

COMITÉ DE DISCIPLINE
CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1400

DATE : 15 janvier 2021

LE COMITÉ : M ^e Madeleine Lemieux	Présidente
M. Stéphane Prévost, A.V.C.	Membre
M. Patrick Haussmann, A.V.C.	Membre

SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Partie plaignante

c.

CHANTAL GAGNÉ, conseiller en sécurité financière (certificat numéro 113122, BDNI 1613351)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

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

- **Ordonnance de non-divulgence, de non-publication et de non-diffusion du nom et du prénom des consommateurs concernés, ainsi que de toute information pouvant les identifier, étant entendu que cette ordonnance ne s'applique pas aux échanges d'information prévus à la *Loi sur l'encadrement du secteur financier* et à la *Loi sur la distribution de produits financiers et de services financiers*.**

[1] L'intimé fait l'objet d'une plainte disciplinaire déposée contre lui par le syndic de la Chambre de la sécurité financière. Cette plainte contient six chefs d'accusation qui se lisent comme suit :

LA PLAINTE

À l'égard de R.G.

1. À Alma, le ou vers le 11 février 2014, l'intimé n'a pas recueilli tous les renseignements et n'a pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins de R.G. alors qu'il lui faisait souscrire le contrat de fonds distinct N⁰ [...], contrevenant ainsi à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.
2. À Alma, le ou vers le 30 mai 2017, l'intimé n'a pas recueilli tous les renseignements et n'a pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins de R.G. alors qu'il lui faisait souscrire les contrats de fonds distinct N^{0s} [...] et [...], contrevenant ainsi à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

À l'égard de C.C.

3. À La Baie, entre le 3 octobre 2017 et le 25 janvier 2018, l'intimé n'a pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers de C.C., alors qu'il lui a fait souscrire la proposition d'assurance vie N⁰ [...] et les propositions d'assurance vie ayant mené à la mise en vigueur des contrats d'assurance vie N^{0s} [...] et [...], contrevenant ainsi à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.
4. À La Baie, entre le 3 octobre 2017 et le 25 janvier 2018, l'intimé n'a pas rempli correctement les formulaires de préavis de remplacement d'un contrat d'assurance de personnes N^{0s} [...] et [...], contrevenant ainsi aux articles 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* et 16 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.
5. À La Baie, le ou vers le 3 octobre 2017, l'intimé n'a pas favorisé le maintien en vigueur du contrat d'assurance vie universelle N⁰ [...] de C.C., contrevenant ainsi à l'article 20 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

6. À La Baie, le ou vers le 25 janvier 2018, l'intimé n'a pas favorisé le maintien en vigueur du contrat d'assurance vie temporaire décroissant [...] de C.C., contrevenant ainsi à l'article 20 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

[2] L'intimé a enregistré un plaidoyer de non-culpabilité et l'audition a eu lieu à Saguenay les 29 et 30 juin 2020.

[3] Au moment des événements allégués dans la plainte, l'intimé détient un certificat en tant que représentant en assurance de personnes en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Il est également inscrit en vertu de la *Loi sur les valeurs mobilières* en tant que représentant de courtier pour un courtier en épargne collective.

LES CHEFS D'ACCUSATION 1 ET 2

[4] Les chefs d'accusation 1 et 2 de la plainte concernent le consommateur R.G. qui a déposé une plainte contre l'intimé à l'Autorité des marchés financiers (« l'AMF »).

[5] Le premier chef d'accusation porte sur des faits survenus en 2014. À ce moment, l'intimé et le consommateur se connaissent depuis quelques années. L'intimé avait d'abord fourni des services à la compagnie dont R.G. devient actionnaire avec son frère.

[6] R.G. a presque toujours fait affaire avec plus d'un courtier à la fois; il a placé ses économies dans différentes institutions financières et il a utilisé plus d'un véhicule de placement.

[7] Il effectue un premier placement par l'entremise de l'intimé en 2010 au moment où il démarre en affaire avec son frère.

[8] L'intimé complète alors un document intitulé « Bilan » pour le consommateur R.G.¹. Ce document n'est pas daté mais l'intimé, dans son témoignage et lors de ses rencontres avec la syndique adjointe, indique que ce document a été complété en 2010.

[9] Il comporte une énumération d'actifs, sans les valeurs : compte chèque, maison, placements non enregistrés dans d'autres institutions. À la ligne REÉR, on y voit le nom d'institutions, sans les montants investis. À la ligne « Autres rentes », on peut lire « Par d'autres institutions » mais il n'y a pas d'information sur ce dont il s'agit.

[10] On y note que le consommateur détient de l'assurance collective, une assurance-vie temporaire T-10 pour 1 000 000 \$ et que son salaire annuel est de 100 000 \$. Il n'y a aucune mention de passif.

[11] Ce bilan sera modifié en novembre 2018 pour y ajouter que le consommateur détient un REÉR avec Manuvie et que la valeur totale des REÉR Manuvie et SSQ est de 150 000 \$.

[12] Cette modification au bilan a été faite, selon l'intimé, « *à la relecture du dossier lors de la plainte de R.G. adressée à Manuvie et SSQ* ». Il n'y a toutefois pas de mention de la période à laquelle ces ajouts font référence.

[13] Le consommateur témoigne qu'il n'a jamais vu ce bilan avant de rencontrer des enquêteurs à la suite de la plainte qu'il a déposée contre l'intimé.

[14] En février 2014, le consommateur contacte l'intimé pour faire un placement de 20 000 \$.

¹ Pièce P-6.

[15] L'intimé utilise le formulaire de Manuvie – Profil d'épargnant qu'il complète pour déterminer le profil de consommateur de R.G.². Ce document n'est pas daté mais l'intimé le situe en 2014.

[16] Le bilan fait en 2010 n'est pas modifié et il n'y a pas de nouveau bilan qui est préparé en 2014 quand le consommateur veut faire cet investissement de 20 000 \$.

[17] Quelques mois plus tard, en mai 2014, le consommateur R.G. est victime d'un infarctus ce qui change complètement ses plans de retraite. Il touche à ce moment une indemnité provenant des assurances qu'il détient. Il confie à un autre courtier le soin d'investir ces sommes dans des placements. Il cesse de travailler et vit avec le produit de la vente des actions qu'il détenait dans la compagnie où il travaillait avec son frère depuis 2010.

[18] En mai 2017, objet du deuxième chef d'accusation, l'intimé effectue des changements dans les placements que le consommateur R.G. avait faits par son entremise. Il complète un formulaire de nouvelle adhésion mais il n'y a pas de nouvelle analyse des besoins financiers ni de nouvelle évaluation du profil du consommateur.

[19] L'intimé transfère le REÉR détenu jusqu'alors chez Manuvie dans un nouveau produit SSQ. Le consommateur signe le formulaire d'adhésion le 30 mai 2017.

[20] En d'autres mots, en mai 2017, le bilan confectionné en 2010 et le profil confectionné en 2014 sont les seuls documents qui font état de la situation financière du consommateur dans le dossier de l'intimé.

² Pièce P-4.

[21] C'est ce placement fait en 2017 qui amène le consommateur à porter plainte contre l'intimé auprès de l'AMF.

[22] Il décide en effet de regrouper tous ses placements dans une même institution financière. Lorsqu'il veut transférer les placements SSQ faits en 2017, il constate qu'il devra payer des frais de retrait qu'il considère très élevés, et ce, pour une période de sept années suivant le placement. Il ignorait, dit-il, que le changement effectué à ses placements en 2017 aurait de telles conséquences.

[23] L'intimé défend sa décision de transférer les placements Manuvie chez SSQ par l'objectif d'obtenir un meilleur rendement grâce à une réduction des frais de gestion provenant justement de l'imposition de frais de retrait pendant cette période de sept années. C'était, dit-il, dans l'intérêt du consommateur de faire ce changement.

[24] Il faut dire que pendant cette période, le consommateur a demandé des changements de représentant a plus d'une reprise entre l'intimé et un autre courtier.

[25] L'intimé considère que les informations manquantes ne sont pas des informations qui sont nécessaires pour connaître les besoins du consommateur. Pourtant la situation financière du consommateur n'est plus du tout ce qu'elle était en 2010 ou en 2014.

[26] Mais surtout, dit-il, le consommateur ne voulait pas lui donner plus d'information sur l'état de ses finances. Il ne peut donc pas avoir commis une faute si le consommateur a refusé de lui fournir les informations manquantes.

ANALYSE CHEFS D'ACCUSATION 1 ET 2

[27] L'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* impose des obligations aux représentants en matière d'informations à obtenir des consommateurs à qui ils proposent des produits et d'analyse des besoins des consommateurs qui veulent faire affaire avec eux.

[28] Cet article se lit comme suit :

« 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. »

[29] La preuve révèle que les informations consignées par écrit au dossier du consommateur R.G. sont un bilan sommaire complété en 2010 et un profil d'investisseur complété en 2014. Ce profil permet d'évaluer ses objectifs et sa tolérance au risque. Malgré le fait que le consommateur lui demande à nouveau de faire pour lui un placement en 2017, l'intimé ne complète pas un nouveau profil d'investisseur ni ne fait la mise à jour du profil confectionné quatre ans plus tôt.

[30] Pourtant, des changements importants sont survenus dans la vie du consommateur entre 2010, 2014 et 2017. Actionnaire d'une compagnie de fabrication industrielle, il

retirait un salaire important puis éprouve des problèmes de santé, se départit de ses actions et vit désormais du produit de la vente de ses actions.

[31] Ses objectifs de retraite ont par la force des choses été grandement modifiés.

[32] L'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* exige plus du représentant qu'un bilan sommaire, sans mise à jour et un profil d'investisseur tout aussi sommaire et qui n'est pas mis à jour. Il doit faire une véritable analyse des besoins financiers. Pour faire cette analyse, le représentant doit connaître tous les avoirs de son client, ses dettes pour ensuite analyser ces informations. Il doit aussi bien connaître sa situation personnelle et familiale, et ses objectifs.

[33] Le bilan confectionné en 2010 ne contient pas l'ensemble des informations que le représentant doit recueillir pour rencontrer les exigences de la loi.

[34] Non seulement il ne contient pas les informations, mais il n'a pas été mis à jour en 2014 lorsque le consommateur fait un nouveau placement ni en 2017 lorsque les placements sont modifiés.

[35] L'intimé se défend en disant d'une part qu'il connaissait la situation financière de son client et d'autre part, en disant que le client a toujours refusé de lui dévoiler l'ensemble de sa situation financière. Il argumente qu'il a toujours pris des décisions ou donné des conseils dans le meilleur intérêt de son client.

[36] Enfin, son procureur plaide que s'il y a des manquements, ils sont de la nature d'une faute technique qui n'atteint pas un niveau de gravité suffisamment élevé pour constituer une faute déontologique.

[37] Au soutien de sa prétention, l'intimé invoque la décision *Flibotte c. Legendre*³, dans laquelle le Conseil de discipline du Barreau passe en revue la jurisprudence en matière de fardeau de preuve du plaignant et sur ce qui constitue une faute déontologique par opposition à l'erreur qui n'atteint pas un degré de gravité suffisant pour constituer une faute déontologique.

[38] La jurisprudence est constante dit-il à l'effet que l'écart de conduite doit être suffisant tout comme la faute doit être suffisamment grave⁴.

[39] Partant de là, il soutient que l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* n'oblige pas le représentant à tout recueillir mais seulement à recueillir ce qui est nécessaire pour le produit recherché. Il faudrait donc, à chaque fois, d'abord se demander ce qui est nécessaire et ne recueillir que ces informations.

[40] Il fait donc reproche au syndic de ne pas avoir prouvé quels étaient les besoins d'informations qui devaient être couverts par la collecte de données par les consommateurs, ce qui était nécessaire.

[41] Ainsi, pour le chef d'accusation 1, la demande du consommateur était fort simple : placer 20 000 \$ dans un REÉR. Le représentant n'aurait pas besoin de poser de questions.

[42] Quant au chef d'accusation 2, le consommateur ne se plaint pas de la qualité des placements qui ont été faits ni du rendement obtenu. Seuls la durée du placement et les

³ *Flibotte c. Legendre*, 2019 QCCDBQ 108 (CanLII).

⁴ *Malo c. Ordre des infirmières et infirmiers du Québec*, 2003 QCTP 132 (CanLII); *Médecins (Ordre professionnel des) c. Bissonnette*, 2019 QCTP 51 (CanLII).

frais de sortie sont à l'origine de sa plainte mais puisque le placement était un bon placement, le défaut de collecter des informations ne serait pas une faute déontologique.

[43] Le comité ne retient pas ces arguments.

[44] L'argument de la connaissance de la situation financière du client est incompatible avec l'argument du refus du client de divulguer sa situation financière. Comment peut-on prétendre connaître la situation financière au point d'être en mesure d'analyser ses besoins si cette même personne refuse de donner les informations qui sont nécessaires pour faire cette analyse?

[45] Au surplus, l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* prévoit qu'un exemplaire de l'analyse des besoins doit être remis au client. Il est donc évident que cette analyse doit être écrite par le représentant et remise au consommateur.

[46] La qualité des investissements faits par l'intimé n'est pas en cause ici. C'est l'adéquation entre d'un côté la situation particulière du consommateur, ses besoins et ses objectifs et d'autre part les gestes posés par l'intimé qui fait ici défaut; cela résulte du manque d'information sur le consommateur.

[47] Le représentant ne peut limiter son rôle à celui de simple exécutant. Il doit évaluer, analyser et ensuite exécuter ce qui convient dans les circonstances propres à chaque situation. L'article 6 du règlement ne distingue pas entre un placement isolé et une série de placements surtout quand les demandes du consommateur sont échelonnées dans le temps. Chaque décision du représentant doit être prise avec une bonne connaissance de la situation du consommateur au moment même où il requiert ses services.

[48] Quant au degré de gravité de la faute, même si l'article 6 du règlement ne catégorise pas les informations que le représentant doit recueillir par degré d'importance, il est vrai que des oublis mineurs pourraient fort bien ne pas constituer une faute déontologique. C'est le portrait d'ensemble qu'il faut regarder et la somme des informations qui manquent au dossier de l'intimé est impressionnante.

[49] Le refus du client de fournir les informations n'est pas non plus un moyen pour échapper aux obligations imposées par la loi. Le représentant n'a d'autre choix que de refuser de travailler dans des conditions qui sont contraires à ses obligations déontologiques.

[50] Comme l'écrit le Comité de discipline dans l'affaire *Chambre de la sécurité financière c. Gélinas*⁵ :

« [27] Il se devait donc d'insister auprès d'eux, avant de leur prodiguer des recommandations (et de modifier leur plan de placement) sur son obligation, de cueillir l'intégralité des informations personnelles et financières les concernant ainsi que sur la nécessité de réexaminer, réévaluer et mettre à jour avec eux leurs " profils d'investisseurs ".

[28] Il se devait même, si nécessaire, de leur mentionner qu'en présence d'une absence incontournable de collaboration, il n'aurait d'autre choix que de refuser d'agir, voire même de les conserver comme client. »

[51] Le Comité est donc d'avis que l'intimé a contrevenu à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* en omettant de compléter et de mettre à jour le bilan du consommateur et son profil d'investisseur. Il sera donc déclaré coupable sous les chefs 1 et 2 de la plainte.

⁵ *Chambre de la sécurité financière c. Gélinas*, 2014 CanLII 39920 (QC CDCSF).

LES FAITS CONCERNANT LES CHEFS D'ACCUSATION 3, 4, 5 ET 6

[52] Les quatre autres chefs d'accusation de la plainte concernent une autre consommatrice qui, elle aussi, a déposé une plainte à l'AMF à l'encontre de l'intimé.

[53] Les événements à l'origine de la plainte ont eu lieu en 2017 et 2018.

[54] La consommatrice est née en 1945; elle est veuve depuis plusieurs années et elle est retraitée. Elle est propriétaire d'un duplex sur lequel il y a un solde de prêt hypothécaire.

[55] Elle détient une police d'assurance-vie auprès d'Industrielle Alliance; cette police a été émise en 2010; le capital initial assuré est de 75 000 \$ décroissant jusqu'à 50 %; il s'agit d'une assurance temporaire d'une durée de vingt ans. La prime annuelle est de 883,50 \$.

[56] Depuis 2014, la consommatrice détient trois autres polices d'assurance-vie universelle auprès de l'Industrielle Alliance, polices appelées Genesis 5; il y a une première police de 15 000 \$ dont la prime est de 57,51 \$ par mois, une deuxième au montant de 10 000 \$ dont la prime est de 38,87 \$ par mois et enfin une troisième police de 15 000 \$ dont la prime est de 34,65 \$ par mois.

[57] Ces différentes polices d'assurance lui donnaient une couverture totale de 115 000 \$ incluant une assurance temporaire au capital décroissant de 60 000 \$ et 40 000 \$ d'assurance-vie universelle.

[58] En 2017, C.C. communique avec l'intimé pour une question d'assurance-vie. Selon

l'intimé, C.C. aurait communiqué avec un certain nombre de représentants à cette fin. Sa préoccupation principale était le fait que le capital de sa principale police d'assurance était décroissant ayant passé de 75 000 \$ à 60 000 \$ en juillet 2017. Son capital assuré est alors de 105 000 \$.

[59] L'intimé complète un formulaire d'analyse de besoins financiers de la consommatrice⁶.

[60] Le formulaire indique que la consommatrice est veuve, retraitée et qu'elle a un revenu annuel brut de 35 000 \$. Ses besoins d'assurance-vie sont évalués à 92 500 \$, soit 80 000 \$ pour couvrir le solde du prêt hypothécaire sur le duplex dont elle est propriétaire et le reste pour les autres frais.

[61] L'intimé indique toutefois sur ce formulaire que la consommatrice « *veut seulement 50 000 \$, pas les moyens pour plus* ».

[62] Les besoins de la famille à son décès sont évalués à 25 000 \$ et le montant nécessaire pour produire le revenu manquant est de 100 000 \$. On indique un revenu disponible du conjoint, qui est décédé, dans le Fonds de pension Rio Tinto Alcan; un montant de 25 000 \$ y est inscrit.

[63] Pourtant la consommatrice témoignera qu'elle ne reçoit pas de pension de l'ancien employeur de son mari décédé.

[64] L'intimé écrit à nouveau sur le formulaire que la consommatrice ne veut que 50 000 \$ d'assurance permanente parce qu'elle « *n'a pas les moyens pour plus* ».

⁶ Pièce P-12.

[65] Pour ce qui est des « dettes », l'intimé inscrit le solde du prêt hypothécaire au montant de 80 000 \$, des frais de subsistance de 2 000 \$ par mois et 2 500 \$ d'autres dettes.

[66] À l'endos, on peut lire une liste de sujets à discuter avec la consommatrice.

[67] La consommatrice témoigne qu'elle n'a pas eu de copie de cette analyse et qu'elle l'a vue pour la première fois quand elle a rencontré l'enquêteur de la Chambre à la suite de sa plainte.

[68] L'intimé complète en octobre 2017 un premier préavis de remplacement en lien avec l'assurance-vie dont le capital est 60 000 \$ décroissant qui serait remplacée par une assurance-vie temporaire dont le capital assuré est de 80 000 \$⁷.

[69] Alors que l'analyse des besoins financiers complétée par l'intimé indique des revenus de 35 000 \$ par année, la proposition d'assurance avec SSQ, quant à elle, indique des revenus annuels de 40 000 \$, n'indique pas que la consommatrice est retraitée, mais indique plutôt qu'elle est ménagère. La prime pour cette assurance est de 181,22 \$ par mois.

[70] Le syndic relève l'ensemble des informations qui auraient dû se retrouver sur le préavis de remplacement; ainsi, l'intimé n'y indique pas s'il s'agit d'une assurance temporaire ou d'une assurance permanente, la date d'entrée en vigueur n'est pas indiquée ni le montant des primes; il n'y a aucun commentaire ni explication qui

⁷ Pièce P-15.

permettraient à la consommatrice de comprendre ce qui est remplacé et ce par quoi on le remplace.

[71] La prime passe de 943,50 \$ par année à 2 013,60 \$ et les clauses d'incontestabilité et de suicide recommencent au jour un. Alors que dans le contrat qui est remplacé la prime était fixe et garantie jusqu'à 2030, la prime de la nouvelle police augmentera en 2027, pour une prime de 12 000 \$ à 13 000 \$. Rien de cela n'est indiqué dans le préavis de remplacement.

[72] Cette proposition d'assurance est toutefois refusée par l'assureur le 11 décembre 2017 en raison des antécédents médicaux de la consommatrice⁸.

[73] L'intimé complète en janvier 2018 un nouveau formulaire de proposition d'assurance-vie. Le capital assuré est désormais de 35 000 \$ et la prime mensuelle de 186,59 \$, soit 2 073 \$ par année⁹.

[74] À nouveau, le syndic note tout ce qui n'apparaît pas à la proposition, notamment ce qui permettrait à la consommatrice de comparer le produit qu'elle détient avec le produit qui le remplace.

[75] Forrester émet la nouvelle police avec le capital assuré de 35 000 \$.

[76] Soulignons que la police d'assurance que détenait la consommatrice depuis 2010 auprès d'Industrielle Alliance avait été annulée au moment de la proposition à SSQ, proposition qui sera refusée.

⁸ Pièce P-19.

⁹ Pièce P-22.

[77] En mars 2018, quelques mois à peine après l'entrée en vigueur de cette nouvelle police assurance-vie avec Forrester, la consommatrice écrit pour l'annuler, ce qu'accepte l'assureur.

[78] Elle écrit au même moment à Industrielle Alliance pour obtenir la remise en vigueur de son ancienne police chose qu'Industrielle Alliance a acceptée.

[79] C'est donc la police initiale, celle qui avait été souscrite en 2010, qui a été remise en vigueur.

[80] Le comité a entendu la consommatrice. De son témoignage, le comité retient qu'elle a peu de connaissances en matière d'assurance-vie, que ses revenus ne seraient que de 20 000 \$ à 25 000 \$ par année et qu'elle a très peu d'économies.

[81] Âgée de 75 ans, sa principale préoccupation est de ne pas laisser de dettes à son décès. Ceci veut dire laisser suffisamment d'argent pour payer le solde du prêt hypothécaire et payer les derniers frais.

ANALYSE CHEF D'ACCUSATION 3

[82] Le troisième chef d'accusation est au même effet que les chefs d'accusation 1 et 2 mais concerne la consommatrice C.C.

[83] À la différence de la situation avec le consommateur R.G., il y a eu une analyse de besoins financiers complétée de façon contemporaine à la demande d'assurance de la consommatrice.

[84] Le syndic reproche à cette analyse de ne pas être datée et qu'elle n'a pas été remise au consommateur. Elle contient des inexactitudes notamment quant aux revenus de la consommatrice et quant au montant du solde du prêt hypothécaire.

[85] Le syndic soutient de plus qu'une deuxième analyse des besoins financiers aurait dû être faite en octobre après le refus de la proposition d'assurance par SSQ et en janvier au moment de faire la proposition à Forrester parce que le produit qu'on a voulu souscrire auprès de Forrester n'est pas le même que le produit qui a été souscrit et refusé par SSQ.

[86] L'intimé présente les mêmes moyens de défense que pour les chefs 1 et 2 de la plainte. Il prétend que ces manquements ne sont pas suffisamment graves pour constituer une faute déontologique.

[87] Le Comité retient la position du syndic. Il est vrai que les omissions dans l'analyse des besoins financiers ne portent pas sur des informations cruciales. Il est tout aussi vrai que les informations recueillies par le représentant et inscrites sur l'analyse sont tributaires de la qualité des informations données par la consommatrice.

[88] Toutefois il y a des différences énormes entre les deux produits : le capital au décès passe de 60 000 \$ à 35 000 \$ et malgré une baisse importante de la couverture, la prime reste sensiblement la même.

[89] Il est difficile de croire qu'une même analyse des besoins financiers puisse justifier de pareils écarts.

[90] Au surplus, l'analyse faite par l'intimé n'a pas été remise à la consommatrice contrairement à ce que prévoit l'article 6 du règlement.

[91] Le Comité est d'avis que l'intimé a contrevenu à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* en ne faisant pas une nouvelle analyse des besoins financiers de la consommatrice avant de faire une nouvelle proposition d'assurance.

ANALYSE CHEF D'ACCUSATION 4

[92] Ce chef d'accusation reproche à l'intimé de ne pas avoir rempli correctement les préavis de remplacement d'un contrat d'assurance. Entre le 3 octobre 2017 et le 25 janvier 2018, l'intimé complète trois préavis de remplacement d'assurance.

[93] L'article 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* impose des devoirs au représentant lorsqu'un contrat d'assurance est susceptible d'entraîner la résiliation ou l'annulation d'un contrat en vigueur, ce qui est la situation de la consommatrice C.C.

[94] Cet article 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* se lit comme suit :

« 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. »

[95] L'objectif de cette disposition réglementaire est de permettre au consommateur de comparer le produit qu'il annule avec le nouveau produit qu'on lui propose pour le remplacer.

[96] Pour faire cette comparaison, le consommateur doit comprendre et pour comprendre, toutes les informations nécessaires à cette compréhension doivent être inscrites dans le préavis.

[97] Un premier préavis de remplacement est signé le 3 octobre 2017 par C.C. Le syndic reproche des inexactitudes et des espaces laissés en « blanc » dans ce préavis qui concerne l'annulation de la police contractée en 2010 avec Industrielle Alliance et son remplacement par le produit SSQ.

[98] Ainsi, le montant de l'assurance résiliée est de 60 600 \$ et non pas 60 000 \$; le montant de la prime des polices n'est pas inscrit; il n'y a aucun commentaire ni aucune référence aux besoins financiers exprimés par C.C. ni sur la possibilité ou l'impossibilité de les satisfaire; le type d'assurance n'est pas précisé, il n'y a aucune comparaison des avantages ou désavantages et finalement, il n'y a pas eu remise d'une copie du préavis à la consommatrice.

[99] Un deuxième préavis est signé le même jour, cette fois pour remplacer les polices d'assurance-vie universelle de 10 000 \$, 15 000 \$ et 10 000 \$ par une police de 25 000 \$.

[100] Là encore, on reproche des manquements : pas de montant de prime, aucun commentaire, ni explication du représentant. La consommatrice remplace des assurances-vie universelles par des polices temporaires. Il n'y a aucune mention de ce fait et de ce que cela veut dire pour elle.

[101] Le 25 janvier 2018, l'intimé produit un troisième préavis de remplacement d'assurance; ce préavis résulte du refus de la proposition faite à SSQ.

[102] Ce préavis ne contient à peu près pas d'information : pas de détails qui permettent de comparer, pas de montant de la prime, pas de montant assuré, aucun commentaire ni explication, aucune mention d'avantages ou de désavantages d'une police par rapport à l'autre. Ce préavis non plus n'a pas été remis à la consommatrice.

[103] L'intimé prétend qu'il a fourni à sa cliente toutes les informations qu'il devait lui fournir, que les manquements sont mineurs et qu'il ne s'agit donc pas d'une faute déontologique.

[104] Pourtant, les obligations imposées au représentant par l'article 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* sont claires. Le consommateur doit être en mesure de comparer les produits, d'où l'obligation de fournir des explications.

[105] Dans *Chambre de la sécurité financière c. Gauthier*¹⁰, le comité de discipline écrit :

« [67] La responsabilité qui lui incombait en tant que représentant était de présenter clairement à celui-ci, dans "l'avis de remplacement", la comparaison qui s'imposait entre le contrat qu'il détenait et celui qu'il s'appretait à souscrire en remplacement. L'intimé avait alors le devoir de déployer tous les efforts et de procéder à toutes les vérifications ou

¹⁰ *Chambre de la sécurité financière c. Gauthier*, 2013 CanLII 43416 (QC CDCSF)

contrôles nécessaires pour lui permettre de s'assurer que l'information transmise à son client, à la base de la décision de ce dernier, était précise, conforme et exacte. »

[106] Le syndic invoque également que ces gestes constituent un manquement à l'article 16 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*. Cette disposition interdit au représentant de faire des déclarations ou des représentations incomplètes, fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.

[107] Il est évident que les trois préavis de remplacement préparés par l'intimé sont incomplets. Le comité déclare donc l'intimé coupable d'avoir contrevenu à l'article 16 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* en produisant des préavis de remplacement incomplets.

[108] En application des principes énoncés par la Cour suprême dans l'affaire *Kienapple*¹¹ prohibant les condamnations multiples, le comité ordonnera la suspension des procédures à l'égard de l'article 16 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

ANALYSE CHEFS D'ACCUSATION 5 ET 6

[109] Ces chefs d'accusation reprochent à l'intimé de ne pas avoir favorisé le maintien en vigueur des contrats d'assurance-vie que la consommatrice C.C. détenait avant l'intervention de l'intimé.

[110] L'article 20 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* se lit comme suit :

¹¹ *Kienapple c. R.*, [1975] 1 RCS 729.

« 20. Le représentant doit favoriser le maintien en vigueur de tout contrat d'assurance à moins que son remplacement ne soit justifié dans l'intérêt du preneur ou de l'assuré, justification dont la preuve incombe au représentant en assurance de personnes qui procède au remplacement. »

[111] Le premier réflexe du représentant lorsqu'il est sollicité par un consommateur devrait être le maintien en vigueur des polices existantes. Le législateur a tenu pour acquis que les polices sont là après une évaluation des besoins au moment de la souscription et que cette évaluation est toujours adéquate.

[112] Le législateur impose donc au représentant qui remplace un contrat en vigueur le fardeau de prouver que le changement est justifié et qu'il est dans l'intérêt du consommateur de changer d'assurance.

[113] Le chef d'accusation 6 porte sur le changement de la police souscrite en 2010 avec capital décroissant.

[114] En 2010, quand la consommatrice souscrit le contrat qui sera remplacé par l'intimé, elle est âgée de 65 ans.

[115] Le capital initial assuré est de 75 000 \$ décroissant. Le contrat est valide pour vingt ans. Quand la consommatrice communique avec l'intimé, le contrat est dans sa sixième année; le capital est alors de 60 600 \$. La prime est fixe pour vingt ans au montant de 883,50 \$ par année. Il n'y aurait eu un changement de prime qu'en 2031, moment auquel les primes passeraient à un montant de 6 391,50 par année et le capital serait alors de 37 500 \$. La consommatrice aurait à ce moment atteint l'âge de 86 ans. On peut raisonnablement penser que le solde de son prêt hypothécaire serait également réduit et que ses besoins d'assurance, à ce moment, seraient différents.

[116] Rappelons que l'objectif premier de la consommatrice est de ne pas laisser de dettes à ses héritiers.

[117] Le premier changement effectué par l'intimé tentait de faire passer le capital à un montant de 80 000 \$ alors qu'elle est âgée de 73 ans. Cette police lui sera refusée. La police qu'elle souscrira par l'entremise de l'intimé fait passer le capital à 35 000 \$ dès 2018 et la prime est de plus de 2 000 \$ par an. Il est évident qu'il n'y avait pas d'avantage pour la consommatrice à effectuer ce changement. Heureusement pour elle, elle a pu remettre en vigueur la police de 2010.

[118] L'intimé considère que c'est la consommatrice qui a fait le choix de changer d'assurance en raison du capital décroissant et que le fait qu'elle ait changé d'idée et voulu revenir à son ancienne police ne peut lui être imputé et constituer une faute déontologique. Elle devait savoir que l'épargne par un véhicule d'assurance entraîne des coûts.

[119] Le Comité ne retient pas ce moyen de défense. N'est-ce pas justement le rôle du représentant de conseiller le consommateur et de lui permettre de prendre une décision éclairée? L'intimé ne peut se décharger du fardeau de preuve qui lui revient en se limitant à dire que c'était le choix de la consommatrice.

[120] Le chef d'accusation 5 porte sur le changement des polices d'assurance-vie universelle dont le capital total s'élève à 40 000 \$ pour une assurance temporaire dont le capital est désormais de 25 000 \$. Là encore, il y a réduction du capital assuré et augmentation des primes.

[121] L'intimé soumet qu'il ignorait qu'il aurait été possible de maintenir ces polices en vigueur et de tout simplement réduire le capital pour réduire le montant des primes. Il reconnaît toutefois qu'il aurait probablement été plus avantageux pour la consommatrice de procéder de cette manière. Il ne s'agirait donc que d'une erreur mais dont la gravité n'est pas suffisante pour constituer une faute déontologique.

[122] Ce que l'intimé devait prouver c'est que le changement était justifié et qu'il était à l'avantage de C.C. Or, la preuve est à l'effet contraire. Il n'y avait aucun avantage pour la consommatrice de faire ce changement.

[123] Pour ces raisons, le Comité considère que l'intimé a contrevenu à l'article 20 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* en ne favorisant pas le maintien en vigueur des contrats d'assurance-vie que détenait C.C.

POUR CES MOTIFS, le comité de discipline :

Sous le chef d'accusation 1

DÉCLARE l'intimé coupable d'avoir contrevenu à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r. 10);

Sous le chef d'accusation 2

DÉCLARE l'intimé coupable d'avoir contrevenu à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r. 10);

Sous le chef d'accusation 3

DÉCLARE l'intimé coupable d'avoir contrevenu à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r. 10);

Sous le chef d'accusation 4

DÉCLARE l'intimé coupable d'avoir contrevenu à l'article 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r. 10);

DÉCLARE l'intimé coupable d'avoir contrevenu à l'article 16 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);

ORDONNE la suspension conditionnelle de l'accusation d'avoir contrevenu à l'article 16 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r. 3);

Sous le chef d'accusation 5

DÉCLARE l'intimé coupable de l'accusation d'avoir contrevenu à l'article 20 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r. 10);

Sous le chef d'accusation 6

DÉCLARE l'intimé coupable de l'accusation d'avoir contrevenu à l'article 20 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r. 10);

ORDONNE à la secrétaire du comité de discipline de convoquer les parties à une audition pour entendre la preuve et les représentations sur sanction.

(S) M^e Madeleine Lemieux

M^e MADELEINE LEMIEUX
Présidente du comité de discipline

(S) Stéphane Prévost

M. STÉPHANE PRÉVOST, A.V.C.
Membre du Comité de discipline

(S) Patrick Hausmann

M. PATRICK HAUSSMANN, A.V.C.
Membre du Comité de discipline

M^e Jean-François Noiseux
CDNP AVOCATS INC.
Procureurs de la partie plaignante

M^e Alexandre Limoges
JURILIS, CABINET D'AVOCATS
Procureurs de l'intimé

Dates d'audience : 29 et 30 juin 2020

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ