

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1413
CD00-1414

DATE : 31 octobre 2022

LE COMITÉ : M ^e Janine Kean	Présidente
M. Antonio Tiberio	Membre
M. Bruno Therrien, Pl. Fin.	Membre

SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Partie plaignante

c.

STEVE GAUTHIER, conseiller en sécurité financière (numéro de certificat 176986)
et

MÉLODIE LÉVESQUE, conseillère en sécurité financière (numéro de certificat 200434)
Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

I - APERÇU

[1] Le Comité de discipline (le Comité) de la Chambre de la sécurité financière (CSF) est saisi de deux plaintes disciplinaires, portées le 5 mars 2020 contre chacun des intimés.

[2] Les intimés ont enregistré un plaidoyer de non-culpabilité à l'égard de leur plainte respective.

[3] Ces plaintes impliquent une seule et même consommatrice, J.B.

[4] La plainte CD00-1413¹, portée contre Monsieur Steve Gauthier (M. Gauthier), comporte cinq chefs d'infraction. Ceux-ci lui reprochent d'avoir :

- a) Entre les 28 janvier et 21 février 2016, ne pas lui avoir recommandé d'attendre l'émission du nouveau contrat d'assurance avant de résilier le contrat existant, créant ainsi un découvert d'assurance à J.B. (chef 1)²;
- b) Fait signer en blanc à J.B. le 3 août 2016 une « Lettre d'engagement » et une « Analyse financière personnelle » (chefs 2 et 3)³;
- c) Omis volontairement le 3 août 2016 de divulguer à l'assureur qu'il avait agi à titre de conseiller auprès de J.B. pour la souscription d'une assurance vie (chef 4)⁴;
- d) Négligé de s'acquitter du mandat confié par J.B., entre les 7 septembre 2016 et 5 avril 2018, de corriger sa date de naissance sur une police d'assurance (chef 5)⁵.

[5] La plainte CD00-1414⁶ concerne Madame Mélodie Lévesque (Mme Lévesque) et comporte deux chefs d'infraction qui lui reprochent d'avoir :

- a) Signé, le ou vers le 3 août 2016, à titre de conseillère une proposition d'assurance-vie PPC souscrite avec la compagnie Foresters, sans avoir agi à ce titre auprès de J.B. (chef 1)⁷;
- b) Attesté faussement, le ou vers le 3 août 2016, avoir été témoin de la signature de J.B. sur la proposition d'assurance-vie PPC souscrite avec la compagnie Foresters (chef 2)⁸.

[6] Au moment des événements, les intimés détiennent tous deux un certificat en assurance de personnes⁹.

[7] M. Gauthier exerce à ce titre depuis novembre 2009 pour le cabinet

¹ Voir Annexe I pour le libellé de la plainte.

² Article 12 du *Code de déontologie de la CSF* (CDCSF).

³ Article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF).

⁴ Article 34 CDCSF.

⁵ Article 24 CDCSF.

⁶ Voir Annexe I pour le libellé de la plainte.

⁷ Article 35 CDCSF.

⁸ *Ibid.*

⁹ P-1 et P-2, attestations de droit de pratique en date du 22 novembre 2019.

Industrielle Alliance, assurance et services financiers inc. (IA), ainsi que pour son cabinet *Assurance épargne et placement Steve Gauthier inc. (Cabinet Gauthier)* depuis mars 2014.

[8] Vers 2012, M. Gauthier rencontre Mme Lévesque, la fille de son mentor chez IA. Par la suite, ils forment un couple et deviennent conjoints de fait.

[9] Mme Lévesque commence à exercer en juin 2013, pour IA jusqu'en juin 2019, ainsi que pour le cabinet Gauthier depuis août 2014.

[10] En 2017, Mme Lévesque devient la co-actionnaire du Cabinet Gauthier.

[11] La consommatrice J.B. est la nouvelle conjointe de S.T., déjà client de M. Gauthier depuis plusieurs années. Ils achètent une maison ensemble vers le mois de septembre 2015.

[12] Le 3 décembre 2015, M. Gauthier se rend chez S.T. pour revoir ses besoins en assurances, ayant été informé qu'il a acheté une nouvelle maison. Il lui fait souscrire une police d'assurance avec IA.

[13] Le 28 janvier 2016, M. Gauthier retourne chez S.T. pour la livraison de la police de ce dernier.

[14] À cette occasion, il prend connaissance de la police d'assurance Humania de J.B., émise le 21 décembre 2015. Il lui fait souscrire en remplacement une proposition d'assurance vie avec IA¹⁰, pour laquelle J.B. verse la première prime. J.B. profite ainsi d'une assurance provisoire avec IA en attendant sa décision.

[15] Le 21 février 2016, J.B. procède à un arrêt de paiement de la prime payable pour sa police Humania, ce qui annule ladite police à partir de cette date¹¹.

[16] Quant aux recommandations faites par M. Gauthier concernant l'annulation de

¹⁰ P-6.

¹¹ P-5, lettre d'Humania du 24 février 2016.

cette police Humania, les versions de l'intimé et de J.B. s'opposent (plainte CD00-1413, chef 1).

[17] Le 29 juillet 2016, par sa décision, IA refuse la proposition souscrite par J.B. avec M. Gauthier le 28 janvier précédent.

[18] Le 3 août 2016, J.B. souscrit une proposition de police d'assurance Plan de protection du Canada (PPC) avec la compagnie Foresters.

[19] Cette souscription implique les deux intimés, M. Gauthier et Mme Lévesque. Les faits entourant celle-ci, tels que rapportés par les intimés et les consommateurs, diffèrent en grande partie (plainte CD00-1413, chefs 2, 3 et 4 ; plainte CD00-1414, chefs 1 et 2).

[20] Le 17 août 2016, cette police PPC pour J.B. est mise en vigueur. La date de naissance de J.B. inscrite est toutefois erronée.

[21] J.B. demande à M. Gauthier de procéder à la correction de la date de naissance.

[22] Au 5 avril 2018, la correction n'est toujours pas effectuée, d'où le reproche à M. Gauthier de ne pas s'être acquitté du mandat confié par J.B., entre la livraison datée du 7 septembre 2016 et le 5 avril 2018. Les versions diffèrent quant au moment où J.B. a fait cette demande à M. Gauthier (plainte CD00-1413, chef 5).

[23] Étant donné que les témoignages des consommateurs et des intimés divergent sur des éléments déterminants, le contexte pertinent sera rapporté sous l'analyse de chacun des chefs d'infraction.

II - REPRÉSENTATIONS DES PARTIES

[24] Les procureurs conviennent que le sort de chacun des chefs d'infraction portés contre les intimés repose essentiellement sur la crédibilité que le Comité accordera aux témoignages des consommateurs et des intimés.

[25] Ils ont fourni des notes et une jurisprudence à l'appui de leurs prétentions respectives¹².

III – LE DROIT

[26] Avant de se prononcer sur les plaintes portées contre les intimés, il y a lieu de rappeler brièvement l'essentiel des règles de droit devant guider le Comité lors de son analyse de la preuve.

A) FARDEAU DE PREUVE

[27] Le fardeau de la preuve signifie :

« l'obligation pour une partie de faire la démonstration du bien-fondé de son droit, de ses prétentions et des faits allégués et d'en convaincre le tribunal. La partie qui allègue un fait doit en établir l'existence. Elle a la charge de la preuve »¹³.

[28] La preuve *« qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante, à moins que la loi n'exige une preuve plus convaincante »¹⁴.*

[29] Rappelons que le Comité de discipline de la CSF est formé de trois membres. Celui qui préside est avocat(e), et les deux autres, exerçant la même profession que l'intimé(e), sont ses pairs. Ces derniers peuvent ainsi aider à décider où se situe la vérité, en fonction de la preuve soumise¹⁵. Ces pairs ne peuvent toutefois pas suppléer à la preuve administrée.

B) CRÉDIBILITÉ DES TÉMOINS

[30] La crédibilité des témoins est une question de fait.

¹² Documents du 30 mars 2021.

¹³ Stéphane Reynolds et Monique Dupuis, « Les qualités et les moyens de preuve », École du Barreau du Québec, *Preuve et procédure*, Collection de droit 2021-2022, vol. 2, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2021, p. 226.

¹⁴ Article 2804 C.c.Q.

¹⁵ *Pharmaciens c. Bourgault*, 2000 QCTP 49.

[31] Un fait est pertinent « *lorsqu'il contribue à prouver d'une façon rationnelle un fait en litige où lorsqu'il a pour but d'aider le tribunal à apprécier la force probante d'un témoignage* »¹⁶.

[32] Le Comité de discipline doit apprécier la preuve soumise, ainsi que la crédibilité des témoins, qu'ils soient ordinaires ou experts. Il doit le faire de façon rigoureuse et s'assurer d'être en présence d'une preuve prépondérante sur les éléments essentiels et déterminants de l'infraction reprochée pour que le professionnel en soit reconnu coupable¹⁷.

IV - ANALYSE ET MOTIFS - PLAINTÉ CD00-1413 (M. Gauthier)

A) CHEF D'INFRACTION 1

- **Chef d'infraction 1 :** Entre les 28 janvier et 21 février 2016, ne pas avoir recommandé à J.B. d'attendre l'émission du nouveau contrat d'assurance avant de résilier le contrat existant, créant ainsi un découvert d'assurance.

CONTEXTE

[33] Le 3 décembre 2015, ayant été informé que S.T. a acheté une nouvelle maison, M. Gauthier se rend chez lui pour revoir ses besoins en assurances.

[34] J.B. et son conjoint S.T. affirment que J.B. est présente à cette rencontre du 3 décembre 2015.

[35] M. Gauthier affirme, pour sa part, que J.B. n'est pas présente lors de cette rencontre du 3 décembre 2015, ajoutant par ailleurs avoir mentionné à S.T. qu'il aimerait la rencontrer quand il livrera à S.T. sa police.

[36] Ce 3 décembre 2015, J.B. est en attente d'une décision d'Humania quant à sa proposition d'assurance en traitement depuis septembre 2015, qu'elle a souscrit par

¹⁶ *St-Onge-Lebrun c. Hôtel-Dieu de St-Jérôme*, 1990 CanLII 3334 (QC CA), par. 9.

¹⁷ *Avocats c. Paquin*, 2002 QCTP 96.

l'entremise d'un autre représentant.

[37] Selon J.B., ce même 3 décembre, elle le mentionne à M. Gauthier. Il l'informe qu'une longue attente peut laisser présager un refus. Aussi, il est préférable d'annuler la demande avant qu'une telle décision soit rendue, car il est habituellement plus difficile, dans un tel cas, d'obtenir une assurance par la suite¹⁸. Il ajoute qu'il peut faire mieux et qu'il lui reviendra à ce sujet.

[38] Dès le lendemain, le 4 décembre 2015, J.B. demande par courriel à son représentant de la Banque Nationale du Canada d'annuler sa proposition d'assurance Humania.

[39] J.B. lui réitère cette demande le 21 décembre suivant. Plus tard, au cours de la même journée, elle reçoit la confirmation d'Humania qu'elle est acceptée et que sa police entre en vigueur le même jour.

[40] Le 28 janvier 2016, M. Gauthier retourne chez le couple livrer à S.T. sa police souscrite en décembre 2015.

[41] Selon M. Gauthier, il indique que c'est alors qu'il prend connaissance de la police d'assurance Humania émise pour J.B. Il s'agit d'une assurance vie sans examen médical. Elle est cependant sujette à une clause d'*affection préexistante* s'étant manifestée durant les 24 mois précédant sa prise d'effet, soit le 21 décembre 2015.

[42] De plus, si le décès de J.B. résulte d'une *affection préexistante*, aucune indemnité d'assurance vie n'est payable au cours de la période de 24 mois suivant la date de sa prise d'effet. Dans ce cas, « *La responsabilité de l'Assureur se limite alors au remboursement des primes payées et la police prend fin sans aucune autre valeur* »¹⁹.

[43] Selon J.B., M. Gauthier a confiance de faire mieux avec la police IA et lui fait

¹⁸ Notes sténographiques (N.S.) 21 octobre 2020. P-24, pp. 498-499.

¹⁹ P-5, Police Humania assurance, p. 9.

souscrire une proposition d'assurance vie avec cette compagnie²⁰.

[44] Le même jour, M. Gauthier remplit un préavis de remplacement (Préavis)²¹. Il y compare l'assurance vie T10²² Humania de 200 000 \$ avec celle d'IA, une assurance T25²³ de 200 000 \$ et V100 - vie entière de 50 000 \$.

[45] Les primes de ces assurances y sont aussi indiquées. Celle de la police Humania coûte près du double de celle d'IA.

[46] De plus, J.B. verse la première prime de l'assurance IA. Ce paiement a pour effet de lui procurer une assurance provisoire jusqu'à ce que la compagnie rende sa décision sur la proposition²⁴.

[47] Selon J.B., une fois remis à M. Gauthier le chèque pour cette première prime, elle lui demande ce qui arrive avec sa police Humania. Il lui répond « *Bien, laisse-la, elle va se canceler toute seule si... si tu ne la payes pas* », « *laisse la prime passer (...) Puis s'il n'y a pas d'argent dans le compte, elle va se canceler automatique* »²⁵. J.B. a procédé le 21 février 2016 à un arrêt de paiement de la prime payable pour sa police Humania, ne voulait pas une mention « NSF »²⁶ à son dossier de crédit. En conséquence, Humania a annulé sa police à partir de cette dernière date²⁷.

[48] M. Gauthier nie avoir tenu ces derniers propos. Il déclare lui avoir plutôt dit que rien n'était garanti et qu'elle devait conserver son assurance Humania jusqu'à ce que la décision d'IA soit rendue.

[49] Il explique avoir indiqué au Préavis « *4 mois de prime payé [sic] chez Humania perdu [sic]* » comme désavantage de ce remplacement, par le fait qu'IA prend

²⁰ P-6.

²¹ P-10.

²² Assurance temporaire 10 ans.

²³ Assurance temporaire 25 ans.

²⁴ Advenant le décès de J.B. dans l'intervalle, IA aurait versé l'indemnité indiquée.

²⁵ N.S. 20 octobre 2020, p. 235.

²⁶ Paiement sans provision suffisante.

²⁷ P-5, lettre d'Humania du 24 février 2016.

habituellement trois mois ou 90 jours pour rendre une décision sur les propositions d'assurance de ce type.

[50] Comme J.B. a déjà versé la première prime de son assurance Humania, il précise « *Donc, le mois de décembre - son premier mois, janvier, février et mars* »²⁸.

[51] Contre-interrogée au sujet de cette inscription, J.B. affirme « *Je ne me souviens pas d'avoir parlé de ça. Je ne sais même pas qu'est-ce que ça veut dire...* »²⁹.

ANALYSE

QUESTION EN LITIGE

M. Gauthier a-t-il avisé J.B. d'attendre l'émission du nouveau contrat d'assurance avec IA avant de résilier le contrat existant avec Humania ?

[52] L'infraction reprochée à ce chef est une contravention à l'article 12 du CDCSF :

12. Le représentant doit agir envers son client ou tout client éventuel avec probité et en conseiller consciencieux, notamment en lui donnant tous les renseignements qui pourraient être nécessaires ou utiles. Il doit accomplir les démarches raisonnables afin de bien conseiller son client.

(Nos soulignés.)

[53] Il a été démontré de façon prépondérante que, le 28 janvier 2016, M. Gauthier n'a pas avisé J.B. d'attendre l'émission de son contrat avec IA avant de résilier celui avec Humania.

[54] En mai 2019, près de trois ans après cette souscription auprès d'IA, M. Gauthier répond à l'enquêteur qu'il ne se rappelle pas les instructions qu'il a données à J.B. concernant son contrat Humania³⁰.

²⁸ N.S. 22 octobre 2020, p. 74.

²⁹ N.S. 21 octobre 2020, p. 39.

³⁰ P-27A, NS 29 mai 2019 pp. 30-31.

[55] Pourtant M. Gauthier, a eu l'opportunité de se rafraichir la mémoire à ce propos, ayant été informé dès le mois d'août 2018 que l'enquête concernait le dossier de J.B.³¹.

[56] À l'audience, cette fois près de cinq ans après la souscription, M. Gauthier a maintenant une mémoire des plus claire. Non seulement il nie avoir tenu les propos rapportés par J.B., mais il affirme lui avoir indiqué que rien n'était garanti, de conserver sa police Humania et de ne pas l'annuler avant de recevoir la décision d'IA³².

[57] Cette réponse de M. Gauthier a de quoi surprendre. Bien sûr, en vue de l'instruction de la présente plainte, il a pu revoir son dossier plus en profondeur.

[58] Par ailleurs, son dossier IA ne contient que deux notes. Une première du 28 janvier 2016³³, identifiée comme étant la sienne qui confirme la souscription par J.B. et une deuxième du 3 août 2016³⁴, qui rapporte notamment le refus par IA, mais dont son auteur n'a pas été identifié.

[59] Aussi, son dossier est-il silencieux pour ce qui est des informations, recommandations ou conseils donnés à J.B., et ce, tant à l'égard de la police IA que celle d'Humania.

[60] Il ressort de la preuve que M. Gauthier écrit à son dossier une note pour confirmer la souscription d'une proposition d'assurance et parfois la livraison de la police³⁵. Il n'y consigne aucune discussion tenue avec son client, ni conseil prodigué ou suivi téléphonique.

[61] Par conséquent, il est invraisemblable que la lecture de son dossier lui ait permis de se rappeler aussi clairement à l'audience les recommandations qu'il a faites à J.B. eu égard à l'annulation de sa police Humania.

³¹ P-27, enregistrement du 24 août 2018.

³² N.S. 22 octobre 2020, pp. 72 – 76.

³³ P-13 et P-13A, dossier papier couleur.

³⁴ P-13A. Cette note apparaît uniquement à cette pièce et n'est pas reprise à P-13 ou dans quelque autre pièce.

³⁵ P-13A, notes concernant le dossier de S.T.

[62] Aussi, concernant le contexte ayant mené à la souscription par J.B. de la proposition IA, M. Gauthier explique avoir observé que J.B. croyait s'être fait « avoir » avec celle d'Humania, et poursuit : « *Ça fait que, moi, je pousse ma « luck », un petit peu, en lui disant : Regarde, je le répète, c'est mille cinq cent soixante-neuf (1 569 \$) versus...* »³⁶ et a rempli le Préavis aux fins de remplacer la police Humania par celle d'IA.

[63] Cet extrait est révélateur de l'état d'esprit et de la désinvolture avec laquelle M. Gauthier a soumis cette proposition à J.B. Or, le représentant se doit d'agir consciencieusement avec compétence et professionnalisme, et ce, dans le meilleur intérêt de sa cliente et non du sien.

[64] Nul doute que l'assurance IA proposée par M. Gauthier pouvait paraître alléchante à J.B. En dépit d'une protection équivalente à celle d'Humania, elle offrait néanmoins une durée plus longue que cette dernière et la prime représentait moins que la moitié de celle d'Humania. Toutefois, encore fallait-il s'assurer qu'elle soit acceptée par IA.

[65] Aux dires de M. Gauthier, il a inscrit « *4 mois de prime payé [sic] chez Humania perdu [sic]* » comme désavantage sur le Préavis, du fait que J.B. avait déjà versé la première prime de son assurance Humania et qu'IA prend habituellement trois mois ou 90 jours pour rendre une décision sur ce type d'assurance. Et il ajoute que ces 4 mois sont « *Donc, le mois de décembre, son premier mois, janvier, février et mars* »³⁷.

[66] Il s'agit du remplacement d'une police déjà en vigueur depuis à peine plus de trente jours et qui offre une couverture d'assurance comparable à celle proposée.

[67] Cela dit, comment expliquer qu'il fasse verser à J.B. la première prime de la police IA, pour l'octroi d'une note de couverture d'assurance provisoire, en attendant la décision d'IA ?

[68] L'argument de M. Gauthier à ce sujet repose sur la clause du contrat de la police

³⁶ N.S. 22 octobre 2020, p. 76.

³⁷ N.S. 22 octobre 2020, p. 74.

Humania qui stipule qu'advenant le décès de J.B. en raison d'une condition préexistante identifiée au contrat il y ait non-paiement d'indemnité pendant les 24 mois suivants son entrée en vigueur.

[69] De l'avis du Comité, cette clause justifie difficilement de faire verser à J.B. la première prime en vue d'une note de couverture durant l'étude de ladite proposition.

[70] L'intérêt pour J.B. de posséder cette note de couverture n'est pas non plus documentée au dossier et reste donc nébuleuse.

[71] Selon M. Gauthier, IA a l'habitude pour ce type d'assurance de rendre sa décision dans les 90 jours de la souscription. À partir de cette prémisse, pour tirer profit de la note de couverture d'assurance provisoire avec IA, encore fallait-il, d'une part, que J.B. décède en raison d'une affection préexistante déjà identifiée au contrat Humania et, d'autre part, que ce soit au cours de cette courte période. L'avantage, s'il en est, de détenir cette protection provisoire avec IA se révélait donc pour une période des plus circonscrites.

[72] De plus, quand J.B. remet à M. Gauthier le chèque couvrant la première prime de la police IA, elle lui demande ce qui arrive avec sa police Humania et celui-ci lui répond :

« Bien, laisse-la, elle va se canceler toute seule si... si tu ne la payes pas », « laisse la prime passer (...) Puis s'il n'y a pas d'argent dans le compte, elle va se canceler automatique »³⁸.

[73] Ces propos de M. Gauthier, tels que rapportés par J.B., trouvent écho dans l'ensemble des faits entourant cette souscription avec IA. Ils sont au surplus conformes à la façon dont s'exprime M. Gauthier.

[74] Considérant l'ensemble de la preuve entourant cette souscription, force est de constater que J.B. a compris des représentations de M. Gauthier qu'il avait confiance que sa proposition d'assurance auprès d'IA soit acceptée, alors elle y souscrit et accepte d'en verser la première prime.

³⁸ N.S. 20 octobre 2020, p. 235.

[75] J.B. offre une version constante des faits entourant la souscription de la police IA, ainsi que des représentations de M. Gauthier concernant l'annulation de celle d'Humania, et ce, tant durant l'enquête du syndic que devant le Comité.

[76] Son témoignage est franc, clair et précis. Si elle n'est pas certaine ou ne se souvient pas, elle le dit, comme pour l'inscription par M. Gauthier de « *4 mois de prime payé* [sic] *chez Humania perdu* [sic] ».

[77] Enfin, J.B. n'a pas d'avantage à tirer en l'espèce, contrairement à M. Gauthier.

[78] Le témoignage de M. Gauthier se révèle, de façon générale, peu fiable. Il démontre une mémoire pour le moins défaillante.

[79] Par exemple, en mai 2019, lors de son échange avec l'enquêteur³⁹, il situe les événements avec J.B. à plus de dix ou onze ans, alors qu'à ce moment-là, ils remontent tout au plus à trois ans. À l'audience, questionné à savoir depuis quand il connaît J.B., il répond « *depuis une dizaine d'années* » utilisant « *eux* », sans distinguer J.B. de son conjoint S.T., lequel est son client depuis environ dix ans, alors qu'il connaît J.B. depuis 2015 tout au plus.

[80] Le témoignage de M. Gauthier manque de franchise.

[81] M. Gauthier témoigne de façon imprécise, voire confuse. Alors que la question le vise, au lieu de répondre au « *je* », il utilise « *on* »⁴⁰, presque constamment. Aussi, il hésite avant de répondre, cherchant surtout à donner ce qui constituerait une bonne réponse, comme celle affirmant avoir indiqué à J.B. que rien n'était garanti, de conserver sa police Humania et de ne pas l'annuler avant de recevoir la décision d'IA⁴¹.

[82] Il répond régulièrement par ce qui serait, selon lui, un déroulement logique plutôt que de rapporter les faits. En outre, il y va d'hypothèses et de déductions.

³⁹ P-27, transcription de l'échange de mai 2019, p. 3 ligne 24-25.

⁴⁰ Exemples : « On les a vus, on les a appelés... »

⁴¹ N.S. 22 octobre 2020, pp. 72 – 76.

[83] En d'autres mots, M. Gauthier ne relate pas ce qui s'est réellement produit.

[84] M. Gauthier n'a pas agi en conseiller consciencieux en expliquant à J.B. de façon intelligible de ne pas annuler sa police Humania tant qu'IA n'a pas accepté sa proposition.

[85] La preuve prépondérante démontre que M. Gauthier a failli à son obligation déontologique découlant de la disposition invoquée au soutien des faits reprochés.

[86] Par conséquent, sous ce premier chef d'infraction, M. Gauthier sera déclaré coupable pour avoir contrevenu à l'article 12 du CDCSF.

B) CHEFS D'INFRACTION 2, 3 et 4

- **Chefs d'infraction 2 et 3** : Avoir fait signer en blanc à J.B. le 3 août 2016 une « Lettre d'engagement » et une « Analyse financière personnelle » (ABF ou en l'espèce « Temps d'arrêt »)⁴²
- **Chef d'infraction 4** : Avoir omis volontairement le 3 août 2016 de divulguer à l'assureur qu'il avait agi à titre de conseiller auprès de J.B. pour la souscription d'une assurance vie⁴³

CONTEXTE GÉNÉRAL POUR CES TROIS CHEFS D'INFRACTION

[87] Ces chefs d'infraction concernent tous la souscription de la proposition d'assurance PPC de Foresters par J.B., le 3 août 2016 ⁴⁴, qui fait suite au refus d'IA.

[88] Selon M. Gauthier, il passe la majeure partie de son temps sur la route à rencontrer ses clients ou des clients éventuels. Mme Lévesque s'occupe de « booker » ses rendez-vous, de monter les dossiers et de recevoir les résultats des propositions

⁴² Article 16 de la LDPSF.

⁴³ Article 34 du CDCSF.

⁴⁴ La police en cause Plan de protection du Canada auprès de la compagnie Foresters est identifiée dans la preuve parfois par l'acronyme français PPC ou son équivalent en anglais CPP.

d'assurances soumises. Il ajoute en terminant que cela fait partie de ses fonctions principales.

[89] Aux dires de Mme Lévesque, le 29 juillet 2016, elle prend connaissance de la décision d'IA adressée à M. Gauthier confirmant son refus de la proposition souscrite par J.B. le 28 janvier précédent. Aussitôt, elle prépare pour J.B. un dossier équivalent à celui d'IA, mais avec une assurance PPC de la compagnie Foresters (PPC Foresters).

[90] Une note dans le dossier d'IA, dont l'auteur n'est pas identifié, y réfère. Cependant, elle est datée du 3 août 2016. Il y est notamment écrit : « *RDV Mme Résultat reçu Vie et Mg [maladie grave] Mme pas admissible (...) voir autre dossier pour produit disponible* »⁴⁵. Elle ne comporte toutefois aucune mention d'échanges avec J.B. sur la police PPC Foresters.

[91] Le 3 août 2016, J.B. souscrit et signe, par l'entremise de M. Gauthier, la proposition d'assurance PPC Foresters, en présence de son conjoint S.T.

[92] La preuve est contradictoire en ce qui concerne notamment :

- a) La présence de Mme Lévesque à cette rencontre du 3 août 2016, le contenu de la « Lettre d'engagement » ainsi que de l'ABF lorsque J.B. les a signés le 3 août 2016 (chefs d'infraction 2 et 3);
- b) Qui, entre M. Gauthier et Mme Lévesque, a agi comme représentant pour cette police PPC Foresters et qui a été témoin de la signature de J.B. (chef d'infraction 4).

ANALYSE - Chefs d'infraction 2 et 3

QUESTION EN LITIGE

⁴⁵ Cette note rapportée se trouve uniquement à P-13A, pochette IA pour J.B. dite copie originale de P-13. Or, elle est absente tant à P-13 qu'ailleurs dans la preuve documentaire des parties.

La « lettre d'engagement »⁴⁶ et l'« Analyse financière personnelle » (ABF)⁴⁷ étaient-elles remplies ou partiellement remplies le 3 août 2016, quand J.B. les a signées?

[93] Les obligations de l'article 16 de la LDPSF sont celles invoquées au soutien de chacun de ces deux chefs d'infraction.

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

Il doit agir avec compétence et professionnalisme

[94] Comme mentionné, la preuve est contradictoire notamment à savoir si l'ABF et la lettre d'engagement étaient complétés quand J.B. les a signés le 3 août 2016.

[95] Aussi, le sort de ces deux chefs d'infraction repose essentiellement sur la crédibilité accordée aux témoignages des intimés et de J.B.

[96] La version des intimés à ce sujet est peu fiable, alors que celle de J.B. est en revanche sans équivoque. Elle n'a non plus aucun avantage à tirer de cette affaire.

[97] J.B. avait confiance en son représentant M. Gauthier, qui entretenait un lien professionnel de longue date avec son conjoint S.T.

[98] L'extrait suivant du témoignage de Mme Lévesque décrivant comment a été fait l'ABF de J.B. aux fins de cette police PPC Foresters est révélateur de la façon brouillonne dont travaillent les intimés :

« J'explique comment je le... c'est ça, comment que tout s'est créé, là, en fin de compte. Bon, en deux mille seize (2016), puis [M. Gauthier] il a créé une ABF Kronos, là Industrielle Alliance offre le service Kronos, donc lui... maintenant c'est électronique, [S.T.], quand il l'a vu en décembre deux mille quinze (2015), il a créé l'ABF de [S.T.]. En janvier, il a... il a rajouté [J.B.] sur son ABF Kronos, qui est électronique. (...) Donc, le carton, on n'a plus de besoin, c'est dans... c'est un... un ABF papier. Donc, moi je le prends l'original, oui, je fais une photocopie pour

⁴⁶ P-16 avec signature de J.B. et D-5, gabarit d'une lettre d'engagement du conseiller prérempli par Mme Lévesque à ce titre, photocopié aux fins de la compléter avec le nom du client, du produit vendu, et faire signer par le client et le conseiller, en indiquant le lieu et la date.

⁴⁷ P-17, D-2 et D-8.

laisser dans le dossier de [S.T.]. Donc, maintenant il y a... il y a [S.T.] seulement sur celle-là parce que c'est une vieille ABF carton.

(...)

*Mais ce que je voulais expliquer, c'est qu'au départ, elle a été créée en deux mille onze (2011), à la première rencontre de [S.T.]. Quand il a eu sa nouvelle conjointe [J.B.], elle a été rajoutée. Vous ne voyez pas les couleurs, ou le Liquid Paper sur l'adresse, la correction de son emploi, vous voyez qu'elle a été mise à jour au fil du temps. (...) »⁴⁸.
(Nos soulignés)*

[99] Il a fallu un laborieux interrogatoire pour, tant soit peu, démêler les informations consignées par les intimés pour l'ABF de J.B.

[100] Il en ressort qu'aux fins des souscriptions auprès d'IA et PPC Foresters, l'ABF de J.B. a été préparée à partir de celui ⁴⁹ de S.T., créée en 2011, et mise à jour au cours des années. Les intimés l'ont modifiée à coup de ratures, d'ajouts de mots ou d'informations, et ce, sans dater ni apposer leurs paraphes respectifs. Les écritures se juxtaposent parfois pour une même information ou section du document avec des encres de couleurs diverses.

[101] Cette façon de faire des intimés est pour le moins désordonnée et non professionnelle.

[102] Devant un tel imbroglio, il est difficile, voire impossible, pour le consommateur de réviser adéquatement les informations ainsi colligées.

[103] J.B. dit ne pas avoir vu le contenu de l'ABF ni de la « Lettre d'engagement » lorsqu'elle a souscrit la proposition de la police PPC Foresters. Il y avait plusieurs pages. Celles que M. Gauthier lui a présentées ne contenaient pas d'informations, mais des « x » pour indiquer où elle devait signer. Elle a signé ces dernières pages. Aux fins de sa signature, M. Gauthier lui a dit qu'il reprenait les mêmes informations que celles du dossier IA, en janvier.

⁴⁸ Interrogatoire en chef de Mme Lévesque, N.S. 20 octobre 2020, pp. 80-81 et pp. 89-90.

⁴⁹ Formulaire appelé « Temps d'arrêt ».

[104] Quant aux explications que lui a fournies M. Gauthier à ce sujet, J.B. répond :

*« Parce que (...) monsieur Gauthier maintenant était en cabinet privé puis il avait une surcharge de travail, donc c'est... pour aller plus vite, il mettait des X où on devait signer puis c'était son adjointe administrative qui s'occuperait du reste pour remplir le... le restant des documents. »*⁵⁰

(Nos soulignés.)

[105] M. Gauthier corrobore en quelque sorte la version de J.B. au sujet de son explication à l'effet que les documents reprennent les informations consignées pour la police IA. :

« Bien, le produit, elle savait c'était quoi parce que c'est ce que son chum avait depuis longtemps. C'est ce qu'on avait déjà préparé pour Indus. Ça fait que c'est très, très simple, hein, (...). Ça fait qu'à ce moment-là, elle en avait entendu parler, avec la police de son chum. Elle en avait entendu parler parce que c'était le même produit de chez IA Groupe financier. Puis là, elle en avait parlé aussi, à cause que c'était le même produit disponible chez Foresters. Ça fait que, là, elle le connaît, son produit, là, cinquante mille (50 000) permanent puis deux cent mille (200 000) temporaire, c'était, à ce moment-là: « Voici le produit. » Ça fait que là on a parlé un peu des valeurs... les valeurs qui sont différentes puis, finalement, je l'ai assurée qu'elle était couverte tout de suite, hein, ce n'est pas un produit différé qu'elle a, c'est un produit... assurée tout de suite, là, t'sais.

(...)

Ça fait qu'elle, elle était contente de... elle était très, très contente, (...) ».

(Nos soulignés)

[106] En mai 2019, à savoir si ces documents étaient remplis lors de leur signature par J.B., M. Gauthier répond à l'enquêteur du syndic :

*« Bien, à ce moment-là, la logique... Parce que je t'avais répondu que je ne me souvenais plus si le document a été rempli d'avance ou avec. Dans la logique où... ou s'il aurait été répondu avec, c'est sûr qu'elle ne se serait pas trompée dans sa date, ça fait que ... la logique fait en sorte que, probablement, ça a été rempli d'avance, en effet, oui »*⁵¹.

(Nos soulignés)

⁵⁰ N.S. 20 octobre 2020, pp. 278-279.

⁵¹ P-27A, transcription de l'échange du 29 mai 2019, entre M. Gauthier et l'enquêteur, pp. 11 et ss.

[107] D'une part, ces derniers extraits illustrent encore une fois la façon confuse avec laquelle M. Gauthier s'exprime et, d'autre part, que ses réponses résultent parfois de déductions ou sont ce qu'il estime être la réponse logique à donner. Dans ce dernier extrait, faisant sienne la déduction de l'enquêteur voulant que si l'ABF avait été remplie en présence de J.B., cette dernière lui aurait signalé qu'il commettait une erreur dans sa date de naissance⁵², il en déduit que l'ABF était rempli d'avance.

[108] M. Gauthier affirme à l'audience que Mme Lévesque et lui se sont rendus chez le couple « *avec les documents remplis d'avance pour être professionnels (...)* »⁵³, en fin d'après-midi, le 3 août 2016, les documents étant l'ABF, la proposition et le document de divulgation.

[109] Or, la version de J.B. est également corroborée par S.T. qui était présent à la rencontre. Non seulement le témoignage de ceux-ci est sincère, mais il est conséquent avec la manière de travailler des intimés.

[110] Enfin, si les documents avaient été complétés au préalable, J.B. aurait notamment vu l'erreur commise à sa date de naissance.

La lettre d'engagement du conseiller

[111] Cette lettre comporte deux pages. Il s'agit d'un formulaire fourni aux conseillers.

[112] Mme Lévesque explique qu'elle confectionne, à partir de ce formulaire, un gabarit qu'elle préremplit avec son nom en tant que conseillère de service. Elle le photocopie pour les dossiers et le complète avec le nom du client, le produit vendu, le lieu et la date de la signature du client et du conseiller.

[113] Selon J.B., seule la deuxième page lui a été présentée par M. Gauthier aux fins de sa signature.

⁵² Chef d'infraction 5.

⁵³ N.S 22 octobre 2020, p. 166-168.

[114] Au surplus, la preuve prépondérante démontre que M. Gauthier n'a pas révisé avec J.B. les informations contenues à l'ABF. L'enquête du syndic a permis à J.B. de soulever les erreurs parmi les réponses inscrites. Elle en dénonce plusieurs notamment aux sections renseignements légaux, dont celle voulant qu'elle ait des enfants sous celle de la famille et du revenu à conserver au décès.

[115] Il ressort également de la preuve quant à la proposition elle-même que M. Gauthier a complété devant J.B. seulement la page signature pour y indiquer la date choisie pour le prélèvement automatique des primes et ses coordonnées bancaires⁵⁴.

[116] Or, mettre à jour avec J.B. les informations pertinentes lui aurait permis entre autres d'éviter ces erreurs, dont celle de sa date de naissance de J.B.

[117] En faisant signer J.B. ces documents alors qu'ils n'étaient pas remplis ou ne l'étaient que partiellement, M. Gauthier n'a pas agi en représentant consciencieux, il a manqué de loyauté dans sa relation avec sa cliente J.B. et a dérogé à son obligation d'exercer avec compétence et professionnalisme.

[118] Par conséquent, M. Gauthier sera déclaré coupable sous chacun de ces chefs d'infraction 2 et 3, pour avoir contrevenu à l'article 16 de la LDPSF.

ANALYSE - Chef d'infraction 4

QUESTION EN LITIGE

L'intimé Gauthier a-t-il omis volontairement le 3 août 2016 de divulguer à l'assureur qu'il avait agi à titre de conseiller auprès de J.B. pour la souscription d'une assurance vie?

[119] L'article invoqué au soutien de ce chef d'infraction est l'article 35 du CDCSF qui stipule :

⁵⁴ P-14.

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

[120] Lors du rendez-vous du 3 août 2016, différentes signatures ont été apposées sur :

- a) *L'ABF mise à jour*⁵⁵ : M. Gauthier a signé en tant que témoin des signatures;
- b) *Le formulaire de proposition d'assurance PPC*⁵⁶ : Mme Lévesque signe comme témoin de toutes les signatures et y indique son nom à titre de conseillère;
- c) *La lettre d'engagement*⁵⁷ : Mme Lévesque signe en tant que conseillère de service et M. Gauthier en tant que « *conseiller présent témoin* » « *SG témoin de toutes signatures lettre d'engagement, ABF et Proposition PPC* ».

[121] Alors que Mme Lévesque prétend être la représentante de J.B. pour cette police, J.B. affirme que c'est M. Gauthier qui a toujours été son représentant et qui a communiqué avec elle. J.B. ajoute n'avoir jamais parlé ou rencontré Mme Lévesque et ne la connaître que de nom⁵⁸.

[122] M. Gauthier corrobore le témoignage de J.B. voulant qu'elle soit sa cliente. Il l'a appelée pour la rassurer et lui expliquer le nouveau produit PPC que Mme Lévesque, dit-il, avait tenté de lui expliquer⁵⁹ :

« Oui, j'ai appelé... Excusez. J'ai appelé... J'ai été dans l'obligation d'appeler la cliente suite... [Mme Lévesque] m'a mentionné qu'elle n'était pas vraiment de bonne humeur par rapport à son refus. [Mme Lévesque], elle avait tenté de lui expliquer son produit qu'elle avait trouvé, et cætera. Mais, moi, j'ai quand même... parce que c'est ma...

(...)

*J'ai téléphoné à ma cliente pour la rassurer de dire que : Oui, c'est un très bon produit. C'est un T-25 avec un cinquante mille (50 000 \$) permanent. »*⁶⁰
(Nos soulignés.)

[123] Les messages textes qu'échangent J.B. et M. Gauthier, entre les 20 et 27 juillet 2016, confirment également que J.B. fait affaire avec M. Gauthier et qu'un lien de

⁵⁵ P-17.

⁵⁶ P-14.

⁵⁷ P-16.

⁵⁸ N.S. 20 octobre 2020, pp. 257 et ss.

⁵⁹ P-25 pp 3-4.

⁶⁰ N.S. 22 octobre 2020, pp. 123-124.

confiance est établi avec lui ⁶¹.

[124] Sur l'ABF du dossier Foresters⁶², Mme Lévesque a inscrit une note qui fait notamment foi de ces échanges :

« Dossier préparé pour [J.B.] suivi dossier cliente de [M. Gauthier] et conjoint [S.T.] est assuré avec lui à iA. Donc Mme m'a été référé [sic] car refusé [sic] à iA. Produit standard. Alors l'option avec PPC produit simplifié pour couvrir ses besoin [sic] est offert avec : vie simplifiée bonifiée à 50K plus avenant temp. S.B. 25 ans à 200K. Total 250K lui convient car elle désire avoir la même protection que son conjoint (...). »

(Nos soulignés)

[125] J.B., ayant questionné le nom de Mme Lévesque sur la lettre d'engagement, M. Gauthier lui a expliqué qu'il était normal que son nom soit sur les documents, car elle est son adjointe et c'est elle qui prépare les documents.

[126] En réponse à l'enquêteur, à savoir si c'est elle ou M. Gauthier qui était le représentant de J.B. pour PPC, Mme Lévesque indique qu'elle agit comme la représentante de service : Messieurs c'est quoi un représentant de service?

« R. Bien, pour... en fait, les deux (2) agents, là, on a le droit d'être deux (2) dans le dossier. Mais la représentante de service, c'est moi parce que je fais tout, là, de A à Z, pour... Et dans le fond, je... je fais tout, là, c'est moi la représentante de service. C'est juste que, dans le fond, au départ, [M. Gauthier] l'avait essayé standard puis ça n'avait pas fonctionné, comme je vous disais.

Q. O.K. Puis madame... puis, pardon, madame [J.B.], elle, là, c'était clair qu'elle faisait affaire avec vous, là, ce n'était pas avec [M. Gauthier] qu'elle faisait affaire, selon ce que vous connaissez?

R. Bien, oui, elle faisait affaire avec lui, sauf que, comme je vous dis, la seule raison pourquoi qu'elle fait affaire avec moi, c'est pour le CPP, mais, pour tout le reste, [M. Gauthier], il s'occupe de son conjoint, mais (inaudible) les deux (2), mais j'ai quand même les deux (2). Je ne sais pas si vous comprenez? »⁶³
(Nos soulignés)

[127] Même si Mme Lévesque a préparé les documents de PPC Foresters, cela ne fait

⁶¹ P-25 pp.3-4.

⁶² P-14A.

⁶³ P-28 et P-28A, enregistrement et transcription de conversation téléphonique avec l'enquêteur, 21 décembre 2018.

pas d'elle pour autant la représentante de J.B.

[128] La preuve établit de façon claire et convaincante que M. Gauthier est celui qui a agi *de facto* comme représentant de J.B., il lui a expliqué la police au préalable, l'a rencontrée le 3 août 2016 et lui a fait souscrire la proposition d'assurance vie PPC Foresters. Il devait en informer l'assureur, ce qu'il n'a pas fait.

[129] Cette omission permettait à Mme Lévesque de prétendre avoir agi comme représentante de J.B. pour cette police PPC Foresters.

[130] Après de nombreuses entourloupettes, Mme Lévesque a finalement reconnu ne pas avoir rencontré J.B. le 3 août 2016, ne pas l'avoir saluée ni être entrée dans la maison, mais être plutôt restée dans la voiture.

[131] Les intimés ne peuvent donc prétendre que Mme Lévesque est la représentante de J.B. pour cette souscription.

[132] Alors qu'elle n'a pas assisté à la rencontre de souscription et n'a pas daigné saluer J.B., si tant est qu'elle était vraiment dans la voiture, comment Mme Lévesque peut-elle prétendre que J.B. était sa cliente.

[133] Les témoignages de M. Gauthier et de Mme Lévesque laissent perplexe. Combinés, ils permettent même de douter de la présence de celle-ci le 3 août tant dans la voiture de M. Gauthier qu'ailleurs sur la propriété des consommateurs.

[134] M. Gauthier est aussi confus à ce sujet. Il rapporte ce dont Mme Lévesque se souvient, et se l'approprie :

« Mais je me souviens que Mélo se souvient qu'elle est arrivée en retard avec ses enfants puis qu'elle l'a vue. Ça fait que, finalement, on se souvient par rapport à ça, qu'on était là tous les deux »⁶⁴.
(Nos soulignés)

⁶⁴ M. Gauthier avec l'enquêteur : N.S. 29 mai 2019, pp. 12 et ss. Notons que J.B. n'a pas d'enfants. Confrontée à ce fait, Mme Lévesque dira qu'elle en a conclu ainsi probablement parce qu'elle aurait vu des enfants chez les voisins.

[135] Pour la suite des choses, J.B. affirme que c'est M. Gauthier qui l'informe qu'elle a été acceptée par Foresters pour la police PPC et qu'il va lui livrer.

[136] Le témoignage de M. Gauthier et de Mme Lévesque est farci de demi-vérités, voire de mensonges. Aucune crédibilité ne peut leur être accordée. La trame factuelle qu'il avance est confuse et invraisemblable.

[137] Ils ont tenté de faire croire que c'est Mme Lévesque qui était la représentante pour la police PPC Foresters. Pourtant, la preuve démontre sans conteste que c'est M. Gauthier qui a agi en tant que conseiller pour la souscription de la proposition de l'assurance PPC Foresters. Il a appelé J.B. pour lui expliquer le produit, s'est rendu à son domicile pour la signature des documents et lui a livré la police.

[138] Par conséquent, M. Gauthier a manqué, dans l'exercice de ses activités, d'honnêteté et n'a pas agi de façon consciencieuse contrevenant à l'article 35 du CDCSF et en sera déclaré coupable.

C) CHEF D'INFRACTION 5

- **Chef d'infraction 5** : Entre le 7 septembre 2016 et le 5 avril 2018, ne pas avoir agi avec compétence et professionnalisme en négligeant de s'acquitter du mandat confié par J.B. de corriger la date de naissance de cette dernière sur la police Foresters.

CONTEXTE

[139] Le 17 août, la police PPC Foresters est émise⁶⁵. Un accusé de livraison est produit le 22 août 2016 et signé par J.B. le 7 septembre 2016⁶⁶.

[140] Selon J.B. c'est lors de la révision de la police livrée en août 2016 qu'elle constate une erreur quant à sa date de naissance ainsi que son âge. Elle le signale à M. Gauthier.

⁶⁵ P-15.

⁶⁶ P-19.

[141] M. Gauthier nie que J.B. le lui ait signalé en 2016.

[142] En février 2018, constatant que le changement de date de naissance n'a toujours pas été effectué sur sa police PPC, J.B. réitère sa demande de correction à M. Gauthier⁶⁷.

[143] M. Gauthier lui demande une photo de son permis de conduire afin de soumettre le tout à la compagnie d'assurance en vue d'apporter le changement, ce que J.B. fait le 24 février 2018.

[144] En avril 2018, après plusieurs rappels à M. Gauthier, le changement de date de naissance au contrat PPC n'est toujours pas effectué.

[145] J.B. contacte un autre représentant qui la dirige vers la compagnie PPC. Néanmoins, elle souscrit une nouvelle proposition de police d'assurance avec celui-ci et un avis de comparaison/remplacement est envoyé à Foresters le 2 avril 2018.

[146] Le 6 avril 2018, Mme Lévesque envoie un courriel à Auréa (intermédiaire de Foresters) pour confirmer la véritable date de naissance de J.B. et indiquer la date inscrite à son permis de conduire, sans plus⁶⁸.

[147] Des échanges s'en suivent entre J.B. et PPC Foresters, du mois d'avril à juin 2018, aux fins de modifier la date de naissance et de procéder au changement de représentant dans son dossier.

[148] Le 18 juin de la même année, Foresters lui fait parvenir une lettre indiquant le changement de la date de naissance au contrat⁶⁹.

[149] Étant donné qu'elle est plus âgée que ce qui était indiqué sur la proposition souscrite en août 2016, Foresters informe J.B. d'une augmentation de sa prime.

[150] J.B. laissera tomber en déchéance sa police PPC Foresters. Le 28 août 2018,

⁶⁷ P-25.

⁶⁸ P-20.

⁶⁹ P-22.

Foresters l'avise que sa police est annulée à partir du 17 juin pour non-paiement de primes.

ANALYSE

QUESTION EN LITIGE

M. Gauthier s'est-il acquitté du mandat confié par J.B. de corriger la date de naissance de cette dernière inscrite sur la police d'assurance PPC de Foresters ?

[151] L'article 24 du CDCSF stipule :

24. Le représentant doit rendre compte à son client de tout mandat qui lui a été confié et s'en acquitter avec diligence.
(Nos soulignés)

[152] Selon J.B., elle a avisé M. Gauthier de l'erreur dans sa date de naissance dès septembre 2016, lorsque M. Gauthier est venu récupérer le contrat Foresters qu'elle avait signé⁷⁰, après lui avoir livré en août.

[153] Procédant à des travaux sur la maison, J.B. et S.T. n'ont pas repensé à ce changement.

[154] C'est au début 2018, en faisant le ménage dans ses papiers, que J.B. se demande si le changement a été effectué. Elle communique avec M. Gauthier qui, pour y procéder, requiert son permis de conduire. J.B. s'exécute⁷¹.

[155] Contre-interrogée, J.B. paraît confondre la rencontre pour la souscription le 3 août 2016 avec celle entourant la livraison le 7 septembre 2016, car elle mentionne avoir reçu les documents dans une enveloppe rigide plastifiée, dans sa boîte aux lettres. Aussi, il

⁷⁰ J.B. confond probablement avec l'avis de livraison.

⁷¹ P-25, échanges de messages texte de février 2018, entre J.B. et M. Gauthier. J.B. envoie une photo de son contrat à M. Gauthier soulignant l'erreur, ainsi qu'une photo de son permis de conduire qui confirme sa date de naissance. Elle lui indique d'attendre pour une autre soumission, car ils paient déjà cher « pour une assurance qui est invalide à cause de la date erronée ».

semble plus probable que c'est le 7 septembre 2016 lorsque M. Gauthier est venu récupérer l'avis de livraison signé.

[156] Le Comité croit J.B. lorsqu'elle dit avoir soulevé l'erreur dès la réception du contrat en septembre 2016. Faisant confiance à M. Gauthier, représentant de son conjoint depuis plusieurs années, elle ne s'en est plus souciée, croyant qu'il corrigerait l'erreur de façon diligente.

[157] Pour sa part, M. Gauthier indique que J.B. ne l'en a avisé qu'au début 2018⁷². Il ajoute qu'elle aurait dû être plus patiente, car il devait communiquer avec la compagnie d'assurance.

[158] À tout événement, selon la preuve documentaire J.B. lui a signalé cette erreur au plus tard en février 2018⁷³.

[159] M. Gauthier ne prend pas le blâme. Il le reporte plutôt sur la consommatrice ou sur PPC qui, dit-il, aurait dû constater l'erreur en prenant le temps de vérifier les informations inscrites ou encore sur le représentant retenu ensuite par J.B. Il minimise également la conséquence d'une telle erreur pour J.B.⁷⁴.

[160] C'est ainsi que même si M. Gauthier reçoit de J.B., dès février 2018, les informations et documents qu'il lui a demandés, il n'avait toujours pas procédé au changement en avril 2018.

[161] Le défaut de suivi par l'intimé ne surprend pas. M. Gauthier écrit très peu de notes au dossier.

[162] Cette erreur a engendré pour J.B. une prime plus élevée alors que sa capacité financière était limitée.

⁷² M. Gauthier témoigne l'avoir su en avril 2018, alors que les textos échangés sont en février 2018.

⁷³ P-14 proposition d'assurance PPC - N.S. témoignage J.B. : 20 oct. 2020 pp. 255-256 et 269-273.

⁷⁴ Échange avec l'enquêteur du 29 mai 2019 pp. 12 et ss.

[163] Son lien de confiance envers M. Gauthier en a été affecté, et J.B. a changé de représentant.

[164] Ayant fait défaut de s'acquitter du mandat confié par J.B., M. Gauthier sera déclaré coupable sous le chef d'infraction 5 pour avoir contrevenu à l'article 24 du CDCSF.

V - ANALYSE ET MOTIFS - PLAINTÉ CD00-1414 (Mme Lévesque)

A) CHEFS D'INFRACTION 1 et 2

- **Chef d'infraction 1** : Le ou vers le 3 août 2016, avoir signé à titre de conseillère sur la proposition d'assurance Foresters, sans avoir agi à ce titre auprès de J.B.
- **Chef d'infraction 2** : Le ou vers le 3 août 2016, avoir faussement attesté avoir été témoin de la signature de J.B. sur la proposition d'assurance Foresters.

CONTEXTE

[165] Le Comité réfère aux faits rapportés sous les chefs précédents concernant la plainte portée contre M. Gauthier relativement à la souscription de la proposition de la police Foresters le 3 août 2016.

ANALYSE - Chef d'infraction 1

QUESTION EN LITIGE

Mme Lévesque a-t-elle agi en tant que conseillère auprès de J.B pour la proposition d'assurance Foresters?

[166] L'article 35 du CDCSF invoqué au soutien de ces deux chefs d'infraction stipule :

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

[167] Il ressort de l'ensemble de la preuve que Mme Lévesque n'a pas agi comme conseillère de J.B. pour la proposition d'assurance Foresters.

[168] En effet, contrairement à ce que les documents signés peuvent laisser croire, c'est M. Gauthier qui a agi comme conseiller pour cette police même s'il n'a pas signé à ce titre la proposition.

[169] Mme Lévesque a, tout au plus, préparé le dossier pour la souscription de la proposition, comme toute adjointe le fait avant de la soumettre au conseiller du client concerné.

[170] La preuve a démontré que J.B. a toujours été servie par M. Gauthier, tant pour l'assurance IA que pour celle de Foresters. Il lui a expliqué le produit, il l'a rencontrée pour la souscription et c'est également lui qui lui a fait signer la proposition.

[171] Les échanges de messages textes⁷⁵ confirment la version de J.B.

[172] À savoir si en 2016, J.B. est devenue sa cliente, Mme Lévesque répond par l'affirmative⁷⁶, mais à l'enquêteur elle précise qu'elle est en quelque sorte une représentante de service, c'est elle qui prépare tout le dossier. M. Gauthier confirme que c'est bel et bien Mme Lévesque qui s'est chargée de remplir les documents.

[173] Qui plus est, le 3 août 2016, si tant est que Mme Lévesque était présente, elle a attendu dans la voiture et n'a pas parlé à J.B., ni même salué. Elle explique qu'elle n'a pas osé s'inviter dans la maison du couple pour cette rencontre, ne voulant pas déranger.

[174] Pourtant, Mme Lévesque persiste à dire que J.B. était devenue sa cliente pour cette souscription.

[175] Si elle connaît J.B. comme elle le prétend, comment témoigner que cette dernière a des enfants, alors que J.B. n'en a pas. Contredite à ce sujet, et après maintes questions et cafouillages, Mme Lévesque déclare qu'elle s'est probablement trompée ayant peut-être confondu avec ceux aperçus chez le voisin.

⁷⁵ P-25.

[176] Le Comité ne peut lui accorder aucune crédibilité.

[177] Mme Lévesque indique être la représentante de J.B., ce qui est faux. Ce faisant elle n'a pas agi de façon honnête.

[178] Par conséquent, elle sera déclarée coupable sous le chef d'infraction 1, pour avoir contrevenu à l'article 35 CDCSF.

ANALYSE - Chef d'infraction 2

QUESTION EN LITIGE

Mme Lévesque a-t-elle été témoin de la signature de J.B. pour la proposition d'assurance Foresters?

[179] La disposition de rattachement citée pour cet article est le même que pour le premier chef d'infraction, à savoir l'article 35 du CDCSF.

[180] La signature de Mme Lévesque apparaît à titre de témoin de la signature de J.B. sur la proposition d'assurance PPC le 3 août 2016⁷⁷.

[181] Tel que rapporté précédemment, Mme Lévesque n'était pas présente lorsque J.B. lors de la souscription de cette proposition, étant restée dans la voiture. Comment peut-elle alors prétendre ainsi avoir été témoin de sa signature?

[182] Pour attester comme témoin de la signature de quelqu'un, faut-il encore le voir faire et non pas se fier à la personne qui l'a vu signer.

[183] D'ailleurs, M. Gauthier, questionné par son procureur quant à la signature de J.B. sur la proposition, a affirmé : « *Elle a signé ce document-là devant moi* »⁷⁸.

[184] En outre, sur la lettre d'engagement, M. Gauthier signe comme « *conseiller*

⁷⁷ P-14, D-3 et P-24 pp. 450 et ss avec les commentaires de J.B. sur la proposition fournis à l'enquêteur.

⁷⁸ N.S. 22 octobre 2020, pp. 196-198.

présent témoin » ainsi que « témoin de toutes les signatures – lettre engagement, ABF et proposition PPC ».

[185] Mme Lévesque explique avoir signé à ce titre, après avoir trouvé dans ses notes s'être assurée auprès de M. Gauthier qu'il s'agissait bien de la signature de J.B. Néanmoins, bien qu'elle mentionne des notes à ce sujet, le dossier Foresters en est dépourvu.

[186] Ce faisant, Mme Lévesque n'a pas exercé ses activités de façon honnête ou consciencieuse contrairement à son obligation découlant de l'article 35 du CDCSF invoqué au soutien de ce chef d'infraction.

[187] Par conséquent, Mme Lévesque sera déclarée coupable pour avoir contrevenu à l'article 35 CDCSF.

VI - DISPOSITIF

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

PLAINTÉ CD00-1413 - M. Steve Gauthier

DÉCLARE l'intimé coupable sous le chef d'infraction 1, pour avoir contrevenu à l'article 12 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;

DÉCLARE l'intimé coupable sous le chef d'infraction 2, pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

DÉCLARE l'intimé coupable sous le chef d'infraction 3, pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

DÉCLARE l'intimé coupable sous le chef d'infraction 4, pour avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;

DÉCLARE l'intimé coupable sous le chef d'infraction 5, pour avoir contrevenu à l'article 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;

ORDONNE la notification de la présente décision à l'intimé par moyen technologique, conformément à l'article 133 du *Code de procédure civile*, en l'occurrence par courrier électronique.

CONVOQUE les parties avec l'assistance de la secrétaire du comité de discipline à une audition sur sanction :

- **Sous le chef d'infraction 1**, pour avoir contrevenu à l'article 12 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;
- **Sous le chef d'infraction 2**, pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;
- **Sous le chef d'infraction 3**, pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;
- **Sous le chef d'infraction 4**, pour avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;
- **Sous le chef d'infraction 5**, pour avoir contrevenu à l'article 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;

PLAINTÉ CD00-1414 - Mme Mélodie Lévesque

DÉCLARE l'intimée coupable sous le premier chef d'accusation, pour avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;

DÉCLARE l'intimée coupable sous le deuxième chef d'accusation, pour avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;

ORDONNE la notification de la présente décision à l'intimée par moyen technologique, conformément à l'article 133 du *Code de procédure civile*, en l'occurrence par courrier électronique.

CONVOQUE les parties avec l'assistance de la secrétaire du comité de discipline à une audition sur sanction :

- **Sous les chefs d'infraction 1 et 2**, pour avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

(S) M^e Janine Kean

M^e Janine Kean
Présidente du comité de discipline

(S) Antonio Tiberio

M. Antonio Tiberio
Membre du comité de discipline

(S) Bruno Therrien

M. Bruno Therrien, Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

M^e Claude Leduc
MERCIER LEDUC 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 : 20, 21 et 22 octobre 2020, 29 et 30 mars 2021

Suspension du délibéré : 13 avril au 8 juin 2021

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

Annexe I

Plaintes disciplinaires

CD00-1413- intimé Gauthier

1. Dans la province de Québec, entre le ou vers le 28 janvier et le 21 février 2016, l'intimé, alors qu'il faisait souscrire à J.B. une proposition pour l'émission d'une police d'assurance vie auprès d'Industrielle Alliance visant à remplacer le contrat d'assurance vie temporaire d'Humania portant le numéro AS010598V, a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en ne lui recommandant pas d'attendre l'émission du nouveau contrat d'assurance avant de résilier le contrat existant, créant ainsi un découvert d'assurance contrevenant ainsi à l'article 12 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.
2. À St-Rémi, le ou vers le 3 août 2016, l'intimé a fait signer en blanc un document intitulé « Lettre d'engagement » à J.B. contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.
3. À St-Rémi, le ou vers le 3 août 2016, l'intimé a fait signer en blanc un document intitulé « Analyse financière personnelle » à J.B. contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.
4. À St-Rémi, le ou vers 3 août 2016, l'intimé a volontairement omis de divulguer à l'assureur qu'il avait agi à titre de conseiller auprès de J.B. pour la souscription d'une assurance vie, contrevenant ainsi à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.
5. Dans la province de Québec, entre le 7 septembre 2016 et le 5 avril 2018, l'intimé n'a pas agi avec compétence et professionnalisme en négligeant de s'acquitter du mandat confié par J.B. de corriger la date de naissance de cette dernière sur la police numéro CP00243600, contrevenant ainsi à l'article 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

CD00-1414 - Intimée Lévesque

1. Dans la province de Québec, le ou vers le 3 août 2016, l'intimée a signé à titre de conseillère une proposition d'assurance-vie, sans avoir agi à ce titre auprès de J.B., contrevenant ainsi à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.
2. Dans la province de Québec, le ou vers le 3 août 2016, l'intimée a faussement attesté avoir été témoin de la signature de J.B. sur une proposition d'assurance vie, contrevenant ainsi à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

Annexe II
Les dispositions invoquées au soutien des plaintes

CD00-1413 – STEVE GAUTHIER

CHEF 1

Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière

12. Le représentant doit agir envers son client ou tout client éventuel avec probité et en conseiller consciencieux, notamment en lui donnant tous les renseignements qui pourraient être nécessaires ou utiles. Il doit accomplir les démarches raisonnables afin de bien conseiller son client.

CHEFS 2 et 3

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.

CHEF 4

Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière

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

CHEF 5

Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière

24. Le représentant doit rendre compte à son client de tout mandat qui lui a été confié et s'en acquitter avec diligence.

CD00-1414 – MÉLODIE LÉVESQUE

CHEFS 1 et 2

Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière

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