

3.6

Sanctions administratives et décisions disciplinaires

3.6 SANCTIONS ADMINISTRATIVES ET DÉCISIONS DISCIPLINAIRES

3.6.1 Autorité

Décision n° 2007-PDG-0136

LES ASSURANCES STÉPHANE DORAIS INC., personne morale légalement constituée ayant son siège social et son principal établissement au 3377, rue Alexandra, bureau 1, Saint-Hubert, Québec, J4T 3E6

DÉCISION

(art. 115 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, L.R.Q., c. D-9.2)

LES FAITS CONSTATÉS ET LES MANQUEMENTS REPROCHÉS :

Le 23 novembre 2006, l'Autorité des marchés financiers (ci-après l'« Autorité ») rendait à l'encontre du cabinet Les Assurances Stéphane Dorais inc. (ci-après « Stéphane Dorais ») un avis (ci-après l'« avis ») en vertu de l'article 117 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (ci-après la « LDPSF »), préalablement à l'émission d'une décision en vertu de l'article 115 LDPSF;

L'avis signifié au cabinet Stéphane Dorais le 23 novembre 2006 établit les faits constatés et les manquements reprochés à ce dernier de la manière suivante :

FAITS CONSTATÉS

1. Le ou vers le 20 février 2006, Les Assurances Stéphane Dorais inc. (ci-après « Stéphane Dorais ») faisait l'objet d'une inspection de la part de la Chambre de l'Assurance de Dommages (ci-après la « ChAD »);
2. À la suite de l'inspection tenue le 20 février dernier (2006), la ChAD transmettait, le 3 avril 2006, un certain nombre de recommandations à Stéphane Dorais qui devait apporter les correctifs nécessaires à l'intérieur de délais s'échelonnant de 30 à 90 jours dépendamment de la nature des irrégularités constatées;
3. Les correctifs demandés se résumaient ainsi :

(Extrait de la correspondance de la ChAD datée du 3 avril 2006)

« Veuillez nous confirmer avant le 11-04-2006 que les correctifs suivants ont été apportés :

- Veuillez vous assurer de n'utiliser votre compte séparé qu'aux fins permises par la réglementation; votre transfert des commissions dans le compte d'opération est beaucoup trop élevé. Vous devrez nous transmettre une copie de vos relevés pour les 6 prochains mois à venir, et ce, pour les 2 comptes bancaires.
- Veuillez instaurer des mesures afin d'assurer la protection des renseignements personnels. Parmi les mesures possibles, nous vous suggérons d'implanter une politique à cet effet et/ou de faire signer à vos employés une clause de

confidentialité les engageant à ne pas divulguer d'une manière non autorisée une information obtenue dans l'exercice de leurs fonctions.

- Veuillez vous assurer que les garanties offertes lors de chaque renouvellement répondent aux besoins de l'assuré. Nous vous suggérons de communiquer avec tous les assurés au moment du renouvellement ou, à tout le moins, d'indiquer dans la lettre d'accompagnement transmise à l'assuré que ce dernier doit vous faire part de tout changement dans le risque assuré.
- Veuillez instaurer et faire appliquer dans votre cabinet une politique écrite de traitement des plaintes et différends conforme à la Loi, incluant les avis au plaignant.
- Transmettre à l'Autorité des marchés financiers votre rapport de plaintes pour la période du 1^{er} juillet au 31 décembre de l'année 2005. Nous vous rappelons que vous pouvez le faire via internet, tel qu'expliqué dans la documentation qui vous a été transmise par l'AMF.
- Nous avons remarqué que lorsque les frais sont facturés au client, aucune note n'est inscrite au dossier indiquant que vous en avez clairement discuté avec lui. Cette mention doit être inscrite au dossier en tout temps.
- Veuillez nous transmettre, dans les 30 jours les documents suivants :
 - États financiers à la fin de la période.

Veuillez nous confirmer avant le **08-06-2006** que les correctifs suivants ont été apportés :

(...)

- Veuillez instaurer une procédure téléphonique que les assurés pourront utiliser hors des heures d'ouverture pour les cas d'urgence.
 - Veuillez conserver adéquatement vos livres et autres registres comptables dans un établissement situé au Québec et identifié comme un de vos emplacements au registre de l'Autorité des marchés financiers ou encore accessibles via l'informatique. »;
4. En raison du fait que Stéphane Dorais ne s'était pas manifesté à la suite des demandes formulées par la ChAD, le 13 avril 2006, l'inspecteur de la ChAD, (...), informait l'Autorité du manquement du cabinet, une copie conforme de cette lettre fut également expédiée à Stéphane Dorais;
 5. Le 19 avril 2006, l'Autorité transmettait une lettre à Stéphane Dorais par laquelle il lui était demandé de donner suite aux recommandations de la ChAD avant le 28 avril 2006;
 6. Devant l'inertie de Stéphane Dorais, le 31 mai 2006, la ChAD transmettait à Monsieur Stéphane Dorais, responsable du cabinet, une lettre par laquelle il lui était demandé de donner suite aux demandes de la ChAD dans les 5 jours suivant la réception de cette lettre;
 7. Le 14 juin 2006, la ChAD transmettait une nouvelle lettre à l'Autorité l'informant que Stéphane Dorais ne s'était pas conformé à ses recommandations. Une copie conforme de cette lettre fut transmise à Stéphane Dorais;

8. Malgré les délais accordés à Stéphane Dorais, le cabinet a fait défaut de se conformer aux recommandations de la ChAD;
9. Stéphane Dorais n'a pas donné suite aux nombreuses demandes formulées par la ChAD et par l'Autorité;

MANQUEMENTS REPROCHÉS À LES ASSURANCES STÉPHANE DORAIS INC.

10. Stéphane Dorais a fait défaut de respecter l'articles 106 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, L.R.Q., c. D-9.2, en ce qu'il avait l'obligation de répondre aux demandes formulées par la ChAD;

LES OBSERVATIONS PRÉSENTÉES À L'AUTORITÉ :

Dans son avis signifié le 23 novembre 2006, l'Autorité donnait à Stéphane Dorais l'opportunité de lui transmettre ses observations par écrit, le ou avant le 7 décembre 2006;

Ainsi, le 20 décembre 2006, Stéphane Dorais transmettait à l'Autorité ses observations écrites en réponse à l'avis, lesquelles ne furent reçues que le 27 décembre 2006, soit 20 jours suivant l'expiration du délai pour ce faire;

Stéphane Dorais joignait, en support à ses observations, les documents suivants :

- Un bilan financier du cabinet au 30 novembre 2006;
- Une liste des correctifs effectués suite aux demandes de la ChAD;
- Un document intitulé : Politique de procédure téléphonique hors des heures normales d'affaire;
- Un rapport de plaintes comportant trois documents, lesquels font état respectivement des dates d'ouverture de dossier suivantes : 21 novembre 2005, 5 juillet 2006 et 17 novembre 2006;
- Un document intitulé : Politique de facturation des honoraires;
- Un document intitulé : Note d'acceptation des honoraires facturés;
- Un modèle de la lettre expédiée lors de la réception d'une plainte;
- Un document intitulé : Politique de traitement des plaintes et règlement des différends;
- Un document intitulé : Politique de traitement des renouvellements de polices d'assurances;
- Un modèle de lettre expédiée lors du renouvellement d'une police d'assurance automobile;
- Un modèle de lettre expédiée lors du renouvellement d'une police d'assurance habitation;
- Un modèle de lettre expédiée lors du renouvellement d'une police d'assurance entreprise;
- Des documents intitulés : Déclaration de discrétion/Engagement à la confidentialité;
- Des documents intitulés : Déclaration de discrétion/Obligation de discrétion à l'information confidentielle;

- Des relevés de services bancaires aux entreprises pour les périodes se terminant le 28 avril 2006, le 31 mai 2006, le 30 juin 2006, période se terminant le 31 juillet 2006, le 31 août 2006, le 29 septembre 2006, le 31 octobre 2006 et le 30 novembre 2006;

Enfin, le 5 février 2007, Stéphane Dorais, à la demande de l'Autorité, transmettait ses états financiers pour les exercices se terminant le 30 avril 2005 et le 30 avril 2006;

Sans limiter la généralité des observations présentées par Stéphane Dorais, celles-ci peuvent se résumer comme suit :

- M. Stéphane Dorais, administrateur et dirigeant responsable du cabinet, soutient que c'est en raison des difficultés d'ordre personnel qui l'ont affligé pendant plusieurs mois qu'il aurait tardé à donner suite aux demandes formulées par la ChAD, sans donner plus de détails écrits sur les difficultés en question;
- Stéphane Dorais admet par ailleurs qu'aucune raison ne peut justifier les délais pris par le cabinet pour répondre aux demandes de la ChAD;
- Finalement, M. Stéphane Dorais mentionne que malgré les difficultés personnelles qui l'ont affligé, le bon fonctionnement des opérations du cabinet fut assuré par son employé qui est par ailleurs autorisé à pratiquer à titre de courtier;

LES COMMENTAIRES DE L'AUTORITÉ À LA SUITE DES OBSERVATIONS QUI LUI ONT ÉTÉ PRÉSENTÉES :

Précisons que l'Autorité a étudié attentivement toutes les observations présentées par Stéphane Dorais ainsi que les documents qui lui furent transmis;

L'Autorité considère que Stéphane Dorais n'a fourni aucune justification valable au sujet de son omission à répondre aux demandes répétées de la ChAD et de l'Autorité;

L'Autorité souligne également que Stéphane Dorais aurait dû, dès le printemps 2006, fournir des explications à la ChAD au sujet des motifs pour lesquels il n'était pas en mesure de répondre aux demandes de cette dernière;

Enfin, l'Autorité précise que les documents requis ont finalement été produits à la suite de la signification de l'avis préalable à l'émission d'une décision en vertu des articles 115 et 117 de la LDPSF;

LA DÉCISION :

CONSIDÉRANT l'article 106 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, qui se lit comme suit :

« Un cabinet doit, à la demande de l'Autorité, lui transmettre tout document et tout renseignement qu'elle requiert sur ses activités. »;

CONSIDÉRANT l'article 107 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, qui se lit comme suit :

« L'Autorité procède, aussi souvent qu'elle l'estime nécessaire, à l'inspection d'un cabinet pour s'assurer du respect de la présente loi et de ses règlements. »;

CONSIDÉRANT l'article 115 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, qui se lit comme suit :

« L'Autorité peut radier une inscription pour une discipline donnée, la suspendre ou l'assortir de restrictions ou de conditions, lorsqu'elle estime qu'un cabinet ne respecte pas les dispositions de la présente loi ou de ses règlements ou que la protection du public l'exige.

Elle peut imposer, en plus, au cabinet une pénalité pour un montant qui ne peut excéder 100 000 \$. »;

CONSIDÉRANT l'article 117 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, qui se lit comme suit :

« L'Autorité signifie au cabinet un avis d'au moins 15 jours de la date à laquelle il pourra présenter ses observations.

L'avis mentionne les faits qui sont reprochés au cabinet. »;

CONSIDÉRANT que l'Autorité des marchés financiers n'est pas satisfaite des explications fournies par le cabinet Les Assurances Stéphane Dorais inc. au sujet des manquements reprochés au paragraphe 10 de l'avis;

CONSIDÉRANT la protection du public et le fait qu'il y a lieu pour l'Autorité des marchés financiers de s'assurer que les manquements survenus ne se reproduisent plus à l'avenir;

Il convient pour l'Autorité des marchés financiers d' :

IMPOSER au cabinet Les Assurances Stéphane Dorais inc. une pénalité au montant de 5 000 \$, laquelle sera payable au plus tard 30 jours suivant la date de signature de la décision.

La décision prend effet à la date de sa signature et est exécutoire nonobstant appel.

Fait le 30 août 2007.

Jean St-Gelais
Président-directeur général

En vertu de l'article 119 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, vous pouvez en appeler de cette décision devant la Cour du Québec.

En vertu de l'article 121 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, l'appel de la présente décision ne suspend pas son exécution à moins qu'un juge de la Cour du Québec n'en décide autrement.

En vertu de l'article 122 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, votre appel sera formé par le dépôt d'un avis à cet effet auprès de l'Autorité des marchés financiers **dans les 30 jours de la date de signification de la présente décision.**

Le cas échéant, veuillez transmettre votre avis à l'adresse suivante :

Secrétariat
À l'attention de M^e Isabelle Trottier
Place de la Cité, Tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 4^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1

Si vous avez besoin d'information, vous pouvez communiquer avec M^e Isabelle Trottier, par téléphone au (418) 525-0337 poste 2564, par télécopieur au (418) 647-1125 ou par courriel à isabelle.trottier@lautorite.qc.ca.

3.6.2 BDRVM

Aucune information.

3.6.3 OAR

3.6.3.1 Comité de discipline de la CSF

Aucune information.

3.6.3.2 Comité de discipline de la ChAD

Aucune information.

3.6.3.3 ACCOVAM

Aucune information.

3.6.3.4 Bourse de Montréal Inc.

Aucune information.

3.6.3.5 RS

Aucune information.