dûment assermenté, a témoigné exprimant son désaccord à l'égard de plusieurs des arguments de la procureure du plaignant et de ses recommandations sur sanction.

REPRÉSENTATIONS DU PLAIGNANT

[8] Les sanctions recommandées par le syndic sont :

- a) Ordonner la radiation temporaire de l'intimé pour une période d'un à deux mois, à la discrétion du comité, sous chacun de deux chefs et à être purgée de façon concurrente;

¹ PS-12 : *Rioux c. Déry*, CD00-0270, décision sur culpabilité du 6 juillet 2000 et décision sur sanction du 18 septembre 2000.

² PS-13.

- b) Rendre une ordonnance de suivre les quatre formations suivantes relatives aux analyses de besoins d'assurance:
1. *L'analyse des besoins d'assurance invalidité*, portant le numéro 2575OL3FR;
 2. *L'analyse des besoins d'assurance vie*, portant le numéro 27273L2FR;
 3. *L'analyse des besoins et les produits d'assurance maladie*, portant le numéro 2665OL1FR;
 4. *L'analyse des besoins financiers*, portant le numéro 249O2L1FR.

[9] Considérant les facteurs aggravants et atténuants ci-après rapportés, M^e Pierre-Sigouin s'est dit d'avis que les recommandations du syndic paraissaient raisonnables. Au soutien, elle a cité les trois premières décisions de son cahier d'autorités³ :

Aggravants subjectifs

- a) L'expérience de l'intimé;
- b) L'existence d'un antécédent disciplinaire⁴ remontant à l'an 2000;
À ce sujet, même s'il ne s'agissait pas de la même infraction, M^e Pierre-Sigouin y voit un parallèle avec le présent cas soulignant que le comité avait noté, quant au premier chef de la plainte, que l'intimé ne semblait pas avoir compris les reproches voulant qu'il ait fait défaut d'agir en conseiller consciencieux. Le paiement d'une amende de 1 000 \$ a été ordonné sous le premier chef et une réprimande sous le deuxième;
- c) L'absence de compréhension par l'intimé du caractère dérogatoire de ses gestes et l'absence de regrets;
- d) Les gestes de l'intimé sont davantage ceux d'un vendeur que d'un conseiller en sécurité financière ayant vendu les produits d'assurance en fonction du maximum couvert par l'assureur *Combined* et non des besoins du consommateur;
- e) L'existence d'un risque de récidive, l'intimé étant toujours actif dans la discipline d'assurance de personnes.

³ CSF c. *St-Onge*, 2019 QCCDCSF 12 (CanLII), CD00-1284, décision sur culpabilité et sanction du 4 mars 2019; CSF c. *Chen*, 2017 QCCDCSF 79 et 2018 QCCDCSF 40 (CanLII), CD00-1159, décisions sur culpabilité du 8 décembre 2017 et sur sanction du 23 mai 2018; CSF c. *Couture*, 2017 QCCDCSF 68 et 2018 QCCDCSF 16 (CanLII), CD00-1218, décisions sur culpabilité du 8 novembre 2017 et sur sanction du 6 mars 2018.

Aggravants objectifs

- a) La gravité objective de l'infraction qui est au cœur de l'exercice de la profession, l'analyse des besoins (AB) étant la pierre angulaire du travail de tout représentant en assurances;
- b) L'absence d'une analyse des besoins ou une mauvaise analyse risque d'entraîner la commission d'autres infractions;
- c) Cette infraction mine la confiance du public et ternit l'image de la profession;
- d) La commission par l'intimé de la même infraction au cours de deux années consécutives;
- e) L'intimé a tiré avantage de la vente de ces assurances;
- f) Le préjudice financier de la consommatrice.

Atténuants

- a) L'existence d'une seule victime.

[10] M^e Pierre-Sigouin a convenu que le paiement d'une amende est la sanction habituellement ordonnée par le comité de discipline pour ce type d'infraction. Par conséquent, elle a discuté de différentes décisions du Tribunal des professions (TP)⁵ qui, à son avis, appuyait sa recommandation pour une radiation temporaire de l'intimé, alléguant qu'il s'agit d'une infraction se situant au cœur de l'exercice de la profession.

[11] M^e Pierre-Sigouin a également référé au principe de la gradation des sanctions alléguant que celui-ci pouvait trouver application dans le présent dossier pour amener l'intimé à une prise de conscience.

[12] En réponse à la question du comité, elle a toutefois reconnu que le comité dans l'affaire *Couture*, bien qu'il ait conclu à une période de radiation pour une telle infraction,

⁴ PS-12.

⁵ *Malus c. Notaires (Ordre professionnel des)*, 2018 QCTP 107, jugement du 13 novembre 2018; *Technologues professionnels du Québec (Ordre des) c. Castonguay*, 2018 QCTP 8 (CanLII), jugement du 31 janvier 2018; *Adle c. Médecins (Ordre professionnel des)*, 2018 QCTP 12 (CanLII), jugement du 14 février 2018; *Avocats (Ordre professionnel des) c. Drolet-Savoie*, 2014 QCTP 115 (CanLII), décision

il avait pris soin de préciser qu'il optait pour cette sanction qui se révélait plus clémentine pour cet intimé, car ce dernier ayant pris sa retraite n'exerçait plus et que le paiement d'une amende l'aurait accablé.

[13] Elle a réitéré l'importance pour l'intimé de suivre les formations suggérées pour lui permettre de mettre à jour ses compétences en matière d'analyse de besoins financiers (ABF) et de réaliser l'importance de procéder à une analyse complète des besoins du consommateur pour bien le conseiller.

REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉ

[14] L'intimé a essentiellement réitéré ce qu'il a indiqué lors de l'audition sur culpabilité. Jusqu'à sa rencontre avec l'enquêteur, il a toujours cru que sa façon de pratiquer était adéquate. Il a rempli les documents au meilleur de ses connaissances.

[15] Il a utilisé le seul formulaire exigé au moment des événements par la *Combined*, celui utilisé d'ailleurs par tous les représentants de la compagnie.

[16] Ce n'est qu'en mars 2017, deux mois à peine après la commission de l'infraction reprochée au deuxième chef d'accusation que *Combined* a modifié les formulaires qui sont maintenant beaucoup plus complets.

[17] Il a convenu que les éléments relevés par l'enquêteur comme manquants à ses analyses étaient importants.

[18] Bien qu'il reconnaisse que ses ABF étaient incomplètes, il a maintenu avoir toujours travaillé de bonne foi et que sa cliente était satisfaite.

[19] Il a rappelé que la compagnie *Combined* a souligné à maintes reprises son bon travail. Étant un des représentants qui performait le mieux, la compagnie l'a invité à donner des conférences.

[20] Au sujet de son antécédent disciplinaire, l'intimé a tenté d'expliquer qu'il ne fût pas vraiment coupable.

[21] Il a terminé en demandant au comité de lui donner qu'un avertissement ou une réprimande.

[22] L'intimé a indiqué consentir à ce que la décision lui soit signifiée par voie électronique, comme les autres documents qui lui sont parvenus depuis le début du dossier.

ANALYSE ET MOTIFS

[23] Comme déjà relaté dans la décision sur culpabilité sur la présente plainte disciplinaire, l'intimé a procédé à des ABF incomplètes, tant pour les polices d'assurance maladie et accidents visées par le premier chef d'accusation que la police d'assurance vie faisant l'objet du deuxième chef.

[24] Le plaignant recommande d'imposer à l'intimé une radiation temporaire, sous chacun des deux chefs de la présente plainte, à purger de façon concurrente, pour une période d'un ou deux mois, cette période étant laissée à la discrétion du comité.

[25] Bien que non discuté par les parties, s'il ordonne la radiation temporaire de l'intimé, le comité devra se prononcer sur la publication d'un avis de la présente décision, de l'adjudication des frais de cette publication et de celle des déboursés de la présente instance.

[26] Quant aux facteurs objectifs et subjectifs, même si, après que l'enquêteur lui a signalé les éléments importants manquants à celles-ci, l'intimé a reconnu que ses analyses financières en l'espèce étaient incomplètes, il ressort de l'ensemble de son témoignage sur sanction qu'il ne semble pas avoir encore compris l'importance de procéder à une ABF complète, aux fins de bien conseiller son client.

[27] Aussi, même si le formulaire d'ABF fourni par l'assureur ne les demande pas, il a l'obligation de prendre en note toutes les informations énumérées notamment à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

[28] Aussi, l'expérience de l'intimé est un facteur aggravant. Il aurait dû savoir que les infractions reprochées sont graves. Or, il ne paraît pas comprendre le caractère

déroatoire de ses gestes ni en mesurer la gravité. Il démontre une difficulté importante d'introspection.

[29] Ces éléments sont certes de nature à inquiéter le comité pour la suite de la pratique de l'intimé et d'un risque de récidive.

[30] Il y a lieu de signaler que les invitations à donner des conférences que font les compagnies aux représentants en reconnaissance de leur grande performance ne signifient pas que le représentant se conforme à ses obligations déontologiques.

[31] Quant à l'antécédent disciplinaire de l'intimé qui remonte à vingt ans, bien qu'on puisse y voir une certaine similitude avec le présent cas, il ne s'agit pas des mêmes infractions.

[32] En l'espèce, une seule consommatrice est impliquée. De plus, il y a absence de mauvaise foi par l'intimé et il n'était pas animé d'une intention malveillante ou malhonnête.

[33] Aussi, la consommatrice, ayant obtenu l'annulation desdites polices avec un remboursement complet des primes versées, n'a pas subi de préjudice financier. De même, l'intimé n'a pas tiré avantage de ses gestes, la compagnie lui ayant retiré ses commissions. Ces éléments ne peuvent donc être retenus comme facteurs aggravants.

[34] Enfin, dans le présent cas, il ne s'agit pas d'une absence d'ABF. L'intimé a procédé à des analyses de besoins de la consommatrice, celles-ci se sont cependant révélées déficientes.

[35] Le comité doit tenir compte du droit de l'intimé d'exercer sa profession. Rappelons que le droit disciplinaire n'est pas un droit punitif.

[36] L'intimé exerce depuis plus de 30 ans⁶ et souhaite continuer de le faire.

[37] Dans les décisions soumises par la partie plaignante au soutien d'une période de radiation temporaire, le TP a indiqué qu'une telle sanction pouvait se révéler appropriée dans le cas où l'infraction commise se trouve au cœur de l'exercice de la profession. Il y rappelle également que la fourchette des sanctions généralement appliquées pour une

⁶ Décision sur culpabilité, par 15.

infraction ne constitue qu'un guide, et n'empêche pas les décideurs de s'en écarter.

[38] Après l'étude de ces décisions du TP, le comité estime toutefois qu'une radiation temporaire ne constitue pas la sanction appropriée en l'espèce.

[39] Par conséquent, considérant les faits propres à la présente affaire ainsi que les facteurs tant aggravants qu'atténuants, le comité ordonnera le paiement d'une amende de 5 000 \$ sous le premier chef d'accusation et imposera une réprimande sous le deuxième, ces sanctions étant conformes à celles habituellement ordonnées pour ce type d'infraction.

[40] Aussi, le comité estime que le suivi des quatre formations suggérées par la partie plaignante constitue une recommandation fort avisée dans les circonstances de la présente affaire et y donnera suite. Celles-ci devraient permettre à l'intimé de réaliser qu'il doit revoir sa pratique afin de respecter ses obligations déontologiques et mieux servir ses clients :

1. *L'analyse des besoins d'assurance invalidité*, portant le numéro 2575OL3FR;
2. *L'analyse des besoins d'assurance vie*, portant le numéro 27273L2FR;
3. *L'analyse des besoins et les produits d'assurance maladie*, portant le numéro 2665OL1FR;
4. *L'analyse des besoins financiers*, portant le numéro 249O2L1FR.

[41] Conformément à la règle habituelle voulant que la partie qui succombe en supporte le coût, le comité condamnera l'intimé au paiement des déboursés.

[42] Enfin, la présente décision sera notifiée aux parties par un moyen technologique comme mentionné et consenti par l'intimé à l'audience.

[43] Par ailleurs, fort des témoignages de l'intimé et de la consommatrice dont l'enregistrement a été écouté lors de l'audition sur culpabilité, le comité est pour le moins étonné, qu'aujourd'hui encore, les clients de Combined soient approchés d'une année à l'autre par différents représentants de cette compagnie en dépit de la remarque suivante émise par le comité de l'époque dans sa décision sur culpabilité rendue à l'égard de l'intimé en juillet 2000⁷ :

⁷ 2000 CanLII 22079 (QC CDCSF).

« Le comité désire ajouter qu'il se surprend que la compagnie Combined permette qu'un représentant différent se présente, à chaque année, chez leurs clients. Une telle attitude ne favorise pas le client qui se voit ballotté d'un représentant à un autre. L'agent est le représentant de l'assuré vis-à-vis la compagnie d'assurance. Comment alors peut-il faire une analyse complète des besoins et lui suggérer ce qui est nécessaire pour lui? C'est une situation que le comité ne peut accepter et que la compagnie Combined se devrait de corriger. »

[44] Cette situation ne favorise pas l'exercice par le représentant de ses activités dans le respect de ses obligations déontologiques, et met en péril la protection du public. Le comité ne peut que réitérer que Combined corrige cette façon de faire dans le meilleur intérêt de ses clients et de ses représentants.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

RÉITÈRE ORDONNER la non-divulgence, non-diffusion et non-publication du nom et prénom de la consommatrice impliquée dans la plainte disciplinaire et de toute information se trouvant dans la preuve permettant de l'identifier. Cette ordonnance s'applique également à toutes les informations se trouvant aux pièces PS-5 et PS-6 produites au dossier. Il est toutefois entendu que cette ordonnance ne s'applique pas aux demandes d'accès à l'information provenant de l'Autorité des marchés financiers ni du Fonds d'indemnisation des services financiers;

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

IMPOSE à l'intimé une réprimande sous le deuxième chef d'accusation;

RECOMMANDE au Conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière d'imposer à l'intimé de suivre à ses frais les formations suivantes, ou leur équivalent, l'intimé devant produire au Conseil d'administration une attestation à l'effet qu'il a suivi les cours avec succès dans les six mois de la résolution du Conseil, 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 :

1. *L'analyse des besoins d'assurance invalidité*, portant le numéro 2575OL3FR;
2. *L'analyse des besoins d'assurance vie*, portant le numéro 27273L2FR;

3. *L'analyse des besoins et les produits d'assurance maladie*, portant le numéro 2665OL1FR;

4. *L'analyse des besoins financiers*, portant le numéro 249O2L1FR.

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

PERMET la notification de la présente décision à l'intimé par un moyen technologique, conformément aux dispositions de l'article 133 du *Code de procédure civile* (RLRQ, c. C25).

(S) M^e Janine Kean

M^e Janine Kean
Présidente du comité de discipline

(S) Jasmin Lapointe

M. Jasmin Lapointe
Membre du comité de discipline

(S) Michel McGee

M. Michel McGee
Membre du comité de discipline

M^e Vivianne Pierre-Sigouin
CDNP AVOCATS INC
Procureurs de la partie plaignante

L'intimé se représentait seul.

Date d'audience (par visioconférence) : Le 3 août 2020

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ