

# COMITÉ DE DISCIPLINE

## CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1465

DATE : 6 juin 2021

---

LE COMITÉ : M <sup>e</sup> Janine Kean	Présidente
M. Louis Giguère, A.V.C.	Membre
M. Réjean Fleury	Membre

---

### SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Partie plaignante

C.

**CHANTALE TREMBLAY**, conseillère en sécurité financière (numéro de certificat 132829)  
Partie intimée

---

### DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION RECTIFIÉE

---

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

- **Non-divulgarion, non-diffusion et non-publication des noms et prénoms des consommateurs impliqués dans la plainte, ainsi que de toute information permettant de les identifier. Toutefois, il est entendu que la présente ordonnance ne s'applique pas aux échanges des informations prévus par la *Loi sur l'encadrement du secteur financier* et à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.**

[1] L'intimée se représentait seule, alors que le plaignant était représenté par M<sup>e</sup> Julie Piché.

[2] La plainte reproche à l'intimée de ne pas avoir rempli correctement, le 30 mai 2017, les préavis de remplacement à l'égard de deux consommateurs

notamment quant aux éléments détaillés dans la plainte portée contre elle le 21 janvier 2021.

[3] Le Comité a été avisé avant l'audience que l'intimée désirait plaider coupable, ce qu'elle a fait séance tenante de façon volontaire, libre et éclairée sous chacun des deux chefs d'accusation de cette plainte. Elle a consigné au dossier la version écrite de son plaidoyer et également son récit des faits, tous deux signés le 29 mars 2021.

[4] Le Comité l'a donc déclarée coupable pour avoir contrevenu sous chacun des deux chefs aux deux dispositions de rattachement invoquées à leur soutien et a ordonné l'arrêt conditionnel des procédures à l'égard de la deuxième<sup>1</sup>.

[5] Ensuite, les parties ont suggéré de façon conjointe les sanctions suivantes :

- a) La condamnation de l'intimée au paiement d'une amende se situant entre 2 000 \$ et 2 500 \$ sous chacun des deux chefs d'accusation;
- b) Une ordonnance pour le suivi par l'intimée de la formation « *Le préavis de remplacement démystifié* no 3606LIFR »;
- c) Sa condamnation au paiement des frais et déboursés.

[6] Dans le cas de recommandation commune des parties, ce que le Comité a à décider se limite à déterminer si celle-ci déconsidère l'administration de la justice ou est contraire à l'intérêt public<sup>2</sup>.

[7] Dans le présent cas, le Comité devra également, compte tenu de la discrétion que les parties lui laissent, fixer les amendes selon les paramètres qu'elles lui ont indiqués.

---

<sup>1</sup> En vertu du principe empêchant la condamnation à des accusations multiples comme notamment statué par la Cour suprême dans l'arrêt *Kineapple c. R.*, [1975] 1 RCS 729, 1974 CanLII 14 (CSC).

<sup>2</sup> *R. c. Anthony-Cook*, 2016 CSC 43, [2016] 2R.C.S. 2004.

**LA PLAINTE**

1. À Les Escoumins, vers le 30 mai 2017, l'intimée n'a pas rempli correctement le préavis de remplacement numéro 182052 notamment en ce que :
  - a) Partie 1 – Renseignements généraux (page 3 de 8) – la date de naissance du preneur est erronée.
  - b) Partie 1 – Renseignements généraux (page 4 de 8) – omission d'inscrire pour le contrat actuel et proposé la nature de l'assurance et de préciser le type d'assurance.
  - c) Partie 1 – Renseignements généraux (page 4 de 8) – il a été coché 2<sup>e</sup> décès pour le contrat actuel et proposé, alors qu'ils ne sont pas des contrats conjoints payables au 2<sup>e</sup> décès.
  - d) Partie 1 – Renseignements généraux (page 4 de 8) – montant de la prestation erroné pour le contrat proposé.
  - e) Partie 1 – Renseignements généraux (page 4 de 8), Commentaires – omission d'écrire notamment :
    - Le contrat actuel prévoit une prestation d'assurance vie de 30 000 \$ qui est fixe et garantie jusqu'au décès. La prime est fixe et garantie à 157,90 \$/mois. Elle est payable jusqu'au 7 février 2047 et ensuite, elle est libérée à vie. À partir du 7 mars 2018, il y a des valeurs de rachat garanties et de l'assurance libérée.
    - Le contrat actuel prévoit une protection en cas d'accident. En cas de mutilation ou perte d'usage le montant de la prestation varie entre 500 000 \$ et 5 000 \$ selon la mutilation ou la perte. En cas de décès accidentel, la prestation est de 50 000 \$. En cas de fracture, la prestation varie entre 7 500 \$ et 750 \$ selon la fracture. Une seule des prestations est payable, c'est-à-dire mutilation ou perte d'usage, décès accidentel ou fracture. La prime est de 26,93 \$/mois pour cette protection incluant les frais de contrat et les frais de taxe sur la prime. Elle n'est pas garantie, car Desjardins peut la modifier.
    - Le contrat proposé prévoit une prestation en cas de décès non accidentel, de 7 000 \$ qui est fixe et garantie jusqu'au décès et une prestation de 14 000 \$ fixe et garantie en cas de décès accidentel. La prime est fixe et garantie à 58,30 \$/mois jusqu'à l'âge de 100 ans.
  - f) Avis important au consommateur, Clause d'incontestabilité et Clause de suicide, les dates d'expiration pour le contrat remplacé sont erronées.
  - g) À la partie 2 – Motifs du remplacement # 2.1 (page 5 de 8), l'information que « la prime augmente trop et devient inabordable, car la prime est non garantie » est inexacte.
  - h) À la partie 2 – Motifs du remplacement # 2.3 (page 5 de 8), l'information « aucune » est erronée, car il y a notamment les désavantages suivants :
    - En cas de décès non accidentel, le montant de la prestation sera moins élevé de 23 000 \$.

- En cas de décès accidentel, le montant de la prestation sera moins élevé de 16 000 \$.
  - Perte de la prestation en cas de mutilation ou perte d'usage ou de la prestation.
  - Aucune valeur de rachat ni d'assurance libérée dans le contrat proposé.
  - La clause de suicide et la clause d'incontestabilité recommencent pour une nouvelle période de 2 ans.
- i) À la Partie 2 – Motifs du remplacement # 2.6 (page 7 de 8) – omission d'inscrire et de décrire que le contrat actuel a le service d'assistance et voyage – forfait week-end.

Contrevenant ainsi à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

2. À Les Escoumins, vers le 30 mai 2017, l'intimée n'a pas rempli le préavis de remplacement numéro 1158146 correctement notamment en ce que :
- a) Partie 1 – Renseignements généraux (page 4 de 8) – les deux (2) dates d'entrée en vigueur sont erronées.
- b) À la partie 2 – Motifs du remplacement # 2.1 (page 5 de 8), l'information que « c'est une assurance universelle dont les primes ne sont pas garanties et la prime augmente régulièrement » est inexacte, car la prime pour la protection d'assurance vie est fixe, garantie et payable jusqu'à l'âge de 100 ans.
- c) À la partie 2 – Motifs du remplacement # 2.3 (page 5 de 8), l'information « il n'y a pas de protection additionnelle en DMA ou autre » est incomplet, car il y a notamment les désavantages suivants :
- Le montant de la prestation en cas de décès sera moins élevé de 15 000 \$.
  - Perte de la protection maladies graves plus de 10 000 \$.
  - Aucune valeur de rachat ni d'assurance libérée dans le contrat proposé.
  - La clause de suicide et la clause d'incontestabilité recommencent pour une nouvelle période de 2 ans.
- d) À la Partie 2 – Motifs du remplacement # 2.6 (page 7 de 8) – omission d'inscrire et de décrire que le contrat actuel a le service d'assistance et voyage – forfait week-end.

Contrevenant ainsi à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

**LE CONTEXTE**<sup>3</sup>

[8] L'intimée était une représentante d'expérience exerçant depuis 1991 dans la discipline de l'assurance contre la maladie ou les accidents, et à partir de 2000, elle exerçait uniquement dans la discipline d'assurance de personnes.

[9] Le 30 mai 2017, l'intimée accompagnait le conseiller Marcel Lajoie (Lajoie), alors qu'elle était directrice régionale des ventes pour la SSQ. Les deux clients, bien qu'étant un couple, n'étaient pas admissibles au même produit d'où la nécessité de procéder pour chacun d'eux à une analyse de besoins financiers et à une proposition d'assurance vie, un avis de consentement, une communication de renseignements sur le conseiller, un document de convenance et un préavis de remplacement.

[10] Un des préavis de remplacement a été entièrement rempli par l'intimée et signé par le conseiller Lajoie (chef 2), contrairement à celui visé par le premier chef, dont seulement certaines portions ont été remplies par elle.

[11] Les préavis de remplacement ont été complétés partiellement chez les clients par Lajoie et l'intimée pour remplacer les polices d'assurance vie Desjardins. L'intimée savait que plusieurs éléments y manquaient d'où son plaidoyer de culpabilité. Elle a toutefois rempli seule le préavis visé par le deuxième chef.

[12] Lajoie ayant plus de vingt ans d'expérience, l'intimée lui faisait confiance, convaincue qu'il finaliserait « adéquatement et convenablement » les préavis de remplacement par la suite.

[13] Depuis mai 2019, à la suite d'une restructuration majeure au cabinet de services financiers SSQ, l'intimée n'occupe plus le poste de directrice régionale des ventes. Elle travaille maintenant seule, se limitant à exercer ses fonctions de conseillère en sécurité financière.

---

<sup>3</sup> P-1 à P-13.

### **POSITION DES PARTIES**

[14] Les parties ont indiqué que les sanctions pour ce type d'infractions sont habituellement le paiement d'une amende se situant entre 2 000 \$ et 3 000 \$, la première étant pour un préavis de remplacement incomplet et la deuxième pour l'absence de préavis de remplacement.

[15] Contrairement à ce qui est constaté dans ces décisions où, pour un deuxième chef d'accusation portant sur une infraction du même type, une réprimande est plutôt ordonnée, il s'agit ici de contrats distincts et non d'un contrat conjoint. Il y a donc deux contrats et deux consommateurs, ce qui explique leur recommandation d'ordonner le paiement d'une amende située entre 2 000 \$ et 2 500 \$ sur chacun des chefs d'infraction.

### **ANALYSE ET MOTIFS**

[16] Les dispositions invoquées au soutien de chacun de chacun des deux chefs se lisent comme suit :

#### *Loi sur la distribution de produits et services financiers*

*16. Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients.*

*Il doit agir avec compétence et professionnalisme.*

#### *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*

*22. Lorsque la souscription d'un contrat d'assurance est susceptible d'entraîner la résiliation, l'annulation ou la réduction des bénéfices d'un autre contrat d'assurance, le représentant doit :*

*1° (paragraphe abrogé);*

*2° remplir, avant ou en même temps que la proposition d'assurance, le formulaire prescrit à l'Annexe I, si le preneur ou l'assuré a avantage à remplacer son contrat par un autre;*

*3° expliquer le contenu du formulaire au preneur en faisant la comparaison des caractéristiques des contrats en vigueur par rapport à ceux proposés et la description des avantages et désavantages du remplacement;*

*3.1° remettre au preneur une copie du formulaire rempli et signé par le représentant au plus tard 5 jours ouvrables suivant la signature de la proposition;*  
*4° expédier le formulaire rempli et signé par le représentant par tout moyen permettant d'attester la date de l'envoi au siège des assureurs dont les contrats sont susceptibles d'être remplacés dans les 5 jours ouvrables de la signature de la proposition d'assurance;*

*5° expédier une copie du formulaire rempli dans le délai prévu au paragraphe 4 à l'assureur auprès duquel le représentant en assurance de personnes se propose de placer le nouveau contrat.*

(Nos soulignés)

[17] Des amendes entre 2 000 à 3 000 \$ sont habituellement ordonnées pour ce type d'infractions<sup>4</sup>.

[18] L'intimée a démontré un manque flagrant de compétence et de professionnalisme en remplissant de façon partielle les préavis de remplacement ainsi qu'en indiquant des informations erronées ou incomplètes.

[19] Ces infractions sont au cœur de l'exercice de la profession et y portent ombrage.

[20] Leur gravité objective ne fait pas de doute. L'intimée qui était une représentante d'expérience occupait un poste de directrice des ventes et avait un rôle de superviseure ce qui ajoute à la gravité de ses gestes.

[21] L'intimée a continué, à travers ses différentes versions des faits et même encore dans celle signée le 29 mars 2021, de banaliser son rôle avec le conseiller Lajoie dans le contexte de rencontre-client, et ce, en dépit de la preuve démontrant qu'elle a participé activement en remplissant partiellement un des préavis et le deuxième entièrement seule, même si ce dernier a été signé par Lajoie.

---

<sup>4</sup> CSF c. *Bouchard*, CD00-0986, décision sur culpabilité et sanction du 6 février 2014; CSF c. *Cacayuran*, 2016 QCCDCSF 27 (CanLII), décision sur culpabilité et sanction du 12 juillet 2016; CSF c. *Masse*, 2016 QCCDCSF 23 (CanLII), décision sur culpabilité et sanction du 16 juin 2016; CSF c. *Paradis*, 2018 QCCDCSF 28 (CanLII), décision sur culpabilité et sanction du 18 mai 2018; CSF c. *Stepin*, CD00-0832, décision sur culpabilité et sanction du 17 mai 2011; CSF c. *Roy*, CD00-0959, décision sur culpabilité et sanction du 12 mars 2014.

[22] Dans ce même récit, alors qu'elle a pourtant alors reçu copie de la preuve documentaire, elle maintient que, dès leur arrivée le 30 mai 2017, la consommatrice les a informés que les polices auprès de Desjardins assurance vie étaient annulées. Or, il n'en était rien, l'annulation ayant eu lieu par la suite.

[23] De surcroît, à la lecture de ce même récit, le Comité a constaté d'autres lacunes dans sa connaissance des obligations découlant du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* notamment à propos du délai fixé au 2<sup>e</sup> paragraphe de l'article 22 qui stipule que le préavis de remplacement doit être remis au consommateur dans les cinq jours de sa complétion.

[24] En tant que conseillère de plus de vingt ans d'expérience, elle devait conserver à jour ses connaissances et devait s'assurer, en tant que directrice des ventes, de corriger les manques du conseiller qu'elle accompagnait.

[25] Souhaitons que par son suivi le 13 avril dernier de la formation sur les *Préavis de remplacement*, l'intimée ait comblé ses lacunes à ce sujet.

[26] En ce qui concerne son expérience de vingt ans dans la profession, le Comité estime que cet élément, dans les circonstances du présent dossier, constitue plutôt un facteur subjectif aggravant.

[27] La preuve dont l'intimée avait connaissance a démontré qu'elle a bel et bien rempli entièrement un des préavis et non pas seulement de façon partielle. Or, le même jour que son plaidoyer de culpabilité, elle répète dans son récit que, lors de cette visite aux consommateurs avec Lajoie, son rôle se limitait à celui d'observateur. Cela laisse certes le Comité songeur quant à l'honnêteté dont l'intimée doit faire preuve en tant que représentante.

[28] De l'ensemble de cette affaire, il ressort que l'intimée et Lajoie ont procédé de façon expéditive au cours de cette rencontre, de sorte que leur travail de représentants qui doit être accompli consciencieusement a été bâclé. Ceci n'était pas dans l'intérêt



des clients qui étaient en droit de s'attendre à un service professionnel et consciencieux. En tant que directrice des ventes, l'intimée devait s'en assurer, mais elle a fait fi de sa responsabilité à cet égard.

[29] Par ailleurs, l'intimée a reconnu sa culpabilité dès le dépôt de la plainte, et confirmé vouloir enregistrer un plaidoyer de culpabilité.

[30] L'absence d'antécédent disciplinaire permet de croire qu'il s'agit d'un événement isolé dans sa pratique.

[31] L'intimée a 53 ans et n'exerce plus, depuis 2019, comme directrice des ventes ni comme superviseuse.

[32] Sans attendre la présente audience et son résultat, elle a suivi avec succès la formation suggérée sur les *Préavis de remplacement*, ce qui devrait, selon toute vraisemblance, lui avoir permis de combler ses lacunes à ce sujet et démontre d'une certaine manière qu'elle a tiré leçon de son expérience du processus disciplinaire. Ceci milite en faveur d'un risque de récidive plutôt faible.

[33] La sanction doit viser l'atteinte des objectifs de protection du public, de dissuasion du professionnel de récidiver et l'exemplarité à l'égard des autres membres de la profession, sans toutefois l'empêcher indûment d'exercer sa profession. Elle doit tenir compte de tous les facteurs, objectifs et subjectifs, propres au dossier et être proportionnelle à la gravité du manquement reproché ainsi qu'individualisée en fonction des circonstances particulières de l'affaire<sup>5</sup>.

[34] Le Comité convient qu'une amende doit être ordonnée sous chacun des chefs d'accusation. Il s'agit de deux consommateurs et de deux dossiers distincts. Au surplus, les manquements identifiés sont nombreux et considérables.

[35] Il ressort manifestement de la preuve que l'intimée a manqué de compétence et

---

<sup>5</sup> *Pigeon c. Daigneault*, [2003] R.J.Q. 1090 (C.A.), 2003 CanLII 32934 (QC CA), jugement de la Cour d'appel du 15 avril 2003.

de professionnalisme en accomplissant un travail aussi déficient, à tout le moins eu égard aux préavis de remplacement. Un manque de connaissances aussi essentielles est difficilement compréhensible compte tenu de ses nombreuses années d'expérience.

[36] Le Comité estime que la recommandation des parties de retenir une amende entre 2 000 et 3 000 \$, sous chacun des chefs, n'est pas contraire à l'intérêt public ou de nature à déconsidérer l'administration de la justice.

[37] Par conséquent, considérant les faits propres, ainsi que les facteurs objectifs et subjectifs tant aggravants qu'atténuants de la présente affaire, le Comité estime qu'une amende de 2 500 \$ sous chacun des chefs d'infraction, pour un total de 5 000 \$ est justifiée et raisonnable.

[38] Le Comité condamnera également l'intimée au paiement des déboursés.

[39] Étant donné que l'intimée a déjà suivi le 13 avril 2021, avec succès, la formation « *Le préavis de remplacement démystifié* » (3606LIFR), le Comité en prendra acte.

[40] Enfin, les parties y consentant, le Comité autorisera la notification de la présente décision par voie électronique.

**PAR CES MOTIFS, le Comité de discipline :**

**RÉITÈRE ORDONNER** la non-divulgateion, non-diffusion et non-publication des noms et prénoms des consommateurs impliqués dans la plainte, ainsi que de toute information permettant de les identifier. Toutefois, il est entendu que la présente ordonnance ne s'applique pas aux échanges des informations prévus par la *Loi sur l'encadrement du secteur financier* et à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

**RÉITÈRE** la déclaration de culpabilité de l'intimée prononcée séance tenante sous chacun des deux chefs d'accusation de la plainte, pour avoir contrevenu aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* ainsi que l'arrêt conditionnel des procédures à l'égard de l'article 22.

**ET STATUANT SUR LA SANCTION :**

**CONDAMNE** l'intimée au paiement d'une amende de 2 500 \$ sous chacun des deux chefs d'accusation contenus à la plainte, pour un total de 5 000 \$;

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

**PREND ACTE** du suivi par l'intimée avec succès de la formation « *Le préavis de remplacement démystifié 3606LIFR* », le 13 avril 2021;

**AUTORISE** la notification de la présente décision par voie électronique.

(S) M<sup>e</sup> Janine Kean

---

M<sup>e</sup> Janine Kean  
Présidente du Comité de discipline

(S) Louis Giguère

---

M. Louis Giguère, A.V.C.  
Membre du Comité de discipline

(S) Réjean Fleury

---

M. Réjean Fleury  
Membre du Comité de discipline

M<sup>e</sup> Julie Piché  
CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE  
Procureurs de la partie plaignante

L'intimée se représentait seule.

Date d'audience : Le 15 avril 2021

**COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ**