

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

C A N A D A
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1329

DATE :

LE COMITÉ* : M^e Marco Gaggino
M^{me} Gisèle Balthazard, A.V.A.

Président
Membre

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

Plaignante

c.

CHANTAL VIAU, conseillère en sécurité financière et représentante de courtier en épargne collective (certificat numéro 202249, BDNI 3049041)

Intimée

DÉCISION SUR SANCTION

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

Ordonnance de non-divulgence, de non-publication et de non-diffusion des noms et prénoms des consommateurs visés par la plainte disciplinaire ainsi

* Le troisième membre du comité, M. Louis-André Gagnon, étant empêché d'agir, la présente décision est rendue par les deux autres membres conformément à l'article 371 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et à l'article de 118.3 du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26).

que de tout renseignement de nature personnelle et économique permettant de les identifier.

[1] À la suite de sa décision sur culpabilité rendue le 7 février 2020 reconnaissant l'intimée coupable des cinq (5) chefs de la plainte disciplinaire portée contre elle, le Comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (le « Comité ») a procédé par visioconférence, le 13 juillet 2020, à l'audition sur sanction.

[2] Ces cinq (5) chefs d'infraction se lisent comme suit :

1. À Sainte-Catherine, le ou vers le 21 juillet 2016, l'intimée a recommandé à M.E. de racheter sa police d'assurance vie permanente [Vie entière M.E.], ce qui ne convenait pas à sa situation financière et personnelle, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 12 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);
2. À Sainte-Catherine, le ou vers le 21 juillet 2016, l'intimée n'a pas donné tous les renseignements utiles et nécessaires à M.E. et I.R. alors qu'elle leur recommandait de remplacer l'ensemble de leurs polices d'assurance vie existantes, contrevenant ainsi aux articles 16, 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 12 et 14 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);
3. À Saint-Catherine, le ou vers le 21 juillet 2016, l'intimée n'a pas fourni à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de fournir, alors qu'elle n'a pas indiqué que M.E. détenait la police d'assurance vie [Multiterme], ni que I.R. détenait la police d'assurance vie [Vie entière I.R.] en plus d'inscrire un capital erroné pour l'assurance vie [Multiterme], contrevenant aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 34 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, D-9.2, r.3);
4. À Sainte-Catherine, le ou vers le 25 août 2016, l'intimée n'a pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers de M.E., alors qu'elle lui a fait souscrire à la police d'assurance invalidité [The Edge], contrevenant ainsi aux articles 16, 27 de la *Loi sur la distribution de produits et 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);
5. À Sainte-Catherine, le ou vers le 25 août 2016, alors qu'elle faisait souscrire à M.E. une proposition pour l'émission d'un contrat d'assurance invalidité [The Edge], laquelle était susceptible d'entraîner la résiliation ou une réduction des protections de la police d'assurance [Multiterme], l'intimée n'a pas rempli le préavis de remplacement requis, contrevenant ainsi à l'article 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des*

représentants (RLRQ, D-9.2, r. 10).

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

I- LA PREUVE

[4] La preuve de la plaignante s'est limitée à la production, de consentement avec l'intimée, des pièces SP-1 à SP-3.

[5] À cet effet, les pièces SP-1 et SP-2 établissent la situation financière et familiale de l'intimée alors que la pièce SP-3 démontre que celle-ci a suivi avec succès des formations auprès de la CSF, et ce, en lien avec les lacunes mises en lumière par la décision sur culpabilité.

[6] L'intimée n'a pas soumis de preuve dans le cadre de l'audience sur sanction.

II- REPRÉSENTATIONS DE LA PLAIGNANTE

[7] La plaignante propose au Comité d'imposer les sanctions suivantes à l'intimée :

- sous le chef 1 de la plainte, une radiation temporaire d'un (1) mois;
- sous le chef 2 de la plainte, une radiation temporaire d'un (1) mois
- sous le chef 3 de la plainte, une réprimande;
- sous le chef 4 de la plainte, une radiation temporaire d'un (1) mois;
- sous le chef 5 de la plainte, une réprimande.

[8] La plaignante suggère que les périodes de radiation temporaire soient purgées de façon concurrente.

[9] Par ailleurs, la plaignante demande à ce le Comité ordonne la publication d'un avis de la présente décision, aux frais de l'intimée, ainsi que la condamnation de celle-ci au paiement des déboursés.

[10] Afin de justifier ses recommandations, la plaignante a fait un retour sur les infractions pour lesquelles l'intimée a été reconnue coupable.

[11] À cet égard, la plaignante rappelle que ces infractions touchent le cœur de la profession et ont pour effet de discréditer celle-ci.

[12] Néanmoins, la plaignante suggère que les recommandations formulées sont justes et raisonnables, et ce, considérant l'ensemble des facteurs dont doit tenir compte le Comité de même que le principe de globalité.

[13] Ainsi, quant aux facteurs subjectifs, la plaignante soumet que l'intimée avait, au moment des infractions, peu d'expérience, soit deux (2) années en assurance de personnes et trois (3) années en assurance collective¹.

[14] De même, l'intimée, qui est toujours inscrite, n'a pas d'antécédents disciplinaires à son passif.

[15] Par ailleurs, le fait que l'intimée ait suivi des cours de formation constitue une forme de reconnaissance de faute et démontre une volonté de se reprendre en main et ainsi corriger ses lacunes.

[16] Pour la plaignante, l'imposition d'amendes constituerait un grand fardeau financier pour l'intimée et équivaldrait à une sanction totalement punitive.

[17] La plaignante rappelle également que l'intimée n'a tiré que très peu de profit de ses actes, recevant environ 280 \$ en commissions.

[18] La plaignante soumet par ailleurs que les infractions se sont toutes produites à l'égard du même consommateur dans un court laps de temps de cinq mois et demi, et ce, sans intention malhonnête de la part de l'intimée.

[19] La plaignante soumet par ailleurs que le consommateur n'a ultimement pas subi de préjudice puisque ses polices, qui avaient été annulées dans la foulée des recommandations de l'intimée, ont pu être remises en vigueur.

¹ Pièce P-1.

[20] Néanmoins, les infractions commises ont une réelle gravité objective, surtout en ce qui a trait aux chefs 1, 2 et 4, celles-ci portant atteinte à l'image de la profession.

[21] La plaignante rappelle que les clients consultent leur représentant afin d'obtenir des conseils judicieux et des informations complètes. Afin de conseiller le client adéquatement, le représentant doit faire une analyse complète du dossier, laquelle doit être bien faite vu la facilité d'obtention des produits.

[22] À cet égard, la plaignante est d'avis que les sanctions proposées ont un niveau d'exemplarité et de dissuasion suffisant eu égard aux circonstances.

[23] Pour terminer, la plaignante a soumis plusieurs décisions rendues par des comités de discipline pour justifier ses recommandations².

III- REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉE

[24] L'intimée s'est dit d'accord avec les recommandations de la plaignante.

[25] Cependant, celle-ci demande au Comité d'être exemptée du paiement des déboursés, et ce, compte tenu de sa situation financière.

² *Comptables agréés (Ordre professionnel des) c. Lelièvre*, 2009 QCTP 118 (CanLII); *Technologues professionnels (Ordre des) c. Castonguay*, 2018 QCTP 8 (CanLII); *Morris c. Médecins (Ordre professionnel des)*, 2017 QCTP 44 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Lachance*, 2016 CanLII 32445 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Nemeth*, 2015 QCCDCSF 24 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Morinville*, 2009 CanLII 72972 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Cabana*, 2014 CanLII 46817 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Caisse*, 2016 CanLII 81778 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Djebbari*, 2015 QCCDCSF 53 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Bouayad*, 2017 CanLII 16385 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Côté*, 2017 QCCDCSF 70 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Dagenais*, 2015 QCCDCSF 1 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Daigle*, 2015 QCCDCSF 41; *Chambre de la sécurité financière c. Rochon*, 2015 CanLII 80862 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Lachance*, 2006 CanLII 59870 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Masse*, 2016 CanLII 39915 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Bouchard*, 2017 QCCDCSF 46 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Trouillot*, 2017 QCCDCSF 81 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Bernier*, 2016 CanLII 4876 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Lévesque*, 2016 CanLII 39912 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Taillon*, 2018 QCCDCSF 3 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Simard*, 2018 QCCDCSF 44 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Tousignant*, 2017 QCCDCSF 28 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Paradis*, 2018 QCCDCSF 28 (CanLII).

IV- ANALYSE ET MOTIFS

[26] Selon l'attestation de droit de pratique de l'Autorité des marchés financiers, l'intimée a débuté dans le domaine de l'assurance de personnes le 19 novembre 2014 et, dans le domaine de l'épargne collective le 28 novembre 2013³.

[27] Elle n'a aucun antécédent disciplinaire.

[28] Les fautes reprochées ont été commises à l'égard d'un seul consommateur, et ce, sur une courte période de temps. Celui-ci n'a pas subi de préjudice puisqu'il a été en mesure de remettre en vigueur les assurances qui avaient été résiliées suite aux recommandations de l'intimée.

[29] L'intimée n'a pas agi de façon malhonnête ou de mauvaise foi, ses fautes découlant plutôt de son laxisme et d'un manque de rigueur alors qu'elle avait peu d'expérience.

[30] Par ailleurs, l'intimée n'a retiré de cette affaire qu'une modeste commission.

[31] De même, l'intimée a réalisé le sérieux de ses actes et a été proactive afin de s'amender, et ce, en suivant et en réussissant les cours de formation que le syndic lui a suggérés.

[32] L'intimé est dans une situation financière précaire alors qu'elle a trois (3) enfants à sa charge.

[33] Par ailleurs, les fautes pour lesquelles l'intimée a été reconnue coupable sont objectivement graves, surtout en ce qui concerne les chefs 1, 2 et 4.

[34] À cet égard, l'analyse des besoins du consommateur et les conseils prodigués sont au cœur du travail d'un représentant. Le consommateur doit pouvoir se fier aux recommandations du représentant et avoir l'assurance que celles-ci découlent d'une réelle et complète analyse de son dossier. Un travail bâclé, superficiel ou incomplet à cet égard est de nature à discréditer la profession.

³ Pièce P-1.

[35] Néanmoins, compte tenu de ce qui précède et des facteurs tant objectifs que subjectifs, aggravants qu'atténuants, qui lui ont été présentés, le Comité imposera à l'intimée :

- sous le chef 1 de la plainte, une radiation temporaire d'un (1) mois;
- sous le chef 2 de la plainte, une radiation temporaire d'un (1) mois
- sous le chef 3 de la plainte, une réprimande;
- sous le chef 4 de la plainte, une radiation temporaire d'un (1) mois;
- sous le chef 5 de la plainte, une réprimande.

[36] Finalement, il n'y a aucun motif qui permette dans les circonstances d'exempter l'intimée au paiement des déboursés.

[37] Celle-ci sera donc condamnée au paiement des frais de publication de l'avis de décision de même qu'au paiement des déboursés.

[38] Néanmoins, compte tenu de la situation financière précaire de l'intimée, celle-ci bénéficiera d'un délai de huit (8) mois à compter de la présente décision afin d'acquitter le paiement des déboursés.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

ORDONNE sous le chef numéro 1 de la plainte disciplinaire, la radiation temporaire de l'intimée pour une période d'un (1) mois ;

ORDONNE sous le chef numéro 2 de la plainte disciplinaire, la radiation temporaire de l'intimée pour une période d'un (1) mois ;

IMPOSE à l'intimée une réprimande sous le chef numéro 3 de la plainte disciplinaire;

ORDONNE sous le chef numéro 4 de la plainte disciplinaire, la radiation temporaire de l'intimée pour une période d'un (1) mois ;

IMPOSE à l'intimée une réprimande sous le chef numéro 5 de la plainte disciplinaire;

ORDONNE que les périodes de radiation temporaire soient purgées de façon concurrente;

ORDONNE à la secrétaire du Comité de faire publier, aux frais de l'intimée, un avis de la présente décision dans un journal circulant dans les lieux où cette dernière a eu son domicile professionnel ou dans tout autre lieu où elle a exercé ou pourrait exercer sa profession conformément aux dispositions de l'article 156, alinéa 7 du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26);

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

ACCORDE à l'intimée un délai de huit (8) mois de la date de la présente décision pour effectuer le paiement des déboursés.

M^e Marco Gaggino
Président du Comité de discipline

M^{me} Gisèle Balthazard, A.V.A.
Membre du Comité de discipline

M^e Jean-Simon Britten
THERRIEN COUTURE JOLI-CŒUR, S.E.N.C.R.L.
Procureurs de la partie plaignante

M^{me} Chantal Viau
Se représentant seule

Date d'audience : 13 juillet 2020.