

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-0816

DATE : 12 mars 2012

LE COMITÉ : M ^e François Folot	Président
M. Marcel Cabana	Membre
M. Stéphane Côté, A.V.C.	Membre

M^e CAROLINE CHAMPAGNE, ès qualités de syndique de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

C.

M^{me} LISE GAGNÉ, conseillère en sécurité financière et conseillère en assurance et rentes collectives, (numéro de certificat 113185)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

[1] Les 1^{er}, 7 et 8 septembre 2011, le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière s'est réuni au siège social de la Chambre sis au 300, rue Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal, et a procédé à l'audition d'une plainte disciplinaire portée contre l'intimée ainsi libellée :

LA PLAINTÉ

«1. À Sullivan, le ou vers le 25 novembre 2002, l'intimée, **LISE GAGNÉ**, alors qu'elle faisait souscrire à son client, Dominique Descôteaux, une proposition d'assurance-vie universelle auprès de la compagnie Industrielle Alliance (n° 04-4109873-1), a fait défaut de procéder à une analyse des besoins

financiers de ce dernier, contrevenant ainsi aux articles 6 et 22 (1) du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (R.Q. c. D-9.2, r.1.3);

2. À Sullivan, le ou vers le 25 novembre 2002, l'intimée, **LISE GAGNÉ**, alors qu'elle faisait souscrire à son client, Dominique Descôteaux, une proposition d'assurance-vie universelle auprès de la compagnie Industrielle Alliance (n° 04-4109873-1), a faussement ou erronément indiqué dans ladite proposition que son client était fumeur, contrevenant ainsi à l'article 34 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (R.Q. c. D-9.2, r.1.01);

3. À Sullivan, le ou vers le 25 novembre 2002, l'intimée, **LISE GAGNÉ**, a fait défaut de subordonner son intérêt personnel à celui de son client, Dominique Descôteaux, en lui faisant souscrire une proposition d'assurance-vie universelle auprès de la compagnie Industrielle Alliance (n° 04-4109873-1), contrevenant ainsi aux articles 12 et 19 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (R.Q. c. D-9.2, r.1.01);

4. À Sullivan, le ou vers le 6 décembre 2002, l'intimée, **LISE GAGNÉ**, alors qu'elle faisait souscrire à sa cliente, Irène Gagné, une proposition d'assurance-vie universelle auprès de la compagnie AIG (n° 000032119), a fait défaut de procéder à une analyse des besoins financiers de sa cliente, contrevenant ainsi aux articles 6 et 22 (1) du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (R.Q. c. D-9.2, r.1.3). »

[2] D'entrée de jeu la plaignante, par l'entremise de son procureur, demanda l'autorisation de retirer le chef d'accusation numéro 2.

[3] Elle déclara qu'à son avis elle ne serait pas en mesure de présenter une preuve prépondérante et d'ainsi rencontrer son fardeau de preuve sous ce chef.

[4] Le comité acquiesça à sa demande et il fut procédé alors au retrait dudit chef.

[5] Par la suite, la plaignante signala que les chefs d'accusation 1 et 4 devaient prendre appui sur l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* et non sur l'article 22 qui, même si auxdits chefs il y était fait référence, s'appliquait aux cas de remplacement de police.

[6] Enfin, au terme de l'audition, le comité a autorisé la plaignante à produire au dossier, au moyen d'un affidavit, une preuve additionnelle. Celui-ci lui est parvenu le 22 septembre 2011. Par ailleurs, l'intimée a complété sa preuve en produisant les pièces auxquelles fait référence l'expertise de Me Jean Turcotte. Celles-ci sont parvenues au comité le 26 septembre 2011, date du début du délibéré.

LES FAITS

[7] Le contexte factuel rattaché à la plainte est le suivant :

[8] M. Dominic Descôteaux (M. Descôteaux), le consommateur concerné par les chefs 1 et 3 et Mme Irène Gagné (Mme Gagné), la consommatrice concernée par le chef d'accusation 4, sont mari et femme.

[9] Quant à l'intimée, Mme Lise Gagné, elle est la sœur de Mme Gagné.

[10] En octobre 2002, à la suite du décès de l'un de ses deux (2) fils, M. Descôteaux reçoit une prestation de 103 000 \$, le bénéfice d'une police d'assurance-vie universelle contractée sur la vie du défunt.

[11] Il cherche alors à investir ladite somme dans un placement sécuritaire avec l'espoir d'en faire éventuellement bénéficier son autre fils et ses petits-enfants. Lui et son épouse n'ont que peu de connaissances en matière d'assurance ou de placement. Leur niveau de scolarité n'est pas très élevé.

[12] L'intimée, qui voit à la préparation de leurs rapports d'impôts et qui est leur représentante depuis 1992 ou 1993, leur propose de « s'occuper » de la liquidation de la succession ainsi que de l'investissement des montants reçus de l'assurance.

[13] Lors d'une rencontre, le ou vers le 25 novembre 2002, l'intimée fait souscrire à M. Descôteaux une police d'assurance-vie universelle requérant le dépôt d'une prime unique et comportant un capital assuré de 309 000 \$.

[14] La police est émise en février 2003. M. Descôteaux verse à l'assureur un montant de 133 000 \$ composé de la somme de 103 000 \$ qu'il vient de toucher de l'assurance-vie de son fils ainsi que d'une somme additionnelle de 30 000 \$ provenant de l'héritage de ce dernier.

[15] L'intimée fait également souscrire à sa sœur, Mme Gagné, le ou vers le 6 décembre 2002, une police d'assurance-vie universelle. Le capital assuré de la police est de 50 000 \$ et l'assurée verse à l'assureur une prime de 2 000 \$.

[16] Par la suite, au printemps 2003, M. Descôteaux reçoit un relevé de l'assureur. Il ne comprend pas que celui-ci « lui réclame le paiement d'une prime de l'ordre de 18 000 \$ ». Il communique alors avec l'intimée. Selon son témoignage, cette dernière le rassure alors en lui disant qu'il n'a pas à s'en préoccuper.

[17] Quelques années plus tard survient une mésentente familiale. M. Descôteaux choisit alors de retenir pour ses affaires les services d'un autre représentant qui lui affirme que le produit d'assurance-vie universelle souscrit par l'entremise de l'intimée, ne correspond pas à ses besoins.

[18] Il dépose par la suite une demande d'enquête auprès de la Chambre de la sécurité financière et engage un recours civil contre l'intimée.

MOTIFS ET DISPOSITIF**Chefs d'accusation 1 et 4**

[19] À ces chefs, il est reproché à l'intimée, alors qu'elle faisait souscrire à M. Descôteaux (chef 1) et à Mme Gagné (chef 4) aux dates y indiquées une proposition d'assurance-vie universelle auprès des compagnies d'assurance y mentionnées, d'avoir fait défaut de procéder à une analyse des besoins financiers (ABF) de ses clients en contravention de l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

[20] Ledit article 6 se lit comme suit :

« 6. Le représentant en assurance de personnes doit, avant de faire remplir une proposition d'assurance, analyser avec le preneur ou l'assuré ses besoins d'assurance, les polices ou contrats qu'il détient, leurs caractéristiques, le nom des assureurs qui les ont émis et tout autre élément nécessaire, tels ses revenus, son bilan financier, le nombre de personnes à charge et ses obligations personnelles et familiales. Il doit consigner par écrit ces renseignements. »

[21] L'intimée conteste les accusations qui lui sont adressées à ces chefs en déclarant qu'avant la souscription des polices d'assurance en cause, elle a rencontré le couple Descôteaux-Gagné et a exécuté avec lui le travail d'analyse requis. Au soutien de ses prétentions, elle produit au dossier la pièce I-3.

[22] Quant à la plaignante, elle dispute les affirmations de l'intimée et suggère que le document I-3 n'a pas été préparé à la date indiquée, soit le 21 novembre 2002. Elle plaide de plus, que de toute façon, le document ne rencontre pas les exigences de l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

[23] Or, il faut d'abord souligner que bien que l'intimée a témoigné qu'elle aurait, avant la souscription des propositions d'assurance en cause, rempli le document I-3 avec ses clients, interrogés, M. Descôteaux et son épouse ont tous deux affirmé n'avoir aucun souvenir de celui-ci non plus qu'une souvenance que l'intimée leur ait posé des questions sur leur situation financière.

[24] Par ailleurs, s'il est vrai que l'intimée n'avait aucune obligation d'obtenir à l'époque la signature de ses clients sur le document concerné et qu'aucun reproche ne peut lui être adressé du seul fait que celui-ci ne comporte pas leurs signatures, son témoignage sur l'absence desdites signatures a laissé le comité perplexe et suscité des interrogations.

[25] Tandis que lors de l'interrogatoire principal l'intimée a affirmé qu'elle n'avait pas senti le besoin de faire signer le document à M. et Mme Descôteaux parce qu'il s'agissait de « personnes de la famille », au moment du contre-interrogatoire elle a plutôt déclaré : « *On n'en avait pas besoin mais surtout les consommateurs ne voulaient pas signer* ».

[26] Or, pour quels motifs M. Descôteaux et son épouse auraient-ils refusé de signer le document, alors qu'à l'époque leur relation avec l'intimée était « au beau fixe » et qu'ils lui faisaient confiance puisqu'ils la chargeaient depuis un certain nombre d'années de la préparation de leurs rapports d'impôts?

[27] Ajoutons que la preuve a révélé des contradictions importantes, que l'intimée n'est pas raisonnablement parvenue à justifier, entre les informations apparaissant à la

proposition d'assurance (P-2) et celles qui auraient été indiquées de façon contemporaine au document d'analyse des besoins I-3.

[28] D'une part, au plan des revenus de M. Descôteaux, un montant de 24 000 \$ a été indiqué à la proposition d'assurance (P-2) alors qu'au document d'analyse des besoins I-3 préparé par l'intimé un montant de 35 000 \$ y est indiqué. Pour ce qui est de son épouse Mme Gagné, des revenus de 12 000 \$ apparaissent audit document alors que dans les faits cette dernière jouissait, tel que la preuve l'a démontré, de revenus de l'ordre de 3 000 \$. Enfin, en regard de la valeur nette du patrimoine de M. Descôteaux dans I-3, 200 000 \$ a été indiqué alors que dans P-2 c'est 300 000 \$ qui a été inscrit.

[29] De plus, l'on peut s'interroger à savoir pourquoi l'intimée qui a témoigné à l'effet qu'elle aurait utilisé un ordinateur portable pour procéder aux calculs nécessaires avec les clients, aurait-elle par la suite, pris la peine de transcrire à la main sur I-3 l'information obtenue plutôt que de simplement imprimer à partir des données contenues à son portable un document contenant les renseignements colligés et les calculs effectués?

[30] Enfin il faut mentionner que lors de son témoignage, l'intimée a affirmé qu'au moment de la livraison des polices elle aurait entièrement lu à ses clients le mot-à-mot de celles-ci. Or de l'avis du comité il apparaît plutôt invraisemblable qu'elle ait alors imposé à ces derniers la lecture de toutes les clauses, les options, les définitions, les calculs, etc. qui s'y retrouvent.

[31] Compte tenu de l'ensemble de ce qui précède, au plan de la vraisemblance, le comité accorde peu de fiabilité au témoignage de l'intimée lorsqu'elle déclare avoir confectionné le document I-3 avec ses clients avant la souscription des polices d'assurance-vie universelle en cause.

[32] Et de toute façon, même si le document I-3 avait alors été préparé, de l'avis du comité, les exigences de l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* n'ont pas été respectées.

[33] En effet, bien que le document semble indiquer la cueillette de nombre d'informations nécessaires à la confection d'une analyse des besoins des clients, le travail effectué est insuffisant, incomplet et ne reflète pas convenablement la réalité de ces derniers.

[34] Ainsi, les revenus déclarés des consommateurs ne sont pas leurs revenus réels. Il y a un écart substantiel, tel que nous l'avons vu précédemment, entre ceux-ci et les revenus qui leur sont imputés à I-3. Or, lorsqu'il s'agit de justifier une demande d'assurance-vie, les revenus de l'assuré sont un élément important à considérer puisqu'il faut alors établir les revenus que l'on cherche à combler en cas de décès.

[35] De plus, l'indemnité de 103 000 \$ que M. Descôteaux a reçue de l'assureur à la suite du décès de l'un de ses fils est absente des actifs de ce dernier. Or, si ladite indemnité y avait été jointe, il aurait vraisemblablement fallu conclure que ce dernier n'avait aucun besoin d'une couverture d'assurance-vie.

[36] Enfin aucun budget ne semble avoir été dressé ou préparé avec les clients. Les charges supportées par ces derniers n'y sont aucunement indiquées et rien n'établit que les clients auraient été astreints à un quelconque exercice budgétaire.

[37] En résumé, la cueillette pertinente tout comme l'analyse de l'ensemble des éléments nécessaires à une ABF en bonne et due forme des clients n'ont pas été faites.

[38] Le comité partage l'opinion de l'expert de la plaignante, M. Denis Tremblay (M. Tremblay) lorsque celui-ci déclare en référant à I-3 qu'il s'agit manifestement d'un document incomplet et que les informations qui s'y retrouvent ne constituent pas un portrait fidèle de la situation des clients.

[39] Il est d'avis qu'il lui faut écarter l'opinion de Me Jean Turcotte qui d'une part n'a pas bénéficié des témoignages entendus lors de l'audition et qui, d'autre part, en référant à la pièce I-3, fait état simplement d'un « document maison faisant office d'analyse des besoins financiers ».

[40] L'intimée sera déclarée coupable sous ces chefs.

Chef d'accusation 3

[41] À ce chef, il est reproché à l'intimée d'avoir, à la date y mentionnée, fait défaut de subordonner son intérêt personnel à celui de son client M. Descôteaux en faisant souscrire à ce dernier une proposition d'assurance-vie universelle.

[42] Pour débiter, soulignons d'une part que la police d'assurance-vie universelle est un « produit » relativement « sophistiqué » réunissant dans un même contrat une protection d'assurance-vie et un compte d'épargne et/ou de placement à l'abri de

l'impôt. Ajoutons d'autre part que l'intimée avait le devoir de s'assurer que sa recommandation soit conforme aux besoins, aux attentes, à la situation de son client, et lui convienne.

[43] En l'espèce, la police suggérée comportait un capital assuré de 309 000 \$ et prévoyait le paiement d'une prime unique de l'ordre de 133 000 \$ devant servir à couvrir tant les frais de la partie assurance-vie temporaire renouvelable annuellement associés au contrat qu'à constituer la partie épargne et/ou placement de celui-ci.

[44] Selon l'illustration, préparée par l'intimée lors de la souscription de la police et transmise à M. Descôteaux, le rendement projeté de la partie placement et/ou épargne était fixé à 6 %.

[45] Si l'on examine attentivement ladite illustration, l'on se rend compte qu'alors que M. Descôteaux verse la première année une somme de 133 000 \$ à l'assureur, l'année suivante, les fonds totaux disponibles ne sont plus que de 131 047 \$ duquel, dans le cas où il aurait besoin de toucher son argent, devront être déduits des frais de rachat importants (la valeur de rachat ne sera alors que de 74 231 \$).

[46] Lorsque M. Descôteaux, âgé de 67 ans au moment de l'émission de la police, aura atteint 87 ans, les « fonds totaux » tout comme la « valeur de rachat totale » du contrat seront chacun de 81 369 \$. Selon l'illustration, ce dernier ne sera en mesure de toucher une valeur de rachat équivalente à la somme de 133 000 \$ qu'il a versée, qu'environ vingt-cinq (25) à trente (30) ans après l'émission de la police.

[47] Par ailleurs, puisque l'espérance de vie de M. Descôteaux est fixée à 82 ans environ¹, un décès à cet âge est une hypothèse raisonnable. Or, si l'on examine encore une fois l'illustration, l'on ne peut que constater que le capital décès qui pourra être réclamé de l'assureur par sa succession ne sera alors que de 75 663 \$. De fait, dès la douzième année du contrat la succession y perd. Ce n'est que vingt-cinq (25) à trente (30) ans après l'émission du contrat qu'un capital décès équivalant à la somme de 133 000 \$ versée par M. Descôteaux pourra être touché.

[48] Face au scénario pénalisant voulant que la succession au bout de douze (12) ans y perde avec le produit suggéré, l'intimée, lorsqu'interrogée, a évoqué à l'audience deux (2) « solutions » possibles. Elle a déclaré qu'on pouvait alors songer à diminuer le capital d'assurance ou à « niveler » les primes.

[49] Or, d'une part rien n'indique que de tels scénarios auraient été présentés ou discutés avec le client, d'ailleurs l'intimée n'a jamais et aucunement prétendu qu'ils auraient été évoqués avec ce dernier. Enfin, aucune preuve ou expertise supportant la faisabilité de l'un ou l'autre de ces scénarios n'a été mise de l'avant et il est loin d'être certain qu'avec l'une ou l'autre de ces approches une solution à l'avantage et à la satisfaction de M. Descôteaux aurait pu être atteinte.

[50] Aux fins de se défendre des chefs d'accusation qui ont été portés contre elle, l'intimée, sans faire entendre celui-ci, a produit, tel que précédemment mentionné, une expertise préparée par Me Jean Turcotte.

¹ Les experts de chacune des parties s'accordent là-dessus.

[51] Or le point de vue de ce dernier est strictement basé sur les documents qu'il mentionne à son rapport et dont il a pris connaissance. Il n'a pas bénéficié des témoignages entendus lors de l'audition et son opinion ne tient pas compte de cette preuve.

[52] Ainsi, pour ce qui est du document d'analyse des besoins I-3, outre que ce dernier prend pour avéré qu'il a été préparé le ou vers le 21 novembre 2002, il ignore les absences et erreurs contenues audit document. Il ne sait pas que la somme de 103 000 \$ reçue de l'assureur à la suite du décès de son fils par M. Descôteaux n'apparaît pas aux actifs de ce dernier et que les revenus indiqués ne reflètent pas la réalité des consommateurs.

[53] Or, qu'un actif de 103 000 \$ ait été ignoré modifie de façon significative le calcul du besoin d'assurance de M. Descôteaux. Si l'expert avait eu cette information, il lui aurait fallu conclure que M. Descôteaux avait peu ou pas besoin d'une protection d'assurance-vie et que la souscription d'une police d'assurance-vie universelle était inappropriée. Quant aux revenus de l'assuré, tel que précédemment mentionné, il s'agit d'un élément important lorsqu'il s'agit de justifier une demande d'assurance-vie puisqu'ils ont un impact direct sur les revenus à combler en cas de décès.

[54] De l'avis du comité les informations dont disposait Me Turcotte étant partielles et erronées, les résultats de son analyse le sont aussi. Ils ne correspondent pas à la réalité du client.

[55] Ajoutons qu'alors que Me Turcotte insiste ou fait état dans son rapport des vertus fiscales de l'assurance-vie universelle, il est loin d'être démontré, qu'en l'espèce, au

faible taux marginal d'imposition de M. Descôteaux et de son épouse, il s'agissait d'une considération à laquelle beaucoup d'importance devait être accordée pour le choix du produit de placement approprié à leur condition. De plus, si l'avantage fiscal était l'un des bénéfices motivant la souscription d'une police d'assurance-vie universelle, comment peut-on expliquer que celui-ci ne semble pas avoir été calculé ou quantifié?

[56] À la page 7 de son rapport, Me Turcotte indique : « *La police d'assurance-vie universelle que détient toujours le demandeur auprès de l'Industrielle Alliance était et demeure une police exonérée ce qui fait que tout l'accroissement de la valeur du fonds de capitalisation se faisait et se fait toujours libre d'impôt.* »

[57] Or en l'espèce l'on ne peut parler d'un début d'accroissement de la valeur du fonds de capitalisation qu'après environ vingt (20) ans. L'illustration en témoigne bien. En effet, compte tenu des coûts d'assurance-vie qui sont croissants, les « fonds totaux » diminuent à chaque année jusqu'à la 20^e année. Or aucune mention ni commentaire n'est fait par l'expert relativement au coût de l'assurance, pourtant un élément important lorsqu'il s'agit d'une police d'assurance-vie avec des coûts croissants² vendue à une personne âgée de 67 ans.

[58] En l'instance le comité partage entièrement l'opinion de l'expert de la plaignante, M. Denis Tremblay, à l'effet qu'une ABF conforme aurait mené à la conclusion d'une absence de besoin d'assurance chez M. Descôteaux et qu'étant rentier avec un modeste revenu de retraite, la souscription d'une police d'assurance-vie universelle onéreuse était inappropriée dans son cas.

² La prime souscrite était une prime croissante.

[59] D'autre part, si la souscription d'une police d'assurance-vie universelle n'était pas dans l'intérêt de M. Descôteaux, les commissions et bonis de l'ordre au total d'environ 40 000 \$ versés au bénéfice de Mme Gagné³ à la suite de l'émission de la police démontre qu'elle avait un intérêt personnel à « vendre » un tel produit à son client.

[60] En terminant, mentionnons que l'intimée a insisté sur le fait que M. Descôteaux souhaitait souscrire un produit comparable au produit auquel son fils défunt avait souscrit et qui avait généré l'indemnité d'assurance qu'il avait touchée.

[61] Or que M. Descôteaux ait souhaité souscrire le produit en cause ne peut constituer une défense. Le client ne doit pas dicter au représentant la ligne de conduite à suivre.

[62] En conclusion, de l'avis du comité, la souscription d'une police d'assurance-vie universelle n'était pas conforme aux besoins de M. Descôteaux, n'était pas dans son intérêt et elle ne faisait pas suite à des démarches correspondant à celles d'un conseiller connaissant, prudent et consciencieux.

[63] En faisant souscrire à ce dernier une police d'assurance-vie universelle, l'intimée a subordonné les intérêts de M. Descôteaux aux siens.

[64] Elle sera déclarée coupable sous ce chef.

³ Les sommes ont été versées au cabinet Groupe Info Courtage inc. dont l'intimée était la seule administratrice et actionnaire.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

DÉCLARE l'intimée coupable des chefs d'accusation 1, 3 et 4;

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

(s) François Folot
M^e FRANÇOIS FOLOT
Président du comité de discipline

(s) Marcel Cabana
M. MARCEL CABANA
Membre du comité de discipline

(s) Stéphane Côté
M. STÉPHANE CÔTÉ, A.V.C.
Membre du comité de discipline

M^e François Montfils
THERRIEN COUTURE
Procureurs de la partie plaignante

M^e Nancy Sawyer
CHARBONNEAU AVOCATS CONSEILS
Procureurs de la partie intimée

Dates d'audience : 1^{er}, 7 et 8 septembre 2011

COPIE

CONFORME

À

L'ORIGINAL

SIGNÉ

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-0816

DATE : 27 septembre 2012

LE COMITÉ : M ^e François Folot	Président
M. Marcel Cabana	Membre
M. Stéphane Côté, A.V.C.	Membre

CAROLINE CHAMPAGNE, ès qualités de syndique de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

c.

LISE GAGNÉ, conseillère en sécurité financière et conseillère en assurance et rentes collectives, (numéro de certificat 113185)

Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

[1] À la suite de sa décision sur culpabilité, le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière s'est réuni le 12 juin 2012, aux locaux de la Commission des lésions professionnelles sis au 500, boulevard René-Lévesque Ouest, 18^e étage, Montréal, et a procédé à l'audition sur sanction.

PREUVE DES PARTIES

[2] Alors que la plaignante versa au dossier, sous la cote SP-1, une récente attestation de droit de pratique de l'intimée, elle ne fit entendre aucun témoin.

[3] Quant à l'intimée, elle se limita à déposer un document daté du 10 mars 2009 démontrant qu'elle a alors été hospitalisée. Ledit document fut déposé sous la cote SI-1. Elle ne fit entendre aucun témoin.

[4] Les parties soumirent ensuite au comité leurs représentations respectives sur sanction.

REPRÉSENTATIONS DE LA PLAIGNANTE

[5] La plaignante, par l'entremise de son procureur, débuta en rappelant la nature et les circonstances entourant les infractions reprochées à l'intimée, précisant que cette dernière a été reconnue coupable de trois (3) chefs d'accusation dont deux (2) pour avoir fait défaut de préparer une analyse des besoins financiers (ABF) conforme à l'article 6 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* et le troisième pour avoir fait défaut de subordonner son intérêt personnel à celui de son client en lui faisant souscrire une police d'assurance-vie universelle.

[6] Relativement à ladite police d'assurance-vie universelle, elle souligna que M. Descôteaux, le client en cause, avait résilié celle-ci. Elle ajouta que l'affaire avait ensuite donné lieu à un recours devant les tribunaux civils qui s'était soldé par un règlement hors Cour.

[7] Puis, après avoir évoqué les objectifs reconnus de la sanction disciplinaire, soit notamment la protection du public et la dissuasion, elle affirma qu'en l'espèce les sanctions retenues par le comité devaient être de nature à assurer que les comportements reprochés à l'intimée ne se reproduisent plus.

[8] Elle mentionna qu'aux fins d'en arriver à une sanction juste et équitable, le comité se devait de mesurer tant les facteurs objectifs que subjectifs, tant atténuants qu'aggravants, en plus de bien s'assurer que la sanction imposée s'harmonise avec les décisions rendues antérieurement dans des cas semblables.

Chefs d'accusation 1 et 4

[9] Relativement aux chefs d'accusation 1 et 4, la plaignante rappela que le comité avait, lors de sa décision sur culpabilité, non seulement conclu que le document d'analyse des besoins financiers produit par l'intimée n'avait vraisemblablement pas été préparé de façon contemporaine à la souscription des polices d'assurance-vie universelle mais encore que même si tel était le cas, celui-ci ne comportait pas l'ensemble des informations requises pour une « ABF » conforme.

[10] Elle identifia ensuite certains éléments objectifs propres au dossier, notamment :

- la gravité des infractions reprochées, l'ABF étant la pierre d'assise du travail du représentant;
- en regard de l'exactitude de l'information généralement requise lors de ce travail : les nombreux détails manquants;
- le rapport de confiance important entre les clients et l'intimée à cause du lien familial existant entre eux;
- des clients « vulnérables » qui n'avaient que peu de connaissances dans le domaine des produits d'assurance et/ou financiers;

- enfin les « conséquences » pour ces derniers. À ce sujet, elle indiqua qu'il lui était difficile d'être précis puisque le recours civil intenté par M. Descôteaux avait été réglé hors Cour et était sujet à une entente de confidentialité. Elle indiqua toutefois que ce dernier avait néanmoins certainement vécu les soucis, les tracas et les frais habituellement rattachés à un tel litige.

[11] Par ailleurs, au plan des éléments subjectifs, elle souligna notamment que l'intimée n'en était pas à « ses premières armes dans le métier » puisqu'au moment des événements elle avait neuf (9) ans d'expérience dans le domaine de la distribution de produits d'assurance et/ou financiers, ajoutant que ses manquements en étaient d'autant plus inexcusables.

[12] Elle termina en suggérant au comité d'imposer sous chacun des chefs 1 et 4 ce qu'elle a qualifié de « la sanction la plus souvent imposée » par le comité pour ce type d'infraction depuis les amendements législatifs ayant substantiellement haussé les amendes minimales et maximales, soit une amende de 5 000 \$ (total 10 000 \$).

[13] À l'appui de sa proposition, elle cita l'affaire *Luc Borgia*¹ où le représentant, condamné pour avoir fait défaut de procéder à une analyse des besoins financiers conforme, a été condamné au paiement d'une amende de 5 000 \$. Elle indiqua que la plupart des sanctions maintenant imposées par le comité pour défaut de procéder à une « ABF » conforme se retrouvaient dans cet « horizon ».

¹ *Mme Léna Thibault c. M. Luc Borgia*, CD00-0637, décision en date du 28 juillet 2011.

Chef d'accusation 3

[14] La plaignante débuta ses représentations à l'égard de ce chef en mentionnant que celui-ci faisait référence aux articles 12 et 19 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* qui spécifient notamment que « le représentant doit agir en conseiller consciencieux et accomplir les démarches raisonnables afin de bien conseiller son client ».

[15] Puis, abordant les éléments objectifs à considérer, elle souligna la gravité de l'infraction reprochée à l'intimée sous ce chef, rappelant qu'alors que le client, M. Descôteaux, cherchait un placement sécuritaire, l'intimée lui avait proposé et fait souscrire une police d'assurance-vie universelle.

[16] Elle ajouta que si l'intimée avait pris la peine de procéder, tel qu'il était de son devoir de le faire, à une « ABF » sérieuse, elle en serait rapidement venue à la conclusion que M. Descôteaux avait peu ou pas de besoins d'assurance-vie.

[17] Soulignant ensuite les commissions et bonis importants touchés par l'intimée à la suite de la transaction, elle signala que ceux-ci « provenaient » de ce que cette dernière avait fait contracter à son client une police d'assurance-vie dispendieuse qui ne correspondait pas à ses besoins.

[18] Elle indiqua que l'infraction reprochée à l'intimée à ce chef « était au cœur de l'exercice de la profession » et que l'expérience de cette dernière devait en l'espèce être considérée comme un facteur aggravant.

[19] Elle déclara enfin que l'intimée avait démontré une absence de maîtrise des « paramètres » pouvant justifier la souscription d'une police d'assurance-vie universelle ainsi qu'une méconnaissance du produit en cause.

[20] Au plan des facteurs atténuants, elle mentionna ne pouvoir en identifier qu'un, soit l'absence d'antécédents disciplinaires de l'intimée.

[21] Elle termina en suggérant au comité d'imposer à cette dernière, sous ce chef, une radiation temporaire de deux (2) mois ainsi que de la condamner au paiement d'une amende de 5 000 \$. Elle indiqua qu'en l'espèce les « généreuses » commissions ou bonis touchés (ou générés) par l'intimée militaient pour que soit conjuguée à la sanction de radiation l'imposition d'une amende.

[22] Elle réclama enfin la publication de la décision et la condamnation de l'intimée au paiement des déboursés.

[23] Au soutien de sa suggestion, elle invoqua deux (2) décisions antérieures du comité, soit celle rendue dans l'affaire *Jean Larochelle*² et celle rendue dans l'affaire *Réal Fortin*³.

[24] Dans l'affaire *Jean Larochelle*, le représentant reconnu coupable d'une infraction semblable a été condamné à une radiation temporaire de deux (2) mois sans que l'imposition d'une amende n'y soit cumulée, le comité soulignant cependant à sa décision que la commission générée par la transaction n'avait été que de 400 \$.

² *Venise Lévesque c. Jean Larochelle*, CD00-0728, décision sur sanction en date du 30 novembre 2010.

³ *Caroline Champagne c. Réal Fortin*, CD00-0796, décision sur culpabilité et sanction en date du 15 décembre 2010.

[25] Par ailleurs, dans l'affaire *Réal Fortin*, le représentant a été condamné à une radiation temporaire d'un (1) mois et au paiement d'une amende de 2 000 \$.

REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉE

[26] L'intimée qui se représentait elle-même débuta en remettant en cause certaines des conclusions contenues à la décision sur culpabilité.

[27] Elle avoua toutefois qu'au plan des « ABF », étant donné qu'il s'agissait de gens de sa famille dont elle connaissait très bien les objectifs, les obligations, et la situation financière, elle avait pu manquer de rigueur et faire défaut de consigner par écrit certains des renseignements nécessaires.

[28] Pour ce qui est du reproche rattaché à la souscription d'une police d'assurance-vie universelle, elle affirma que M. Descôteaux « n'ignorait pas qu'il contractait une police d'assurance-vie » et répéta ce qu'elle avait déclaré lors de l'audition au fond, notamment que M. Descôteaux lui avait demandé à plusieurs reprises de souscrire une telle police et qu'elle n'avait, en agissant comme elle l'a fait, que répondu à sa demande. Elle ajouta que ce dernier lui avait alors indiqué qu'il avait comme objectif de « laisser de l'argent à son épouse ».

[29] Elle raconta ensuite que comme conséquence des événements qui lui étaient reprochés, elle avait dû en 2008 cesser d'exercer la profession, qu'elle avait alors « fait une dépression » qui avait mené en 2010 à un séjour en milieu hospitalier. Afin de confirmer ses dires, elle déposa la pièce SI-1 provenant de l'Hôpital Douglas qui signalait son hospitalisation le 4 janvier 2010 pour une durée indéterminée.

[30] Elle déclara « ne pas avoir travaillé » depuis cinq (5) ans mais ajouta qu'elle espérait maintenant pouvoir reprendre l'exercice de sa profession.

[31] Elle termina en avouant avoir commis certaines fautes mais indiqua que s'il lui était permis de reprendre l'exercice de la profession elle prévoyait le faire auprès d'une firme qui verrait à l'encadrer et à lui accorder un soutien.

[32] Elle évoqua ensuite certaines décisions antérieures du comité notamment celles rendues dans les affaires *Denis Lemieux*⁴, *Jean-Robert Turgeon*⁵ et *Réal Fortin*⁶, déclarant que les amendes réclamées par la plaignante en l'instance lui apparaissaient « plutôt salées ».

[33] Enfin elle réclama du comité, s'il devait lui imposer une ou des amendes, qu'il lui accorde un délai pour le paiement de celles-ci.

INTERVENTION DU COMITÉ

[34] Après que les parties eurent terminé leurs représentations respectives, le comité, préoccupé du défaut ou du manque de connaissances de l'intimée à l'égard du produit d'assurance-vie en cause, interrogea celles-ci sur l'à-propos, à leur avis, d'une éventuelle ordonnance recommandant au conseil d'administration de la Chambre d'imposer à cette dernière un cours de formation portant sur les polices d'assurance-vie universelle.

[35] L'intimée se déclara immédiatement disposée à suivre un tel cours. Quant à la plaignante, elle affirma son accord à la proposition mais suggéra au comité de lui

⁴ *Syndic adjoint c. Denis Lemieux*, CD00-0606, décision en date du 19 février 2009.

⁵ *Syndic adjoint c. Jean-Robert Turgeon*, CD00-0608, décision en date du 19 février 2009.

⁶ *Réal Fortin*, voir note 3, page 6.

donner un court délai afin qu'elle puisse lui faire tenir une recommandation précise à cet égard.

[36] Le comité accorda alors aux parties un délai d'une semaine afin de leur permettre de transmettre au comité leurs suggestions respectives.

[37] Ayant reçu les commentaires et suggestions des parties, le comité donnera suite à la proposition de la plaignante et recommandera au conseil d'administration de la Chambre d'imposer à l'intimée de suivre à ses frais le cours de formation plus amplement décrit aux conclusions des présentes.

MOTIFS ET DISPOSITIF

[38] L'intimée est maintenant âgée de près de 50 ans.

[39] Elle n'a aucun antécédent disciplinaire.

[40] Bien que lors de l'audition cette dernière ait remis en cause certaines des conclusions apparaissant à la décision sur culpabilité et ait tenté à nouveau de se disculper, elle a néanmoins admis avoir commis certaines fautes et déclaré clairement qu'elle était maintenant « domptée ».

[41] Ceci laisse entrevoir qu'elle entend dorénavant prendre les moyens nécessaires pour éviter de commettre à nouveau les mêmes fautes ou de se retrouver dans la même situation. Elle a d'ailleurs d'emblée réagi favorablement à la proposition du comité de lui imposer un cours de formation.

[42] Au moment des événements qui lui sont reprochés, elle exerçait la profession depuis environ neuf (9) ans.

[43] Lesdits événements qui impliquaient sa sœur et son beau-frère l'ont profondément touchée. Ceux-ci l'ont bouleversée au point qu'elle est devenue incapable de poursuivre sa carrière, a dû cesser d'exercer, a fait ce qu'elle a qualifié de « dépression » et a dû être hospitalisée.

[44] Elle semble maintenant rétablie et elle a laissé entendre qu'elle désirait reprendre l'exercice de sa profession.

[45] Durant le cours de ses représentations, elle a déclaré au comité qu'elle avait réalisé qu'il serait approprié qu'elle bénéficie d'une forme de suivi et/ou d'un soutien et a indiqué qu'elle avait entrepris des démarches pour se joindre à un cabinet qui lui procurerait l'encadrement et le support dont elle pourrait avoir besoin.

[46] Lors de celles-ci, elle a avoué qu'elle avait « possiblement » agi de façon négligente tout en déclarant, tel que précédemment mentionné, qu'elle était maintenant « domptée » et qu'elle n'allait certainement pas récidiver.

[47] Le contexte factuel rattaché aux infractions qui lui ont été reprochées est particulier. Les clients en cause étaient sa sœur et son beau-frère et, si l'on se fie à sa version des faits, la plainte portée contre elle résulterait ou pourrait être le résultat d'une dispute familiale.

[48] Par ailleurs, le comité impute en partie à une absence ou à un défaut de connaissances de sa part, les fautes qu'elle a commises.

[49] Bien qu'il soit d'avis que ce n'est pas sans égard à son intérêt personnel qu'elle a agi, le comité n'est pas convaincu qu'elle ait été animée d'intentions strictement malhonnêtes.

[50] Les infractions commises par l'intimée sont néanmoins d'une gravité objective indiscutable.

Chefs d'accusation 1 et 4

[51] À ces chefs l'intimée a été reconnue coupable d'avoir fait défaut de procéder à une analyse des besoins financiers de ses clients (ABF) en contravention de l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

[52] Or l'analyse en bonne et due forme des besoins financiers du client est un exercice indispensable à l'émission de tout contrat d'assurance de personnes.

[53] Ce n'est qu'après avoir procédé de façon appropriée à celle-ci que le représentant en arrivera à bien conseiller son client.

[54] À plusieurs reprises dans le passé, le comité a clairement indiqué que l'analyse complète et exhaustive des besoins financiers du client constituait la pierre d'assise des activités du représentant.

[55] Aussi, prenant en considération tant les éléments objectifs que subjectifs propres à ce dossier ainsi que des paramètres jurisprudentiels applicables depuis la hausse substantielle des amendes minimales et maximales décrétée par le législateur, et compte tenu que la faute mentionnée au chef 1 a mené ou conduit à la faute reprochée au chef 3, le comité est d'avis que l'imposition d'une amende de 5 000 \$ sous ledit chef

constituerait une sanction juste et appropriée, adaptée à l'infraction et respectueuse des principes d'exemplarité et de dissuasion dont il ne peut faire abstraction.

[56] L'intimée sera donc condamnée sous le chef 1 au paiement d'une amende de 5 000 \$.

[57] Par ailleurs, relativement au chef numéro 4, puisque la faute de l'intimée à ce chef est intrinsèquement liée à la faute qui lui est reprochée au chef numéro 1, cette dernière ayant rencontré en même temps M. et Mme Descôteaux, compte tenu qu'il s'agit d'un seul et même événement, et considérant que le comité doit tenir compte du principe de la globalité des sanctions, celui-ci est d'avis que l'imposition d'une réprimande sous ce chef constituerait une sanction appropriée.

[58] Le comité imposera donc à l'intimé une réprimande sous le chef 4.

Chef d'accusation numéro 3

[59] À ce chef l'intimée a été reconnue coupable du défaut de subordonner son intérêt personnel à celui de son client, M. Descôteaux, en faisant souscrire à ce dernier une proposition d'assurance-vie universelle correspondant ni à ses besoins ni à sa situation.

[60] Par ailleurs, cette dernière ne pouvait ignorer qu'à la suite de la transaction elle toucherait des bonis et commissions substantiels⁷ et, tel que mentionné précédemment, de l'avis du comité ce n'est pas de façon purement détachée et sans égard à son intérêt personnel qu'elle a agi.

⁷ Voir à cet effet la décision sur culpabilité.

[61] La gravité objective de l'infraction commise est indéniable.

[62] Elle va au cœur de l'exercice de la profession.

[63] Le geste fautif a été perpétré à l'endroit d'un membre de sa famille qui lui faisait entièrement confiance.

[64] Aussi, compte tenu des particularités propres à ce dossier et des éléments tant objectifs que subjectifs qui lui ont été soumis, le comité est d'avis, pour les motifs ci-haut mentionnés ainsi que pour les motifs plus amplement décrits par la plaignante lors de l'audition de suivre la recommandation de cette dernière sous ce chef.

[65] Le comité ordonnera donc sous ce chef la radiation temporaire de l'intimée pour une période de deux (2) mois et condamnera cette dernière au paiement d'une amende de 5 000 \$.

[66] Enfin le comité étant d'avis, notamment après avoir entendu l'intimée, que cette dernière ne maîtrise que peu ou pas les concepts rattachés à la police d'assurance-vie universelle, il recommandera au conseil d'administration de la Chambre de lui imposer de parfaire ses connaissances en suivant un cours général englobant les notions de base de l'assurance-vie universelle, soit le cours suggéré par la plaignante, offert par la Chambre de la sécurité financière, intitulé : « Les produits d'assurance-vie, les concepts en assurance de personnes - formation numéro 27644 » ou l'équivalent, l'intimée devant produire audit conseil d'administration une attestation à l'effet qu'elle a suivi ledit cours avec succès dans les douze (12) mois de sa résolution, le défaut de s'y conformer résultant en la suspension de son droit d'exercice par l'autorité compétente jusqu'à la production d'une telle attestation.

[67] En terminant, comme aucun motif ne lui a été présenté qui le justifierait de se dispenser d'ordonner la publication de la décision ou d'éviter de condamner l'intimée au paiement des déboursés, le comité ordonnera la publication de la décision et condamnera cette dernière au paiement des déboursés.

[68] Enfin, compte tenu des circonstances ainsi que de la condition et de la situation de l'intimée, le comité accordera à cette dernière un délai d'une année pour le paiement tant des amendes que des déboursés.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

Sous le chef 1 :

CONDAMNE l'intimée au paiement d'une amende de 5 000 \$;

Sous le chef 4 :

IMPOSE à l'intimée une réprimande;

Sous le chef 3 :

ORDONNE la radiation temporaire de l'intimée pour une période de deux (2) mois et **CONDAMNE** cette dernière au paiement d'une amende de 5 000 \$;

RECOMMANDE au conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière d'imposer à l'intimée de suivre à ses frais le cours de formation accrédité par la Chambre intitulé : « Les produits d'assurance-vie, les concepts

en assurance de personnes - formation numéro 27644 » ou l'équivalent, l'intimée devant produire audit conseil d'administration une attestation à l'effet que ledit cours a été suivi avec succès dans les douze (12) mois de sa résolution, le défaut de s'y conformer résultant en la suspension de son droit d'exercice par l'autorité compétente jusqu'à la production d'une telle attestation;

ORDONNE à la secrétaire du comité de discipline de faire publier aux frais de l'intimée un avis de la présente décision dans un journal où l'intimée a son domicile professionnel ou dans tout autre lieu où elle a exercé ou pourrait exercer sa profession conformément à l'article 156(5) du *Code des professions*, L.R.Q. chap. C-26;

CONDAMNE l'intimée au paiement des déboursés, y compris les frais d'enregistrement conformément aux dispositions de l'article 151 du *Code des professions*, L.R.Q. chap. C-26;

ACCORDE à l'intimée un délai d'une année pour le paiement des amendes ainsi que pour l'acquittement des déboursés.

(s) François Folot _____
M^e FRANÇOIS FOLOT
Président du comité de discipline

(s) Marcel Cabana _____
M. MARCEL CABANA
Membre du comité de discipline

(s) Stéphane Côté _____
M. STÉPHANE CÔTÉ, A.V.C.
Membre du comité de discipline

M^e François Montfils
TERRIEN COUTURE
Procureurs de la partie plaignante

L'intimée se représente elle-même.

Date d'audience : 12 juin 2012

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ