

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1432

DATE : 30 juillet 2021

LE COMITÉ : M ^e Janine Kean	Présidente
M. Jacques Denis, A.V.A. Pl. Fin.	Membre
M. Louis-André Gagnon	Membre

SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Partie plaignante
c.

MARIE-LYNE LAJEUNESSE, conseillère en sécurité financière (numéro de certificat 182137)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

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

Non-divulgarion, non-diffusion et non-publication du nom et prénom de la consommatrice impliquée dans la plainte, de ceux de ses enfants et de son conjoint ainsi que de toute information permettant de les identifier. Il est toutefois entendu que cette ordonnance ne s'applique pas aux échanges d'informations prévus à la *Loi sur l'encadrement du secteur financier* et la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

[1] Le 1^{er} décembre 2020, l'intimée a enregistré un plaidoyer de culpabilité sous chacun des deux chefs d'infractions de la plainte disciplinaire portée contre elle le

11 août 2020 et ci-après rapportée. L'intimée a confirmé que son plaidoyer était libre, volontaire et éclairé.

LA PLAINTÉ

1. À Repentigny, le ou vers le 13 février 2019, l'intimée a exercé ses activités de façon malhonnête ou négligente en fournissant de faux renseignements à l'assureur sur la proposition numéro XXX, quant au dernier usage de tabac de M.-F.V., contrevenant ainsi à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.
2. À Repentigny, le ou vers le 17 septembre 2019, l'intimée a exercé ses activités de façon malhonnête ou négligente en fournissant de faux renseignements à l'assureur sur la proposition numéro XXX, à l'effet que M.-F.V. n'avait pas fait usage de tabac depuis plus de 5 ans, contrevenant ainsi à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

[2] En conséquence, le comité l'a déclarée coupable séance tenante sous chacun de ces deux chefs d'infractions, pour avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

[3] À la demande des parties, la preuve et leurs représentations sur sanction ont été reportées en 2021.

APERÇU

[4] Au moment des événements en 2019, l'intimée était âgée de 42 ans. Elle avait donc accumulé plus de dix ans d'expérience comme conseillère en sécurité financière. Elle a suivi sa formation auprès d'Industrielle Assurance (IA) et y exerçait toujours au moment des audiences.

[5] Le comité a entendu¹ l'agent de compagnie Bell concernant la fiabilité des textos² échangés entre l'intimée et sa cliente M.-F.V. Ceux-ci portent essentiellement

¹ Témoin du plaignant en réponse à l'objection du procureur de l'intimée quant à la fiabilité desdits textos.

² SP-4 p. 79 à 172 dans le cahier de pièces du plaignant daté du 2 février 2021.

sur le choix entre les taux fumeurs et non-fumeurs. Les fichiers Excel³ pertinents préparés par le témoin ont été produits au dossier.

[6] L'intimée a ensuite reconnu être l'auteure desdits textos et a précisé que ceux-ci ne représentent toutefois pas la totalité des échanges intervenus avec sa cliente.

[7] C'est en novembre 2018 que M.-F.V., enceinte d'un troisième enfant, contacte l'intimée pour souscrire une police d'assurance vie. M.-F.V. Elle désire que l'intimée devienne sa représentante. L'intimée lui fixe une rencontre en personne le 30 novembre 2018.

[8] Lors de cette rencontre, M.-F.V. explique à l'intimée que, récemment séparée de son conjoint, sa grossesse a été une surprise. M.-F.V. lui indique qu'elle opère une garderie familiale dans sa maison, laquelle a été mise en vente.

[9] M.-F.V. l'informe qu'elle « vapote » depuis environ un an et demi. L'intimée lui présente la tarification pour fumeur et pour non-fumeur. L'intimée a concédé qu'elle savait à ce moment-là que fumer une cigarette électronique réclamait le taux fumeurs⁴. Elle remplit quand même une proposition à un taux non-fumeurs pour un contrat d'assurance vie avec une protection de 150 000 \$.

[10] Parmi les textos liés au premier contrat de février 2019, l'intimée demande notamment à M.-F.V. si elle en a parlé à son médecin aux fins de s'assurer qu'il n'y ait pas de trace écrite, par exemple dans son dossier médical, de cette utilisation. Elle a aussi dit à M.-F.V. que, lors de la visite de l'infirmière, à la question fumeurs, elle doit répondre qu'elle n'a pas fumé ni « vapoté » depuis 13 mois.

[11] Ainsi, en février 2019, l'intimée savait qu'il était faux d'indiquer « Entre 1 et 3 ans », sous la section admissibilité de la déclaration d'assurabilité, quant à l'usage du tabac de M.-F.V.

³ SP-12 A.

⁴ Voir SP-4, p. 177 où elle déclare que le vapotage était, à son avis, une zone grise.

[12] L'intimée explique qu'elle voulait bien servir M.-F.V. La situation de cette dernière lui était sympathique, et elle s'est laissée prendre par les sentiments. Elle convient qu'elle n'aurait pas dû, d'autant plus que cela ne servait pas M.-F.V. Cela l'exposait à un potentiel refus par l'assureur de verser l'indemnité advenant le décès, en raison de cette fausse déclaration. Elle assure que c'est la première fois qu'elle agit ainsi et qu'elle ne le fera plus, même si le client insiste.

[13] Pour le deuxième contrat d'assurance vie T-20 de 340 000 \$, souscrit en septembre 2019, M.-F.V. a informé l'intimée qu'elle avait un nouveau conjoint et que sa maison n'était plus à vendre. L'intimée a préparé une cotation non-fumeurs et a coché non-usage de tabac depuis 5 ans. Comme pour le premier contrat, l'intimée savait qu'il était faux d'indiquer « *il y a plus de 5 ans* » dans la déclaration d'assurabilité quant à l'usage du tabac.

[14] Dans sa déclaration assermentée du 8 mars 2020, faite à la suite de la plainte de M.-F.V., dans le cadre de l'enquête du Cabinet IA⁵, l'intimée déclare notamment que celle-ci était de mauvaise foi dès leur première rencontre. L'intimée explique qu'elle éprouvait beaucoup de frustrations à ce moment-là, car M.-F.V. savait ce qu'elle faisait et qu'elle n'avait pas anticipé une plainte de la part de cette cliente.

[15] L'intimée a reçu pour le premier contrat une commission de 1 188 \$ et un peu moins pour le deuxième. Elle évalue sa rémunération totale pour les deux contrats entre 2 000 \$ et 3 000 \$. Dans les circonstances, IA a repris cette rémunération et a remboursé les primes versées à M.-F.V.

DISPOSITION LÉGISLATIVE EN CAUSE

[16] L'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* énonce :

⁵ SP-4 p. 177.

35. Le représentant ne doit pas exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente.

QUESTION EN LITIGE

[17] L'intimée a-t-elle exercé ses activités de représentante de façon *négligente* ou *malhonnête* en fournissant de faux renseignements à l'assureur sur les propositions d'assurance vie quant au dernier usage de tabac de sa cliente M.-F.V., les 13 février et 20 septembre 2019?

[18] Cette détermination par le comité sera importante pour la fixation d'une sanction juste et appropriée pour ces deux infractions.

POSITION DES PARTIES

[19] Alors que l'intimée qualifie sa conduite de négligente, voire insouciante, le plaignant soutient que ce comportement dépasse la négligence. Il comporte un très haut niveau de préméditation qui relève de la malhonnêteté, d'où la gravité plus importante des infractions commises dans le présent cas.

[20] En ce qui concerne la parité des sanctions, le plaignant allègue que, sur des infractions de même nature, les sanctions de radiation varient entre une période de deux mois et une année pour les cas plus graves⁶.

⁶ *Marston c. Autorité des marchés financiers*, 2009 QCCA 2178, jugement de la Cour d'appel du 9 novembre 2009; *CSF c. Bernabei*, CD00-0472, 2003 CanLII 57174 (QC CDCSF), décision sur culpabilité du 17 juillet 2003 et décision sur sanction du 28 juillet 2004; *CSF c. Harton*, CD00-0553, 2005 CanLII 59624 (QC CDCSF), décision sur culpabilité du 4 novembre 2005 et décision sur sanction du 29 juin 2006; *CSF c. Noël*, CD00-0666, 2007 CanLII 38984 (QC CDCSF), décision sur culpabilité et sanction du 4 septembre 2007; *Daoust c. Rioux*, 2009 QCCQ 1268, jugement de la Cour du Québec du 30 janvier 2009; *CSF c. Morinville*, CD00-0724, 2009 CanLII 72972 (QC CDCSF), décision sur culpabilité et sanction du 31 décembre 2009; *Larochelle c. Lévesque*, 2012 QCCQ 1402, décision de la Cour du Québec du 24 février 2012; *CSF c. Laliberté*, CD00-0917, 2013 CanLII 43423 (QC CDCSF), décision sur culpabilité du 15 mars 2013 et décision sur sanction du 6 novembre 2013; *CSF c. Moreau et Langlois*, CD00-1260 et CD00-1261, 2018 QCCDCSF 20 (CanLII), décision sur culpabilité et sanction rectifiée du 26 mars 2018; *CSF c. Kabeya*, CD00-1289, 2020 QCCDCSF 13, décision sur culpabilité du 17 mars 2020; *Néron c. Médecins*, 2015 QCTP 31, jugement du 17 mars 2015; *Barreau du Québec c. Crépin*, 2018 QCCDBQ 052, décision sur culpabilité du 8 mai 2018, et 2018 QCCDBQ 52, décision sur sanction du 20 décembre 2018.

[21] Il rappelle que la gravité objective des infractions commises en l'espèce est singulièrement importante. Il soutient que, dans ce cas, le caractère dissuasif et exemplaire des sanctions doit primer. Le plaignant recommande une radiation temporaire de l'intimée pour une période se situant entre trois et six mois, à la discrétion du comité, et ce, sous chacun des deux chefs d'infraction.

[22] Aussi, bien qu'il concède que la règle générale veuille que les périodes de radiation soient purgées de façon concurrente, il plaide que la deuxième constitue une infraction distincte⁷ et suggère que la période de radiation sur celle-ci soit purgée de façon consécutive.

[23] Enfin, il demande la publication d'un avis de la décision, ainsi que la condamnation de l'intimée au paiement des déboursés.

[24] Pour sa part, le procureur de l'intimée suggère une période de radiation d'un mois sous le premier chef d'infraction et le paiement d'une amende sous le deuxième chef d'infraction⁸. Il insiste notamment sur les remords sincères exprimés par sa cliente, l'évolution positive de sa prise de conscience, ainsi que sur le témoignage de son directeur de succursale.

ANALYSE ET MOTIFS

⁷ Voir *Néron et Crépin*, note 6.

⁸ *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA), jugement de la Cour d'Appel du 15 avril 2003; *CSF c. Morinville*, CD00-0724, 2009 CanLII 72972 (QC CDCSF), décision sur culpabilité et sanction 31 décembre 2009; *CSF c. Claveau*, CD00-1363, 2019 QCDCCSF 53(CanLII), décision sur culpabilité et sanction du 16 août 2019; *CSF c. El Bouanani*, CD00-1030, 2014 CanLII 83208, décision sur culpabilité du 16 décembre 2014 et décision sur sanction du 30 juillet 2015; *CSF c. Monette*, CD00-1226, 2017 QCCDCSF 59, décision sur culpabilité et sanction du 24 octobre 2017; *Larochelle c. Lévesque*, 2012 QCCQ 1402, jugement de la Cour du Québec du 24 février 2012; *CSF c. Laliberté*, CD00-0917, 2013 CanLII 43423, décision sur culpabilité du 15 mars 2013 et décision sur sanction du 6 novembre 2013; *CSF c. Moreau et Langlois*, CD00-1260 et CD00-1261, 2018 QCCDCSF 20 (CanLII), décision sur culpabilité et sanction rectifiée du 26 mars 2018.

[25] Les deux chefs d'infractions reprochent à l'intimée d'avoir exercé ses activités de façon *malhonnête* ou *négligente* en fournissant à deux reprises de faux renseignements à l'assureur sur les propositions d'assurance vie de la consommatrice M.-F.V. :

- a) Une première fois, le 13 février 2019, indiquant « entre 1 et 3 ans » quant au dernier usage de tabac par sa cliente;
- b) Moins de six mois plus tard, le 20 septembre 2019, indiquant que M.-F.V. n'avait pas fait usage de tabac depuis plus de 5 ans.

[26] L'article 35 du *Code de déontologie* de la *Chambre de la sécurité financière* énonce :

35. Le représentant ne doit pas exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente.

[27] La confiance des consommateurs dans les marchés financiers est indispensable à leur bon fonctionnement. Cette confiance résulte en grande partie de l'intégrité des professionnels qui y œuvrent.

[28] Il est donc essentiel de démontrer au public qu'il peut avoir confiance, que des normes de pratique rigoureuses existent et qu'elles sont appliquées et respectées par les membres de l'industrie.

[29] Le comité ne peut détourner le regard sur la présente affaire. Rappelons que le représentant incarne les yeux et les oreilles de la compagnie d'assurance.

[30] Les textos échangés entre l'intimée et M.-F.V. mettent en lumière le degré de gravité des infractions commises dans ce dossier. Ils démontrent de façon manifeste que l'intimée a fourni à l'assureur, en toute connaissance de cause, des informations erronées, voire fausses, et de nature à le tromper afin que M.-F.V. se qualifie pour le taux non-fumeurs.

[31] À titre d'exemple, aux fins de la souscription du 13 février 2019, l'intimée demande à M.-F.V. si elle a discuté de son « vapotage » avec son médecin et si ce dernier ou encore son pharmacien lui a fait une « *prescription* ». Elle informe sa cliente

qu'après trois semaines, il n'y a plus de traces de nicotine dans le sang. Ainsi, au lieu de la vérité, l'intimée cherche à ce qu'il n'y ait pas de traces.

[32] Bien qu'à un moment, l'intimée suggère un taux fumeurs, elle laisse à sa cliente le soin de décider, la laissant croire qu'elle peut choisir une date fictive.

[33] L'intimée va même plus loin. Elle conseille, par exemple, à M.-F.V. de déclarer que cela fait plus de vingt mois qu'elle n'a pas « vapoté »⁹ et lui indique les bonnes réponses à fournir aux questions portant sur le tabac¹⁰.

[34] Le comité note que l'intimée a privilégié des protections respectives de 150 000 \$ et de 240 000 \$ en février et septembre 2019, évitant ainsi les examens paramédicaux.

[35] Au lieu d'offrir un produit répondant à la situation de sa cliente et à son intérêt supérieur, l'intimée a voulu conclure une souscription d'assurance pour laquelle elle était surtout préoccupée à ne pas se faire prendre.

[36] Force est de constater que l'intimée a agi en toute connaissance de cause et de façon préméditée.

[37] Exercer les activités de conseiller en sécurité financière est un privilège et comporte des obligations. L'honnêteté et l'intégrité sont les qualités essentielles que tout représentant doit posséder.

[38] Le représentant n'est pas qu'un simple vendeur¹¹.

[39] L'intimée explique que le cas de M.-F.V. lui était sympathique et qu'elle s'est laissée prendre par les sentiments.

[40] Or, en 2018, au moment où M.-F.V. l'a contactée, elle avait acquis plus de dix ans d'expérience comme représentante et une expérience appréciable de la vie, étant âgée de 42 ans. Forte de ces expériences, l'intimée devait savoir répondre aux besoins

⁹ SP-4 p. 92, 9 janvier 2019.

¹⁰ SP-4 p. 99.

¹¹ *CSF c. Poulin, 2007 CanLII 45215 (QC CDCSF).*

de sa cliente, tout en respectant ses obligations déontologiques, sinon refuser de la servir.

[41] L'intégrité ne se négocie pas. Dans le cas présent, le taux non-fumeurs ne pouvait s'appliquer en aucune circonstance. L'intimée a menti à l'assureur en pleine connaissance de cause. Elle ne pouvait se faire complice de sa cliente pour tromper l'assureur.

[42] En septembre 2019, plus de six mois plus tard, l'intimée a l'occasion de corriger le tir et de ne pas répéter son erreur. Pourtant, elle a choisi de le faire.

[43] En mars 2020, au cours de l'enquête menée par l'IA, la déclaration de l'intimée révèle qu'elle tentait plutôt de faire porter la responsabilité à sa cliente.

[44] En incitant sa cliente à faire une fausse déclaration, l'intimée devait ou aurait dû savoir qu'elle exposait à une potentielle contestation la réclamation d'indemnité en cas de décès. Ce faisant, elle nuisait à sa cliente. L'intimée a été partie prenante au stratagème avec M.-F.V., révélant une volonté ferme de contourner les règles, elle en a été un acteur de premier plan.

[45] Aussi, l'ensemble du dossier convainc le comité du haut niveau de préméditation de l'intimée.

[46] En ce qui concerne le témoignage du directeur de l'Agence au sein de laquelle l'intimée travaille, il occupe ce poste depuis octobre 2018. À ce titre, il agit notamment comme agent de la conformité et assure un suivi des dossiers des représentants de l'Agence.

[47] Son témoignage s'est avéré plutôt complaisant et ne revêt pas la force probante nécessaire pour s'y appuyer.

[48] Selon l'intimée, après le dépôt de la plainte de sa cliente, ses dossiers ont été vérifiés de façon aléatoire. Bien qu'au début, cette vérification ait été plus fréquente, elle a diminué avec le temps.

[49] En dépit de l'enquête ouverte par IA sur le comportement de l'intimée, le directeur n'a pas démontré avoir effectué une supervision plus rapprochée de celle-ci.

[50] Enfin, il n'a pas pris connaissance de l'entièreté du dossier. Même si au courant de l'existence de textos entre l'intimée et sa cliente, il n'a entrepris aucune démarche pour y avoir accès, se limitant aux notes numériques relevées au dossier par son adjointe. Il lui manquait un pan crucial du dossier. Dans ces circonstances, comment assurer une vérification adéquate des dossiers de l'intimée?

[51] La Cour d'appel enseigne que la sanction doit coller aux faits propres à l'affaire¹². Il faut également voir si le public a été affecté, s'il s'agit d'un acte isolé ou répétitif.

[52] Ici, il ne s'agit pas d'un acte isolé. L'intimée a adopté, plus de six mois plus tard, lors de la souscription du deuxième contrat en septembre 2019, le même comportement malhonnête.

[53] Aussi, le comité ne peut retenir l'absence de préjudice. Si les primes versées par M-F.V. lui ont été remboursées et que l'intimée n'a pas conservé sa rémunération, c'est grâce à l'intervention de la compagnie d'assurance.

[54] Néanmoins, l'intimée a enregistré un plaidoyer de culpabilité à la première occasion. Le comité ne doute pas de la sincérité des remords exprimés à l'audience par l'intimée. De même, depuis les événements, elle a pris conscience de la gravité de son comportement.

[55] Par ailleurs, les facteurs subjectifs ne peuvent l'emporter sur la gravité objective de l'infraction¹³, car ils portent sur la personnalité de l'intimée alors que la gravité objective porte sur l'exercice de la profession.

[56] Les périodes de radiation ordonnées dans les décisions soumises par les parties varient. Toutefois, quand l'intégrité du représentant est en cause, la radiation est la

¹² Voir *Pigeon c. Daignault*, note 8.

¹³ Voir *Marston* p. 19, note 6.

sanction ordonnée. La fourchette des sanctions ne doit pas être un carcan pour le décideur, il peut s'en écarter. Chaque cas étant d'espèce.

[57] En conséquence, considérant les faits propres et l'ensemble des circonstances de la présente affaire, la radiation temporaire de l'intimée sera ordonnée pour une période de deux mois sous le premier chef d'infraction.

[58] Sous le deuxième chef d'infraction, la radiation temporaire de l'intimée sera ordonnée pour une période de trois mois.

[59] Cette deuxième infraction répond aux critères d'infraction distincte¹⁴. La période de radiation de trois mois devra être purgée de façon consécutive à la période de radiation précédente.

[60] Le comité ordonne la publication de l'avis de la présente décision et condamne l'intimée au paiement des déboursés.

[61] Enfin, le comité permet la notification de la présente décision à l'intimée par moyen technologique conformément à l'article 133 du *Code de procédure civile*, soit par courrier électronique.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

RÉITÈRE la déclaration de culpabilité prononcée le 2 décembre 2020 sous chacun des deux chefs d'accusation de la plainte portée contre elle, pour avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

ET STATUANT SUR LA SANCTION :

ORDONNE, sous le premier chef d'infraction, la radiation temporaire de l'intimée pour une période de 2 mois;

ORDONNE, sous le deuxième chef d'infraction, la radiation temporaire de l'intimée pour une période de 3 mois, à purger de façon consécutive à celle imposée pour le premier chef d'infraction;

ORDONNE à la secrétaire du comité de discipline de faire publier, aux frais de l'intimée, un avis de la présente décision dans un journal circulant dans le lieu où cette dernière a son domicile professionnel et dans tout autre lieu où elle a exercé ou pourrait exercer sa profession conformément aux dispositions de l'article 156 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).

(S) Me Jeanine Kean

M^e Janine Kean
Présidente du comité de discipline

(S) M. Jacques Denis

M. Jacques Denis, A.V.A. Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

(S) M. Louis-André Gagnon

M. Louis-André Gagnon
Membre du comité de discipline

M^e François Montfils
THERRIEN COUTURE JOLI-COEUR s.e.n.c.r.l.
Procureurs de la partie plaignante

M^e Martin Courville
AD LITEM AVOCATS s.e.n.c.r.l.
Procureurs de la partie intimée

Dates d'audience : Les 1^{er} décembre 2020, 2 février et 12 mai 2021.

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

¹⁴ Voir *Néron et Crépin*, note 6.