

COMITÉ DE DISCIPLINE
CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1463

DATE : 25 novembre 2021

LE COMITÉ : M ^e Chantal Donaldson	Présidente
M. Michel Demers, A.V.A., Pl. Fin	Membre
M. Christian Fortin	Membre

SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Plaignant

c.

CÉLINE TREMBLAY, représentante en assurance contre la maladie ou les accidents
(certificat numéro 196873)

Intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

ORDONNANCE DE NON-DIVULGATION

[1] À la demande du syndic de la Chambre de la sécurité financière (ci-après : «syndic»), le comité a rendu séance tenante, conformément à l'article 142 du *Code des professions*, l'ordonnance suivante :

Non-divulgence, non-diffusion, et non-publication de tout renseignement ou information qui pourrait permettre d'identifier les noms et prénoms des

consommateurs concernés par la plainte disciplinaire, étant entendu que la présente 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 et services financiers*.

APERÇU

[2] Le 21 janvier 2021, le syndic déposait trois (3) plaintes disciplinaires distinctes concernant trois (3) individus dont Mme Céline Tremblay, intimée en la présente instance (dossier CD00-1463). La deuxième plainte concerne M. Marcel Lajoie (dossier CD00-1464) et la troisième Mme Chantale Tremblay (dossier CD00-1465).

[3] Bien que les plaintes soient indépendantes, les unes des autres, les faits au soutien des trois dossiers concernent le même couple de consommateurs et les trois représentants ont été impliqués à des degrés différents dans le cadre de la vente de nouveaux produits financiers à ce couple.

[4] Le dossier de M. Lajoie fut joint au présent dossier, toutefois les auditions n'ont pu être entendues aux mêmes dates.

[5] Au moment des faits reprochés, en mai 2017, les trois (3) représentants travaillaient auprès de la SSQ.

[6] Mme Tremblay est depuis septembre 2012, représentante en assurance contre la maladie ou les accidents. Elle avait, à cette époque, quatre ans et demi d'expérience. M. Lajoie était à cette période, conseiller avec plus de vingt ans d'expérience et Mme

Chantale Tremblay occupait un poste de directrice régionale des ventes en assurance de personne. Elle était expérimentée et elle occupait un rôle de superviseur.

[7] Dans le présent dossier, le syndic reproche à Mme Tremblay de ne pas avoir procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers des deux (2) clients en omettant de recueillir tous les renseignements prescrits lors de la souscription de deux propositions en assurance contre la maladie ou les accidents portant les numéros xxx112A et xxx113A.

[8] En début d'audience, le syndic a demandé le retrait des chefs d'infraction 3 et 4 de la plainte au motif qu'il n'était pas en mesure de présenter une preuve prépondérante à l'appui de ces infractions. Le comité a séance tenante accordé la demande.

[9] De ce fait, la plainte déposée à la date de l'audition ne comprend que 2 chefs d'infraction et est ainsi libellée :

LA PLAINTE

1. À Les Escoumins, vers le 22 mai 2017, l'intimée n'a pas recueilli tous les renseignements et procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers de F.L., alors qu'elle lui faisait souscrire la proposition numéro xxx112A notamment pour les motifs suivants :
 - a. Les revenus et les dépenses ne sont pas inscrits;
 - b. Les caractéristiques et les informations pertinentes des polices en vigueur et détenues par F.L. ne sont pas inscrites;
 - c. Les frais et/ou les besoins à couvrir ne sont pas indiqués;
 - d. Aucune analyse ne démontre le besoin d'assurance maladie ou accident de F.L.

contrevenant ainsi à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

2. À Les Escoumins, vers le 22 mai 2017, l'intimée n'a pas recueilli tous les renseignements et procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers de D.C., alors qu'elle lui faisait souscrire la proposition numéro xxx113A notamment pour les motifs suivants :
- a. Les revenus et les dépenses ne sont pas inscrits;
 - b. Les caractéristiques et les informations pertinentes des polices en vigueur et détenues par D.C. ne sont pas inscrites;
 - c. Les frais et/ou les besoins à couvrir ne sont pas indiqués;
 - d. Aucune analyse ne démontre le besoin d'assurance maladie ou accident de D.C.

contrevenant ainsi à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

[10] L'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* édicte ce qui 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.

[11] Cet article est rédigé en termes impératifs et la jurisprudence est bien établie à l'effet que l'analyse des besoins financiers est la pierre angulaire du travail du

représentant. C'est un document essentiel sur lequel doivent reposer les recommandations que le représentant propose à ses clients.

PLAIDOYER DE CULPABILITÉ

[12] Mme Tremblay a plaidé coupable aux deux (2) chefs d'infraction contenus à la plainte disciplinaire et elle a reconnu tous les faits sous-jacents à ces infractions. Elle comprend les implications de ce plaidoyer lequel a été donné de façon libre et volontaire.

QUESTIONS EN LITIGE

- 1. Mme Tremblay a-t-elle procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers de ses deux (2) clients lors de la souscription de nouveaux produits d'assurance ?**
- 2. Quelle est la sanction juste et appropriée à imposer à Mme Tremblay ?**

ANALYSE

- 1. Mme Tremblay a-t-elle procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers de ses deux (2) clients lors de la souscription de nouveaux produits d'assurance ?**

[13] Le libellé des chefs d'infraction 1 et 2 est détaillé et précis quant aux manquements reprochés à Mme Tremblay.

[14] Cette dernière a admis avoir omis de recueillir tous les renseignements et compléter une analyse des besoins financiers de façon complète et conforme en omettant de préciser sur les formulaires utilisés les revenus et dépenses des consommateurs ainsi que les caractéristiques et les informations pertinentes des polices en vigueur et déjà

détenues par eux. De plus, les frais ou les besoins à couvrir n'étaient pas indiqués et aucune analyse ne démontrait les besoins d'assurance maladie ou accident desdits consommateurs.

[15] Ces omissions dans l'analyse des besoins financiers constituent une faute déontologique. Aussi, le comité a accepté le plaidoyer de culpabilité de Mme Tremblay et l'a déclarée coupable séance tenante d'avoir contrevenu à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* mentionnées aux chefs d'infraction 1 et 2.

[16] Le comité doit donc déterminer la sanction juste et appropriée à imposer à Mme Tremblay.

LA SANCTION

2. Quelle est la sanction juste et appropriée à imposer à Mme Tremblay ?

[17] Le syndic recommande au comité de discipline, quant au premier (1) chef d'infraction, l'imposition d'une amende dont le montant est laissé à la discrétion du comité et sur le deuxième chef (2), il recommande une réprimande ainsi que la condamnation au paiement des frais et des déboursés.

[18] Il est bien établi par la jurisprudence que l'objectif de la sanction est d'assurer la protection du public et de satisfaire les critères d'exemplarité et de dissuasion, tout en considérant le droit du professionnel d'exercer sa profession.

[19] La sanction du comité doit être individualisée aux circonstances de l'affaire concernée et aux particularités de l'intimé visé comme le dicte la Cour d'appel du Québec

dans l'affaire *Pigeon*¹ :

« [37] La sanction imposée par le Comité de discipline doit coller aux faits du dossier. Chaque cas est un cas d'espèce. »

[20] Le syndic souligne la fourchette moyenne d'amende de 4 000 \$ à 5 000 \$ établie par les tribunaux en matière d'analyse incomplète des besoins financiers du consommateur², toutefois, comme déjà mentionné, il ne fait aucune recommandation quant au montant qui serait, selon lui, approprié dans le présent cas, compte tenu des faits particuliers de la présente affaire.

[21] La détermination de la peine (ou sanction) est une étape délicate du processus de justice. Les tribunaux ont élaboré des outils qui visent à assurer l'harmonisation et la proportionnalité des peines en encadrant l'exercice de ce pouvoir discrétionnaire afin d'éviter des écarts importants entre les peines infligées pour des infractions semblables commis dans des circonstances semblables. Tant les peines trop clémentes que les peines trop sévères peuvent miner la confiance du public dans l'administration de la justice. Les tribunaux de première instance jouissent d'une grande discrétion pour prononcer la peine qui leur semble appropriée dans les limites déterminées par la loi³.

[22] Mme Tremblay est âgée de 62 ans. Cette dernière n'a pas d'antécédents disciplinaires.

[23] À la suite d'une condition médicale grave, Mme Tremblay fut dans l'incapacité de travailler pendant de longues périodes entre 2018 et 2021. Mme Tremblay fût hospitalisée

¹ *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA), par. 37

² *Chambre de la sécurité financière c. Corriveau*, 2016 QCCDCFS 54
et *Chambre de la sécurité financière c. Goulet* 2018 QCCDCFS 71

³ Voir à cet égard la décision *R. c. Lacasse*, 2015 CSC 64 par. 1, 2, 3 et 39

et absente pour maladie pendant plus de deux ans et a fait un retour minimal au travail en 2021. De ce fait, une seule transaction a été effectuée en 2021 et aucune en 2020, cette dernière est encore très fragile au niveau de sa santé.

[24] Son employeur a pris à sa charge la plainte afin de s'assurer de la conformité des opérations futures de Mme Tremblay. Ainsi, et afin de conserver son poste auprès de la SSQ, elle a dû compléter et réussir la formation « PRODÉONTO la base » offerte par la Chambre de la sécurité financière et elle doit se rapporter à un directeur régional des ventes afin que ce dernier supervise l'ensemble de sa production pour un minimum de 6 mois suivants son retour.

[25] Malgré qu'elle fût déclarée invalide à vie pour le travail par son médecin, Mme Tremblay n'a jamais cessé complètement ses activités professionnelles et elle a l'intention de reprendre son travail lorsque sa santé le permettra.

[26] Étant donné l'évolution technologique depuis 2018, cette dernière devra intégrer une cohorte de recrues pour l'initier aux nouveautés tant technologiques, qu'au niveau des produits offerts que des exigences de la conformité. Mme Tremblay comprend l'importance de protéger les clients vulnérables et elle a démontré une forte intention d'obtenir les qualifications nécessaires pour être considérée comme professionnelle.

[27] Malgré l'impact de la maladie depuis décembre 2018, Mme Tremblaya continué de compléter ses formations UFC de la Chambre et elle a participé malgré tout aux réunions d'équipe et a toujours été mise au courant des nouveautés.

[28] Sa clientèle est constituée de membres de la FADOQ. Ce sont des personnes âgées, lesquelles sont plus vulnérables en temps de pandémie, rendant plus difficile pour Mme Tremblay la poursuite de son travail auprès de cette clientèle.

[29] Elle a collaboré à l'enquête du syndic et reconnu les faits qui lui sont reprochés et plaidé coupable aux 2 infractions. Elle n'a eu aucune intention malveillante ou malhonnête.

[30] Un manque de formation et de compréhension de son obligation est à l'origine de l'erreur commise et reconnue.

[31] Les deux infractions reprochées sont interreliées et ont été commises à l'égard de deux consommateurs formant un couple.

[32] Le comité retient également de la preuve que depuis le décès de son père en 2017, Mme Tremblay vit plusieurs situations difficiles. En plus, de sa maladie grave dont elle est affligée, laquelle a nécessité plus de deux ans de traitement et la prise de médicaments dont elle est en sevrage présentement, elle est la seule proche-aidante de sa mère de quatre-vingt-dix ans (94) ans qui souffre de démence. De plus, après quarante-cinq (45) ans de vie commune, elle est en instance de divorce qui dure depuis plus de trois (3) ans. Également, à la suite de la réception d'informations erronées, elle a reçu des montants de PCU qu'elle doit rembourser au gouvernement. Toutes ces circonstances lui ont occasionné des problèmes financiers importants et l'ont empêché de mandater un avocat jusqu'à présent tant au niveau disciplinaire qu'aux fins de se défendre face aux réclamations du divorce.

[33] Compte tenu de l'ensemble de ces circonstances, le comité peut-il s'éloigner de la fourchette de sanctions telle qu'établie dans les décisions antérieures ? Voici ce que le juge Wagner précise aux paragraphes 57 et 58 de la décision *R. c. Lacasse, 2015 CSC 64* :

« [57] ... Les fourchettes de peines ne sont rien de plus que des condensés des peines minimales et maximales déjà infligées, et qui, selon le cas de figure, servent de guides d'application de tous les principes et objectifs pertinents. Toutefois, ces fourchettes ne devraient pas être considérées comme des « moyennes », encore moins comme des carcans, mais plutôt comme des portraits historiques à l'usage des juges chargés de déterminer les peines. Ces derniers demeurent tenus d'exercer leur pouvoir discrétionnaire dans chaque espèce :

[TRADUCTION] Même lorsqu'une cour d'appel a établi une fourchette, il peut arriver que surgisse une situation factuelle qui soit suffisamment différente de celles des décisions antérieures pour que la « fourchette » [« range »], si on peut l'appeler ainsi, doive être élargie. Le point fondamental est qu'une « fourchette » ne constitue pas un carcan assujettissant l'exercice du pouvoir discrétionnaire du juge chargé de déterminer la peine.

(R c. Keepness, 2010 SKCA 69, 359 Sask. R. 34, par. 24)

[58] Il se présentera toujours des situations qui requerront l'infliction d'une peine à l'extérieur d'une fourchette particulière, car si l'harmonisation des peines est en soi un objectif souhaitable, on ne peut faire abstraction du fait que chaque crime est commis dans des circonstances uniques, par un délinquant au profil unique. La détermination d'une peine juste et appropriée est une opération éminemment individualisée qui ne se limite pas à un calcul purement mathématique. Elle fait appel à une panoplie de facteurs dont les contours sont difficiles à cerner avec précision. C'est la raison pour laquelle il peut arriver qu'une peine qui déroge à première vue à une fourchette donnée, et qui pourrait même n'avoir jamais été infligée par le passé pour un crime semblable, ne soit pas pour autant manifestement non indiquée. Encore une fois, tout dépend de la gravité de l'infraction, du degré de responsabilité du délinquant et des circonstances particulières de chaque cas. Je rappelle les propos du juge LeBel à ce sujet :

Un juge peut donc prononcer une sanction qui déroge à la fourchette établie, pour autant qu'elle respecte les principes et objectifs de détermination de la peine. Une telle sanction n'est donc pas nécessairement inappropriée, mais elle doit tenir compte de toutes les circonstances liées à la perpétration de l'infraction et à la situation du délinquant, ainsi que des besoins de la collectivité au sein de laquelle l'infraction a été commise. »

[34] Les fourchettes de sanctions étant des lignes directrices et non pas des règles absolues, il est possible d'y déroger afin de respecter les principes et objectifs de détermination de la sanction dans certains cas spécifiques.

[35] La peine doit être proportionnelle à la gravité de l'infraction et au degré de responsabilité du délinquant, en tenant compte de la proportionnalité. La proportionnalité se détermine à la fois sur une base individuelle, c'est-à-dire à l'égard de l'accusé lui-même et de l'infraction qu'il a commise, ainsi que sur une base comparative des peines infligées pour des infractions semblables commises dans des circonstances semblables. L'individualisation et l'harmonisation de la peine doivent être conciliées pour qu'il en résulte une peine proportionnelle⁴.

[36] Ni le syndic ni le comité ne peut rester insensible aux circonstances particulières vécues par Mme Tremblay.

[37] La preuve démontre que l'objectif de dissuasion fut déjà atteint. En effet, Mme Tremblay est pleinement consciente de son erreur et de l'importance de compléter sa collecte d'information afin de pouvoir adéquatement proposer des produits qui conviennent à tous égards à ses clients.

CONCLUSION

[38] Le comité imposera l'amende minimale de 2 000 \$ sous le premier chef d'infraction et accordera à cette dernière un délai de 12 mois pour le paiement de ladite amende et imposera une réprimande pour le deuxième chef et condamnera, Mme Tremblay, au paiement des déboursés.

⁴ R. c. *Lacasse*, 2015 CSC 64 par. 53

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

RÉITÈRE la déclaration de culpabilité de Mme Tremblay prononcée à l'audience relativement aux deux (2) chefs d'infraction contenus à la plainte, pour avoir contrevenu à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r. 10) ;

ET STATUANT SUR LA SANCTION :

CONDAMNE Mme Tremblay au paiement d'une amende de 2 000 \$ sous le chef d'infraction 1, payable dans un délai de douze (12) mois de la présente décision;

IMPOSE à cette dernière une réprimande sous le chef d'infraction 2 ;

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

PERMET la notification de la présente décision à cette dernière par moyen technologique conformément à l'article 133 du *Code de procédure civile* (RLRQ, c. C-25.01), soit par courrier électronique.

(S) Me Chantal Donaldson

M^e Chantal Donaldson
Présidente du comité de discipline

(S) M. Michel Demers

M. Michel Demers, A.V.A., Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

(S) M. Christian Fortin

M. Christian Fortin
Membre du comité de discipline

M^e Julie Piché
CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE
Procureurs de la partie plaignante

Mme Céline Tremblay
Intimée non représentée

Dates d'audience : 16 juin et 17 août 2021

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ