

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-0873

DATE : 29 mars 2012

LE COMITÉ : M ^e Janine Kean	Présidente
M. Pierre Décarie	Membre
M. André Chicoine, A.V.C.	Membre

NATHALIE LELIÈVRE, ès qualités de syndique adjointe de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

c.

VALÉRY PAQUIN VARENNES, conseillère en sécurité financière (numéro de certificat 177018)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

[1] Le 6 décembre 2011, le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (le comité) s'est réuni à son siège social, sis au 300, rue Léo-Pariseau, 26^e étage à Montréal et a procédé à l'audition d'une plainte disciplinaire portée contre l'intimée, laquelle contenait les deux chefs d'accusation suivants :

1. À Laval, le ou vers le 13 août 2010, l'intimée a signé à titre de représentante et/ou de témoin, un formulaire de signatures relativement à des changements au contrat d'assurance vie no 04-4551801-8, hors la présence de sa cliente A.M.C., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2), 11, 34 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (D-9.2, r. 3);

2. À Laval, le ou vers le 13 août 2010, l'intimée a soumis à Industrielle Alliance un formulaire de signatures relativement à des changements au contrat d'assurance vie no 04-4551801-8, à l'insu de sa cliente A.M.C., propriétaire de cette police d'assurance, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2), 11 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (D-9.2, r. 3).

[2] La plaignante était représentée par procureur tandis que l'intimée se présenta seule. Celle-ci avait informé le comité par courriel dès le mois de juin qu'elle désirait enregistrer un plaidoyer de culpabilité à l'égard du premier chef, mais contestait le deuxième. À l'audition, elle enregistra son plaidoyer de culpabilité à l'égard du chef 1.

[3] La plaignante fit entendre A.M.C., la consommatrice, M. Émil Blotor, directeur des ventes pour l'agence de l'Industrielle Alliance (Industrielle) de Laval-Ouest et M. Alain Roberge, enquêteur pour le bureau du syndic de la Chambre de la sécurité financière. Une preuve documentaire composée des documents P-1 à P-22 fut produite.

[4] L'intimée fit entendre un ancien collègue, M. Martin Lauzon, conseiller en sécurité financière et témoigna elle-même. Elle produisit sa version des faits fournie à l'Autorité des marchés financiers (AMF) (I-1).

LES FAITS

[5] Les infractions commises impliquent une seule consommatrice. La relation d'affaires entre l'intimée et A.M.C. débuta en 2007 alors qu'elle lui offrit ses services comme représentante en assurances.

[6] C'est ainsi qu'en septembre 2007, A.M.C. signa une proposition pour l'émission d'une police d'assurance-vie Genesis comportant une protection au décès de 50 000 \$. Cette police émise au mois d'octobre suivant prévoyait une prime mensuelle de 27,64 \$

par prélèvement bancaire autorisé (P-5, P-7 et P-8). Elle contracta également une police pour maladies graves qui fut toutefois résiliée l'année suivante.

[7] A.M.C. déclara avoir signé en présence de l'intimée et de M. Blotor, mais lors du contre-interrogatoire, elle reconnut qu'il s'agissait plutôt d'un dénommé El-Chami, aussi directeur des ventes (P-4).

[8] Par la suite, A.M.C. n'a jamais rencontré ou communiqué avec l'intimée ou quelque personne que ce soit de l'Industrielle au sujet d'assurance-vie.

[9] Constatant qu'un prélèvement d'environ 63 \$ avait été opéré le 1^{er} octobre 2010 dans son compte, A.M.C. communiqua avec le service à la clientèle de l'Industrielle qui lui apprit qu'elle avait signé le 13 août 2010 une modification augmentant son assurance. A.M.C. fut dirigée à M. Blotor à qui elle expliqua n'avoir jamais signé cette modification (P-13).

[10] Le 6 octobre 2010, M. Blotor et M. Sylvain Savoie, directeur de la succursale de Laval-Ouest, se sont rendus chez elle et lui ont exhibé le formulaire des signatures daté du 13 août 2010 (P-13). Ils lui ont fait signer un affidavit par lequel elle a nié ses signatures (P-12). Elle n'a jamais vu la version électronique de la demande de modifications (P-11).

[11] M. Blotor est employé de l'Industrielle depuis le mois d'avril 2005. Il est devenu directeur des ventes en octobre 2008 et l'intimée faisait partie de son équipe.

[12] M. Blotor a contacté l'intimée la même journée que A.M.C. a communiqué avec le service à la clientèle. L'intimée lui a dit qu'il s'agissait d'une erreur administrative. Elle a répété la même chose le 5 octobre 2010 lors d'une conversation téléphonique à laquelle M. Chergui a assisté (P-20, p. 093). Quelques jours plus tard, l'intimée a dit que

c'était son adjointe (dont M. Blotor ne se rappelait pas le nom) qui avait fait signer la cliente. M. Blotor n'a jamais vu cette adjointe.

[13] L'expert en écriture retenu par la plaignante, M. Münch, expliqua que les signatures d'A.M.C. en litige sont le résultat d'imitations à main libre. À ce sujet, il écrit à la page 6 de son rapport (P-18) :

« Dans une imitation à main libre, les éléments graphiques propres à l'auteur de ce type de signature qui permettraient de l'identifier sont généralement peu nombreux, voire inexistantes et, même si l'on dispose de spécimens d'écriture du « faussaire » ou de l'imitateur, on ne peut que très rarement émettre une opinion qualifiée. »

[14] Ayant expliqué que les spécimens d'écriture et de signatures remis comme émanant de l'intimée ne permettaient pas d'établir qu'elle puisse être l'auteur des signatures litigieuses, il conclut dans son rapport : « *on ne peut objectivement attribuer les signatures litigieuses à Mme Valéry Paquin Varennes.* »¹.

[15] M. Roberge, enquêteur, a rencontré l'intimée à deux reprises : une première lors de laquelle l'intimée s'est présentée seule et une deuxième accompagnée d'un avocat. À chaque fois, l'intimée a reconnu sa propre signature sur les formulaires de modifications, mais indiqua que l'écriture était celle d'Isabelle Ouellet, une adjointe qui faisait du démarchage pour elle. L'intimée n'a pas fourni les coordonnées ou reçus de paie de cette dernière, à l'exception d'une adresse courriel. M. Roberge n'a jamais eu de réponse à cette adresse courriel fournie par l'intimée.

[16] M. Roberge n'a jamais communiqué avec les personnes du bureau de l'Industrielle qui ont signé les affidavits (P-20) dans lesquels elles affirment ne pas

¹ P-18, p. 7.

connaître Mme Ouellet. Ces affidavits ont été préparés par M. Sylvain Lavoie et la directrice de la conformité de l'Industrielle suivant les instructions de M. Roberge.

[17] L'intimée a produit la version des faits qu'elle fit parvenir à l'AMF (I-1). De son témoignage et de ce document, il ressort ce qui suit :

- Quant au reproche formulé sous le chef 1 : elle déclara qu'il s'agissait bien de sa signature sur les formulaires de modifications datés du 13 août 2010. Elle l'avait apposée hors la présence de sa cliente, d'où son plaidoyer de culpabilité à ce chef.
- Quant au reproche formulé sous le chef 2 :
 - a) L'intimée déclara être celle qui a soumis la demande de modifications, mais elle conteste le fait que ce soit à l'insu de la cliente puisqu'elle était convaincue que la cliente était au courant puisque sa signature apparaissait au formulaire quand elle-même l'a signé;
 - b) Mme Isabelle Ouellet faisait du démarchage pour l'intimée, prenait les rendez-vous et faisait du classement aux dossiers;
 - c) Mme Ouellet était celle qui a obtenu les informations nécessaires à l'analyse des besoins financiers (ABF) et à la déclaration d'assurabilité. Comme les réponses lui paraissaient correctes, l'intimée n'a pas vérifié auprès de la cliente si les informations étaient conformes à la réalité;
 - d) L'intimée possédait dans son bureau de l'Industrielle un dossier complet sur Mme Ouellet qui contenait notamment l'adresse et le C.V. de cette dernière;
 - e) Le 20 septembre 2010, l'intimée ayant eu une offre d'emploi auprès de Desjardins, a remis sa lettre de démission datée du même jour directement à M. Blotor qui l'a paraphée. L'intimée a mentionné à ce dernier qu'elle était à sa disposition pour répondre à toute question au sujet de sa clientèle et qu'elle passerait chercher ses effets personnels la semaine suivante;
 - f) Elle nia avoir dit à M. Blotor qu'il s'agissait d'une erreur administrative;
 - g) À la suite des événements au sujet du dossier d'A.M.C., l'accès à son bureau fut refusé, son bureau vidé. Mme Lapointe de l'Industrielle lui a remis une boîte avec ses affaires personnelles dans laquelle il manquait plusieurs documents dont le dossier concernant Mme Ouellet qu'elle n'a d'ailleurs jamais récupérés;
 - h) L'intimée a tenté de retrouver les coordonnées de Mme Ouellet par le biais de « Canada 411 », mais sans succès.

[18] L'intimée indiqua que son départ de l'Industrielle pour Desjardins ne fut pas apprécié d'autant plus que c'était la période du concours du Président.

[19] M. Lauzon a travaillé à l'Industrielle et faisait partie entre les mois d'août 2009 et février 2011 de la même équipe que l'intimée dirigée par M. Blot.

[20] Il a rencontré Mme Ouellet en compagnie de l'intimée à trois ou quatre reprises durant cette période, mais surtout après 17 heures alors que le personnel administratif était absent. Il l'a aperçue pour la dernière fois autour du printemps 2010. Il estime que Mme Ouellet était âgée d'environ 25 ans. M. Sylvain Savoie, directeur de la succursale de Laval-Ouest, a pu aussi être sur les lieux, mais dans son bureau.

ANALYSE ET MOTIFS

Chef 1

[21] Le comité prend acte du plaidoyer de culpabilité enregistré par l'intimée sous le premier chef lui reprochant d'avoir signé hors la présence de sa cliente les formulaires de modifications d'assurance.

[22] En conséquence, l'intimée sera déclarée coupable sous le premier chef d'accusation.

Chef 2

[23] Sous ce chef, l'intimée a admis avoir soumis la demande de modification, mais conteste qu'elle l'a fait à l'insu de la cliente, car elle était convaincue que cette dernière était au courant puisque sa signature apparaissait au formulaire quand elle-même l'a signé.

[24] L'existence dans l'industrie des concours comme celui du Président a peut-être pour but de stimuler les représentants, mais exerce en même temps une pression telle

que ceux-ci risquent d'escamoter les étapes inhérentes à une pratique consciencieuse et professionnelle.

[25] Même si le comité ne croit pas en la malhonnêteté de l'intimée et lui donne le bénéfice du doute quant à l'existence de Mme Ouellet, en soumettant le formulaire de signatures concernant des changements au contrat d'assurance initial sans s'assurer personnellement auprès de sa cliente de la pertinence et de la véracité des informations contenues, l'intimée a manqué de loyauté envers celle-ci, a exercé ses activités de façon négligente et a manqué de professionnalisme.

[26] En conséquence, la plaignante s'étant déchargée de son fardeau de preuve, l'intimée sera déclarée coupable sous ce deuxième chef d'accusation.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

PREND ACTE du plaidoyer de culpabilité de l'intimée sous le chef 1;

DÉCLARE l'intimée coupable sur chacun des chefs d'accusation 1 et 2 portés contre elle;

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

(s) Janine Kean

M^e Janine Kean
Présidente du comité de discipline

(s) André Chicoine

André Chicoine A.V.C.
Membre du comité de discipline

(s) Pierre Décarie

M. Pierre Décarie
Membre du comité de discipline

M^e Jean-François Noiseux
BÉLANGER LONGTIN
Procureurs de la partie plaignante

L'intimée se représente elle-même.

Date d'audience : 6 décembre 2011

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-0873

DATE : 27 août 2012

LE COMITÉ : M ^e Janine Kean	Présidente
M. Pierre Décarie	Membre
M. André Chicoine, A.V.C.	Membre

NATHALIE LELIÈVRE, ès qualités de syndique adjointe de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

c.

VALÉRY PAQUIN VARENNES, conseillère en sécurité financière (numéro de certificat 177018)

Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

[1] Le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière s'est réuni le 14 juin 2012, à son siège social, sis au 300, rue Léo-Pariseau, 26^e étage à Montréal, pour procéder à l'audition sur sanction, à la suite de sa décision sur culpabilité.

[2] La plaignante déclara n'avoir que des représentations sur sanction à présenter n'ayant aucune preuve supplémentaire à offrir. Il en fut de même pour l'intimée qui se représentait seule.

[3] Par la suite, les parties ont fait valoir leurs représentations respectives sur sanction.

[4] Le procureur de la plaignante rappela que l'intimée fut déclarée coupable sous chacun des deux chefs portés contre elle. Le premier chef, sur lequel l'intimée reconnut sa culpabilité, lui reprochait d'avoir signé comme témoin de la signature de la consommatrice en son absence alors que le deuxième lui reprochait d'avoir soumis à l'assureur, à l'insu de sa cliente, le formulaire de signature relativement à des changements au contrat d'assurance-vie détenue par elle.

[5] Il signala la gravité objective des infractions.

[6] Il mentionna les facteurs atténuants suivant :

- le peu d'expérience de l'intimée;
- l'absence de préméditation;
- le fait qu'il s'agissait d'un acte isolé;
- l'absence d'antécédents disciplinaires;
- l'absence d'autre plainte ou enquête en cours concernant l'intimée;
- l'absence de préjudice pour la consommatrice, l'assureur ayant procédé au remboursement des primes payées et à l'annulation du contrat;
- l'enregistrement par l'intimée d'un plaidoyer de culpabilité à la première occasion sur le premier chef.

[7] Il déposa un cahier d'autorités au soutien des amendes de 4 000 \$ proposées¹ pour chacun des chefs. Pour le chef 1, il souligna notamment la différence avec l'affaire *Baillargeon* où une amende de 3 000 \$ fut imposée puisque l'intimée n'a procédé à aucune vérification de la signature de sa cliente. À la lumière de la preuve fournie par

¹ *Lévesque c. Plamondon*, CD00-0767, décision sur culpabilité et sanction du 24 novembre 2010 ; *Champagne c. Côté*, CD00-0837, décision sur culpabilité et sanction du 5 avril 2011 ; *Champagne c. Proteau*, CD00-0880, décision sur culpabilité et sanction du 12 avril 2012 ; *Lévesque c. Baillargeon*, CD00-0777, décisions sur culpabilité du 25 mars 2010 et sur sanction du 20 septembre 2010 ; *Thibault c. Jarry*, CD00-0764, décisions sur culpabilité du 6 novembre 2009 et sur sanction du 24 août 2010.

l'expert en écriture, il était évident que la signature apparaissant sur la proposition n'était en aucun point identique ou semblable à celle apposée par la cliente sur la proposition initiale.

[8] Quant au deuxième chef, elle ne vérifia pas non plus l'exactitude des informations que contenait la demande de modification d'assurance ni son bien-fondé auprès de sa cliente.

[9] Pour sa part, l'intimée indiqua qu'elle avait peu d'expérience au moment des gestes reprochés et se sentait dépassée par les événements au cours de cette période du concours du président où la pression subie par les représentants était importante.

[10] Elle contesta l'argument soulevant une prétendue amitié entre elle-même et la consommatrice. Elle expliqua que même si elle avait connu la cliente au cours d'un emploi précédent, elle n'avait plus de contact avec cette dernière depuis longtemps lors de la commission des infractions.

[11] L'intimée demanda au comité de faire preuve de clémence à son égard, estimant trop lourdes les amendes recommandées par la plaignante. Elle alléguait qu'il s'agissait d'un cas isolé, qu'elle a appris la leçon et saisi l'importance des actes reprochés ajoutant ne pas avoir profité de cette transaction, n'ayant touché aucune commission ou autre rémunération à cet égard.

[12] Enfin, elle demanda au comité de lui octroyer un délai de douze mois pour le paiement des amendes qui seraient imposées².

ANALYSE ET MOTIFS

² Le procureur de la plaignante laissa le sort de cette demande à la discrétion du comité.

[13] L'intimée avait environ trois ans d'expérience au moment des événements et était dans la jeune vingtaine.

[14] À la première occasion, elle a reconnu sa faute en plaidant coupable à l'égard du premier chef d'accusation.

[15] Il ne peut être reproché à l'intimée d'avoir voulu donner sa version des faits et faire valoir devant le comité son point de vue quant au deuxième chef d'accusation.

[16] L'intimée expliqua que ces événements lui ont permis de tirer les leçons nécessaires pour maintenir sa carrière dans le domaine et bien servir sa clientèle.

[17] Le comité est convaincu que l'intimée a bien appris la leçon, qu'elle a exprimé un repentir sincère et par conséquent que le risque de récidive est plutôt faible.

[18] Même si l'intimée a été déclarée coupable sous chacun des deux chefs, il s'agit d'un seul et même événement³ qui implique une seule consommatrice. La malhonnêteté ne caractérise pas non plus les agissements de l'intimée.

[19] Toutefois, les infractions soulevées sont sérieuses et la gravité objective ne fait aucun doute même si l'intimée n'était pas mue par une intention malicieuse.

[20] Cette infraction touche directement à l'exercice de la profession.

[21] La plaignante réclame une amende de 4 000 \$ sous chacun de ces deux chefs pour un total de 8 000 \$.

[22] À l'appui de l'amende de 4 000 \$ suggérée pour le premier chef, le comité note que les trois premières décisions fournies par la plaignante ont été rendues à la suite de recommandations communes des parties. De ce fait, le comité ne peut leur accorder le

³ La modification du contrat d'assurance.

même poids qu'à celles rendues après la présentation d'une preuve détaillée et d'un débat contradictoire. Quant à l'affaire *Baillargeon*, le comité imposa une amende de 3 000 \$, tenant compte de toutes les circonstances.

[23] Dans l'affaire *Jarry*, invoquée à l'appui d'une amende de 4 000 \$ pour le chef 2, la plaignante justifiait sa demande d'une amende de 16 000 \$ étant donné qu'il s'agissait de quatre transactions impliquant deux clients. Or, le comité imposa une amende de 4 000 \$ seulement expliquant devoir tenir compte du lien existant entre ce chef et un autre des chefs de la plainte.

[24] À l'instar du raisonnement suivi par le comité dans l'affaire *Jarry*, le présent comité estime raisonnable et approprié de ne pas ignorer, dans la détermination de la sanction à imposer, le lien qui existe entre les deux chefs en l'espèce.

[25] L'objectif de la sanction disciplinaire, comme maintes fois reconnu par les tribunaux, n'est pas de punir le professionnel mais d'assurer la protection du public⁴.

[26] Étant donné ce qui précède et des circonstances particulières du dossier, des facteurs tant objectifs que subjectifs et tenant compte de l'effet global des sanctions, le comité est d'avis de condamner l'intimée au paiement d'une amende de 5 000 \$ sur le deuxième chef et de lui imposer une réprimande à l'égard du premier.

[27] L'intimée sera également condamnée au paiement des déboursés. Ceux-ci, bien que ne constituant pas une sanction, font partie des éléments dont le comité doit tenir compte.

[28] Le comité accordera à l'intimée un délai de douze mois pour le paiement de ladite amende.

⁴ *Pigeon c. Daigneault* [2003] R.J.Q. 1090 (C.A.).

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

IMPOSE à l'intimée une réprimande à l'égard du chef 1;

CONDAMNE l'intimée au paiement d'une amende de 5 000 \$ sur le chef 2;

ACCORDE à l'intimée un délai de douze (12) mois pour le paiement de l'amende, celui-ci devant s'effectuer au moyen de douze (12) versements mensuels, égaux et consécutifs commençant le 30^e jour de la signification de la présente décision sous peine de déchéance du terme et sous peine de non-renouvellement de son certificat émis par l'Autorité des marchés financiers dans toutes les disciplines où il lui est permis d'agir;

CONDAMNE l'intimée au paiement des déboursés conformément aux dispositions de l'article 151 du *Code des professions* (L.R.Q. chap. C-26).

(s) Janine Kean

M^e Janine Kean

Présidente du comité de discipline

(s) André Chicoine

M. André Chicoine, A.V.C.

Membre du comité de discipline

(s) Pierre Décarie

M. Pierre Décarie

Membre du comité de discipline

M^e Jean-François Noiseux
BÉLANGER LONGTIN
Procureurs de la partie plaignante

L'intimée se représente elle-même

CD00-0873

PAGE : 7

Date d'audience : 14 juin 2012

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ