

# 3.7

## Décisions administratives et disciplinaires

---

---

### 3.7 DÉCISIONS ADMINISTRATIVES ET DISCIPLINAIRES

Aucune information.

#### 3.7.1 Autorité

Aucune information.

#### 3.7.2 TMF

Les décisions prononcées par le Tribunal administratif des marchés financiers (anciennement « Bureau de décision et de révision en valeurs mobilières » et « Bureau de décision et de révision ») sont publiées à la section 2.2 du Bulletin.

#### 3.7.3 OAR

**Veillez noter que les décisions rapportées ci-dessous peuvent faire l'objet d'un appel, selon les règles qui leur sont applicables.**

##### 3.7.3.1 Comité de discipline de la CSF

## COMITÉ DE DISCIPLINE

### CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1265

DATE : 17 décembre 2019

---

LE COMITÉ : M <sup>e</sup> Sylvain Généreux	Président
M. Denis Petit, A.V.A.	Membre
M. François Faucher, Pl. Fin.	Membre

---

**SANDRA ROBERTSON**, ès qualités de syndique adjointe de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

c.

**JOSÉE LABEL**, conseillère en sécurité financière (numéro de certificat 189278)

Partie intimée

---

### DÉCISION SUR SANCTION

Le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière émet, aux termes de l'article 142 du *Code des professions*, une ordonnance de non-publication, de non-diffusion et de non-divulgence de la pièce SI-3, du nom de la personne dont les initiales apparaissent à la plainte, du nom de son conjoint et de tous les renseignements qui permettraient de les identifier

---

#### I. L'AUDIENCE SUR SANCTION DU 17 AVRIL 2019

[1] Par décision rendue le 21 janvier 2019, le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (le comité) a reconnu l'intimée coupable des chefs d'infraction énoncés au paragraphe 1 de la plainte (au regard de l'article 6 du *Règlement sur*

CD00-1265

PAGE : 2

*l'exercice des activités des représentants* (Règlement)), au paragraphe 2 de la plainte, au paragraphe 3 de la plainte (au regard de l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*) et au paragraphe 4 de la plainte (au regard de l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*).

[2] La première journée d'audience sur sanction a eu lieu le 17 avril 2019 à Québec. M<sup>e</sup> Julie Piché représentait la plaignante et M<sup>e</sup> Nicolas Salomone, l'intimée.

[3] Les parties ont produit des pièces de consentement.

[4] A.G., la personne dont les initiales apparaissent à la plainte, a témoigné à la demande de la plaignante.

[5] L'intimée a également témoigné.

**a) La preuve**

[6] Le comité retient ce qui suit de la preuve présentée le 17 avril 2019.

[7] Au moment de l'audience, l'intimée détenait toujours une accréditation en assurance de personnes<sup>1</sup>.

- **le témoignage de A.G.**

[8] A.G. a effectué des démarches auprès de SSQ afin que la police d'assurance annulée soit remise en vigueur<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> SP-1.

<sup>2</sup> P-11.

CD00-1265

PAGE : 3

[9] Dans une lettre du 10 juin 2016, SSQ lui a indiqué que cela ne pouvait être fait<sup>3</sup>.

[10] En mai 2016, l'intimée a proposé à A.G. des alternatives après l'annulation de la police d'assurance SSQ<sup>4</sup>; elle n'a cependant pas donné suite aux suggestions de l'intimée au motif qu'elle n'avait plus confiance en elle.

[11] A.G. n'a pas souscrit de nouvelle police d'assurance depuis avril 2016; elle souhaiterait maintenant le faire.

[12] Comme conséquence de l'annulation par l'intimée de la police d'assurance SSQ, A.G. mentionne qu'elle devra dénoncer à tout assureur les conditions qu'a voulu lui imposer I.A. au regard de sa condition médicale.

- **le témoignage de l'intimée**

[13] Elle témoigne qu'elle a proposé à A.G. des options intéressantes en matière de couverture d'assurance suite à l'annulation de la police d'assurance SSQ.

[14] Lors de son contre-interrogatoire, elle concède cependant que la souscription d'une nouvelle police d'assurance comporte des inconvénients dont la remise en force de la clause d'exclusion en matière de suicide et de la clause d'inopposabilité.

[15] Comme suite à la plainte portée contre elle, l'intimée témoigne avoir apporté des améliorations à sa façon de pratiquer; elle mentionne travailler de façon plus minutieuse et fournit, entre autres, les exemples suivants :

- elle consigne de façon plus rigoureuse les informations pertinentes à l'analyse

---

<sup>3</sup> P-9.

<sup>4</sup> P-11.

CD00-1265

PAGE : 4

des besoins financiers de ses clients (dont celles relatives aux REÉR et aux polices d'assurance détenues);

- elle ne procède pas à la « signature de documents à distance »;
- elle attend que la nouvelle police d'assurance souscrite par un client soit « livrée » avant de procéder à l'annulation de la police d'assurance qu'elle vient remplacer.

[16] En ce qui a trait aux conséquences sur sa vie personnelle et professionnelle de la plainte portée contre elle, l'intimée souligne avoir beaucoup pleuré; elle croyait en effet procéder de façon correcte. Elle ajoute avoir toujours rendu des services à ses clients comme s'il s'agissait de membres de sa famille.

[17] Elle témoigne qu'une compagnie l'a informée qu'elle ne l'autorisait plus à vendre ses produits financiers et qu'elle craint que d'autres compagnies emboîtent le pas.

[18] Elle mentionne au comité que de graves conséquences pour elle découleraient de l'imposition d'une période de radiation temporaire : elle travaille seule au sein de son entreprise. Elle recommande plutôt au comité de la condamner au paiement d'amendes.

[19] En réponse aux questions du comité, l'intimée ajoute avoir toujours travaillé seule depuis qu'elle a obtenu son permis en 2010 sauf pour une période de six mois en 2011 au cours de laquelle elle a pu bénéficier des enseignements et des conseils d'un mentor.

CD00-1265

PAGE : 5

**b) Les représentations des parties**

[20] Le 17 avril 2019, la plaignante a suggéré au comité d'imposer à l'intimée des sanctions et autres mesures selon l'une ou l'autre des propositions suivantes :

## – proposition 1

- pour le chef 1 (ne pas avoir recueilli tous les renseignements et ne pas avoir procédé à une analyse conforme et complète des besoins financiers de sa cliente) et pour le chef 4 (avoir créé un découvert d'assurance) : imposer à l'intimée des périodes de radiation d'un mois à être purgées de façon concurrente;
- pour le chef 2 (ne pas avoir remis copie du préavis de remplacement dans le délai de cinq jours) et pour le chef 3 (avoir faussement témoigné de la signature de sa cliente sur un document) : condamner l'intimée au paiement d'amendes totalisant de 3 000 \$ à 5 000 \$ et lui imposer une réprimande;
- ordonner la publication d'un avis de la décision aux termes de l'article 156 du *Code des professions* (CP);
- condamner l'intimée au paiement des déboursés;

## – proposition 2

- pour les chefs 1, 2 et 3 : condamner l'intimée au paiement d'amendes totalisant de 5 000 \$ à 8 000 \$;

CD00-1265

PAGE : 6

- pour le chef 4 : imposer à l'intimée une période de radiation temporaire d'un mois;
- ordonner la publication d'un avis de la décision aux termes de l'article 156 CP;
- condamner l'intimée au paiement des déboursés.

[21] L'intimée a recommandé au comité de lui imposer les sanctions suivantes :

- chef 1 : condamnation au paiement d'une amende de 3 000 \$;
- chef 2 : imposition d'une réprimande;
- chef 3 : imposition d'une réprimande;
- chef 4 : condamnation au paiement d'une amende de 3 000 \$.

[22] Le comité a ensuite pris l'affaire en délibéré.

## II. L'INTERRUPTION DES DÉLIBÉRATIONS

### a) La lettre du comité du 11 juin 2019 et la conférence téléphonique de gestion d'instance du 18 juin 2019

[23] Dans une lettre du 11 juin 2019, le comité a indiqué aux parties que certaines questions avaient été soulevées au cours des délibérations quant aux recommandations sur sanction proposées.

[24] Le comité a informé les parties de sa décision d'interrompre ses délibérations et les a invitées à soumettre des représentations additionnelles lors d'une prochaine



CD00-1265

PAGE : 7

audience.

[25] Pour l'essentiel, le comité indiquait dans cette lettre souhaiter entendre les parties sur les questions suivantes :

- le délai qui devrait être accordé à l'intimée pour payer les amendes que le comité pourrait décider de lui imposer;
- l'opportunité pour le comité de recommander (aux termes de l'article 160 CP) au conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière (CSF) d'obliger l'intimée à compléter avec succès un stage supervisé;
- l'opportunité pour le comité de recommander (aux termes de l'article 160 CP) au conseil d'administration de la CSF d'obliger l'intimée à compléter avec succès des cours de perfectionnement.

[26] Le 18 juin 2019, lors d'une conférence téléphonique de gestion d'instance, il a été décidé que l'audience se poursuivrait à Québec le 1<sup>er</sup> août 2019.

**b) La lettre de la plaignante du 31 juillet 2019 et la conférence de gestion d'instance du 1<sup>er</sup> août 2019**

[27] Le 31 juillet 2019, la plaignante a écrit au comité que l'intimée avait accepté de suivre quatre formations en lien avec les infractions dont elle avait été reconnue coupable et de se soumettre à une supervision pendant quatre mois. Elle précisait que cette période de supervision débuterait en septembre 2019 ou au moment où l'intimée recommencerait à travailler (elle était alors en congé maladie).

CD00-1265

PAGE : 8

[28] Plutôt que de procéder le 1<sup>er</sup> août 2019, le comité a décidé de tenir une conférence téléphonique de gestion. Le comité a indiqué aux parties (après avoir précisé qu'il ne rendrait une décision à ce sujet qu'après avoir entendu les parties dans le cadre d'une audience) qu'il était réticent à maintenir la suspension de ses délibérations jusqu'au moment où l'intimée (alors en congé maladie) compléterait la période de supervision convenue pour ensuite se saisir d'éventuelles recommandations conjointes.

[29] L'audience a été fixée au 27 septembre 2019 à Québec.

**c) Les recommandations conjointes et l'audience du 27 septembre 2019**

[30] Le 25 septembre 2019, la plaignante a informé le comité que les parties présenteraient des recommandations conjointes sur sanction.

[31] Afin de limiter les déplacements, l'audience du 27 septembre 2019 a été tenue par visioconférence.

[32] La plaignante a expliqué qu'il avait été décidé de ne pas recourir au mécanisme de recommandation prévu à l'article 160 CP. En d'autres termes, les parties ne suggèrent pas au comité de recommander au conseil d'administration de la CSF d'obliger l'intimée à compléter avec succès un stage ou des cours de perfectionnement suivant ce qui est prévu à cet article.

[33] Les parties ont plutôt convenu d'informer le comité que l'intimée s'engageait envers la plaignante à réussir des formations et à faire l'objet d'une supervision.

[34] Le comité cite des extraits de cet engagement contenus à la lettre du

CD00-1265

PAGE : 9

25 septembre 2019 :

« Dans un premier temps, Mme Lebel s'est engagée à suivre et à réussir, le cas échéant, à ses frais, les quatre formations suivantes :

- *L'analyse des besoins financiers*
  - code 24902L1FR
  - coût 60 \$
  - note obtenue : 100%
  
- *Le préavis de remplacement démystifié*
  - code 36006L1FR
  - coût 120 \$
  - note obtenue : 80%
  
- *Cas vécus et déontologie en assurance de personnes*
  - code 14465L2FR
  - coût 90 \$
  - note obtenue : à suivre
  
- *Regard pratique sur la déontologie;*
  - code 29638AL1FR
  - coût 90 \$
  - statut : complété / ce cours ne contient aucune évaluation

De plus, l'intimée a accepté qu'un superviseur désigné par la CSF inspecte, à ses frais, ses dossiers sur une période de quatre (4) mois. Cette période devant débiter au retour au travail de Mme Lebel, qui au moment des présentes devrait se faire au cours du mois de décembre 2019. Les conditions de la supervision se retrouvent ci-dessous :

- *Superviseur : Mme Lucie Coursol, enquêteur à la CSF;*
  
- *Durée de la supervision : période de 4 mois à la suite du retour au travail de Mme Lebel, laquelle devra en aviser Mme Coursol dans les meilleurs délais. À défaut de retourner au travail au cours du mois de décembre 2019, l'intimée devra fournir à Mme Coursol un billet médical indiquant la raison du prolongement de son invalidité ainsi que la date probable du retour au travail;*
  
- *Visites : la supervision sera notamment effectuée lors de deux (2) visites à la place d'affaires de l'intimée. Mme Coursol déterminera les dates où auront lieu les visites;*
  
- *Cinq (5) jours avant chacune des visites, l'intimée devra transmettre à l'enquêteur la liste de ses dossiers en assurance et en fonds distincts, à jour,*

CD00-1265

PAGE : 10

*depuis la décision sur la culpabilité;*

- *Lors de la visite de l'enquêteur l'intimée devra :*
  - *Mettre à la disposition de l'enquêteur les dossiers demandés à l'avance ou tout autre dossier requis durant la visite;*
  - *Réservé un espace de travail convenable pour l'enquêteur;*
  - *Être présente pour toute la durée de la visite;*
  - *Répondre aux questions du superviseur;*
- *Les frais de la supervision soient les frais de déplacements et de visite ainsi que l'étude des dossiers et la rédaction du rapport final de l'enquêteur seront à la charge de l'intimée. À noter que ces frais ont été inclus dans le montant suggéré pour les amendes et l'intimée n'aura pas à déboursé de montant supplémentaire en sus des amendes et des frais et déboursés habituels;*
- *Le rapport final de la supervision sera remis à l'intimée au plus tard 45 jours après la dernière visite. »*

[35] Après avoir pris en compte cet engagement lequel traduit la volonté et les efforts réels de l'intimée pour corriger et améliorer sa pratique, les parties, de façon conjointe, recommandent maintenant au comité d'imposer à l'intimée les sanctions et autres mesures suivantes :

- pour le chef 1 : condamnation de l'intimée au paiement d'une amende de 4 000 \$;
- pour le chef 2 : imposition d'une réprimande;
- pour le chef 3 : imposition d'une réprimande;
- pour le chef 4 : condamnation de l'intimée au paiement d'une amende de 4 500 \$;

CD00-1265

PAGE : 11

- accorder à l'intimée un délai de six mois pour payer ces amendes totalisant 8 500 \$ par versements mensuels égaux et consécutifs; le défaut de payer l'une des mensualités entraînant la perte, pour l'intimée, du bénéfice du terme.

[36] Le comité a alors repris ses délibérations.

### III. L'ANALYSE

[37] En ce qui a trait aux chefs 1 et 4, les parties recommandent conjointement au comité de condamner l'intimée au paiement d'amendes (4 000 \$ pour le chef 1 et 4 500 \$ pour le chef 4).

[38] Il s'agit de deux infractions objectivement graves.

[39] Dans l'affaire *Borgia*<sup>5</sup>, le comité a écrit ce qui suit :

*[60] Or, l'analyse des besoins du client (ABF) est un exercice préalable indispensable à l'émission de tout contrat d'assurance de personnes. Il s'agit de la pierre d'assise fondamentale sur laquelle doivent s'appuyer les recommandations du représentant.*

*[61] Ce n'est qu'après avoir procédé à celle-ci que le représentant pourra suggérer à son client le produit ou la stratégie qui convient le mieux à ses besoins.*

[40] Ce principe est énoncé dans plusieurs décisions du comité.

[41] Enfreindre les dispositions de l'article 6 du Règlement est une infraction grave; les obligations qui y sont énoncées font partie des devoirs élémentaires qu'un représentant doit accomplir et sont au cœur de l'exercice de sa profession.

[42] Tel qu'en a conclu le comité dans sa décision sur culpabilité, l'intimée n'a pas

---

<sup>5</sup> CSF c. *Borgia*, CD00-0637, décision sur sanction du 28 juillet 2011.

CD00-1265

PAGE : 12

procédé à une cueillette et à une analyse qui satisfont aux exigences de l'article 6 du Règlement.

[43] L'intimée n'a cependant commis cette faute que dans un seul dossier.

[44] Créer un découvert d'assurance (chef 4) est également une infraction qui mérite une sanction sévère. Tel que mentionné dans la décision sur culpabilité, le comité est d'avis que l'intimée n'a pas agi de façon malveillante; cependant, l'incompétence et le manque de professionnalisme dont elle a fait preuve ont entraîné des inconvénients pour sa cliente.

[45] Quant aux chefs 2 (ne pas avoir remis de copie du préavis de remplacement dans les cinq jours) et 3 (avoir faussement témoigné de la signature de sa cliente sur un document), il s'agit d'inconduites qui ne sauraient être tolérées. Il est à noter cependant qu'il n'était pas nécessaire que l'intimée atteste de la signature de sa cliente sur le document visant à fournir l'autorisation d'obtenir des informations de nature médicale. Cet élément et le principe de la globalité des sanctions ont certainement amené les parties à recommander l'imposition de réprimandes pour ces chefs d'infraction 2 et 3.

[46] Les parties ont de plus invité le comité à considérer les facteurs atténuants suivants :

- l'intimée n'était pas animée d'intentions malveillantes;
- les fautes ont été commises dans le cadre d'une seule transaction et à l'égard d'une seule consommatrice;
- elle n'a pas reçu de commission;

CD00-1265

PAGE : 13

- elle n'a pas d'antécédents disciplinaires;
- elle a plaidé coupable à deux des quatre chefs d'infraction;
- elle a collaboré à l'enquête;
- elle a apporté des changements à sa façon de pratiquer;
- elle représente un faible risque de récidive.

[47] S'ajoute à ces facteurs, l'engagement souscrit par l'intimée envers la plaignante de réussir des formations et de se soumettre à une supervision. Les parties invitent le comité à considérer cet engagement comme un facteur atténuant important.

[48] Par cet engagement, l'intimée manifeste sa volonté ferme de continuer à modifier et à améliorer sa façon de pratiquer.

[49] La plaignante a insisté : n'eût été cet engagement, elle aurait recommandé des sanctions plus sévères.

[50] Les parties plaident que cet engagement et les sanctions recommandées contribueront de façon efficace à la protection du public.

[51] En matière d'imposition de stage et de cours, l'article 160 CP prévoit un mécanisme de recommandation du comité au conseil d'administration de la CSF. Les parties ont choisi une autre façon d'amener l'intimée à corriger ses lacunes.

[52] Le comité est d'accord avec les parties : l'engagement souscrit par l'intimée envers la plaignante est un facteur atténuant d'une grande importance dans le contexte du présent dossier où, rappelons-le, l'intimée a toujours travaillé seule (sauf pour une

CD00-1265

PAGE : 14

courte période de temps au cours de laquelle elle a pu bénéficier de l'aide d'un mentor).

[53] Les formations et la période de supervision prévues à l'engagement devraient pouvoir palier à l'encadrement insuffisant dans lequel l'intimée paraît avoir exercé sa profession.

[54] Le comité constate également que les sanctions recommandées ne s'écartent pas de celles qui sont imposées dans des cas similaires<sup>6</sup>.

[55] La jurisprudence est claire : les recommandations conjointes formulées par les parties ne doivent être écartées que si le comité les juge contraires à l'intérêt public ou s'il est d'avis qu'elles sont de nature à déconsidérer l'administration de la justice<sup>7</sup>.

[56] Pour l'ensemble des motifs énoncés précédemment, le comité est convaincu que les sanctions proposées ne doivent pas être écartées; il y donnera donc suite.

**PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :**

**CONDAMNE** l'intimée au paiement d'une amende de 4 000 \$ en ce qui a trait au chef d'infraction énoncé au paragraphe 1 de la plainte;

**IMPOSE** à l'intimée une réprimande en ce qui a trait au chef d'infraction énoncé au paragraphe 2 de la plainte;

**IMPOSE** à l'intimée une réprimande en ce qui a trait au chef d'infraction énoncé au paragraphe 3 de la plainte;

---

<sup>6</sup> CSF c. *Borgia*, CD00-0637, décision sur sanction du 28 juillet 2011 et *Thibault c. Borgia*, 2011 QCCQ 594; CSF c. *Charbonneau*, 2012 CanLII 97161; CSF c. *Di Salvo*, 2013 CanLII 77930; CSF c. *Busque*, 2016 CanLII 21360; CSF c. *Nemeth*, 2015 QCCDCSF 24.

<sup>7</sup> R. c. *Anthony-Cook*, 2016 CSC 43.



CD00-1265

PAGE : 15

**CONDAMNE** l'intimée au paiement d'une amende de 4 500 \$ en ce qui a trait au chef d'infraction énoncé au paragraphe 4 de la plainte;

**ACCORDE** à l'intimée un délai de six mois pour le paiement des amendes totalisant 8 500 \$, lequel devra être fait au moyen de six versements mensuels égaux et consécutifs à compter du 31<sup>e</sup> jour de la signification de la présente décision, le montant total encore dû devenant exigible à défaut par l'intimée de payer l'une ou l'autre des mensualités à la date prévue;

**CONDAMNE** l'intimée au paiement des déboursés conformément à ce qui est prévu à l'article 151 du *Code des professions*.

(s) Sylvain Généreux  
M<sup>e</sup> Sylvain Généreux  
Président du comité de discipline

(s) Denis Petit  
M. Denis Petit, A.V.A.  
Membre du comité de discipline

(s) François Faucher  
M. François Faucher, Pl. Fin.  
Membre du comité de discipline

M<sup>e</sup> Julie Piché  
Procureurs de la partie plaignante

M<sup>e</sup> Nicolas Salomone  
DUMAS GAGNÉ THEBERGE AVOCATS  
Procureurs de la partie intimée

Dates d'audience : 17 avril et 27 septembre 2019

**COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ**

# COMITÉ DE DISCIPLINE

## CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1235

DATE : 22 décembre 2019

---

LE COMITÉ : M <sup>e</sup> Janine Kean	Présidente
M <sup>me</sup> Dyan Chevrier, A.V.A., Pl. Fin.	Membre
M. Eric Bolduc	Membre

---

**MARC-AURÈLE RACICOT**, ès qualités de syndic adjoint de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

c.

**NATHALIE MISSAKIAN**, conseillère en sécurité financière et représentante de courtier en épargne collective (certificat 142395, BDNI 1730021)

Partie intimée

---

### DÉCISION SUR CULPABILITÉ

---

**CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 142 DU CODE DES PROFESSIONS, LE COMITÉ A PRONONCÉ LES ORDONNANCES SUIVANTES de non-divulgaration, non-diffusion et non-publication :**

- **Des nom et prénom de la consommatrice impliquée dans la plainte, ainsi que de tout renseignement de nature personnelle et économique permettant de l'identifier;**
- **De l'information contenue à l'article 3.01 de P-13 concernant le salaire de madame Nathalie Jules.**

[1] Le comité de discipline (le comité) de la Chambre de la sécurité financière (CSF) s'est réuni à Montréal, pour procéder à l'instruction de la plainte disciplinaire portée contre l'intimée le 17 mars 2017.

[2] L'instruction de cette plainte a requis six jours d'audience répartis entre les 7 décembre 2017 et 1<sup>er</sup> octobre 2018, contrairement aux deux jours annoncés

CD00-1235

PAGE : 2

initialement par les procureures des parties.

[3] Le plaignant était représenté par M<sup>e</sup> Nathalie Vuille, alors que l'intimée était présente et représentée par M<sup>e</sup> Antonietta Melchiorre.

[4] À l'issue de leurs représentations, un échéancier a été fixé pour leur permettre de donner suite à leurs engagements respectifs. En conséquence, le délibéré a commencé le 28 novembre 2018.

[5] L'instruction de cette plainte s'est révélée particulièrement difficile. L'animosité qui régnait entre les procureures a obligé le comité à intervenir pour restreindre leurs ardeurs. Aussi, le suivi de la preuve documentaire s'est révélé plus laborieux que nécessaire en raison du dédoublement de celle-ci et de sa conciliation. Il s'est ainsi avéré nécessaire de suspendre l'audience afin de permettre aux procureures de relever, le cas échéant, les informations différentes ou supplémentaires pouvant en découler.

### **LA PLAINTÉ**

1. À Montréal, le ou vers le 27 avril 2016, l'intimée a divulgué sans autorisation des renseignements confidentiels sur les comptes et avoirs de sa cliente J.G.T., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 8, 17 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1) et 26 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);
2. À Montréal, entre les ou vers les 8 et 29 août 2016, l'intimée s'est placée en situation de conflit d'intérêts en agissant à titre de mandataire de sa cliente J.G.T. notamment en signant à ce titre, et alors qu'elle était sa représentante, le formulaire de «Modification non-financières [sic]» daté du 8 août 2016, contrevenant ainsi aux articles 160 et 160.1 de la *Loi sur les valeurs mobilières* (RLRQ, c. V-1.1), 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 2, 10, 14 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1) et 18 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);
3. À Montréal, entre les ou vers les 25 août et 17 novembre 2016, l'intimée a nui au travail du syndic, notamment en ne lui remettant pas le formulaire de « Modification non-financières [sic] » daté du 8 août 2016, contrevenant ainsi aux articles 342 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 20 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1).

CD00-1235

PAGE : 3

**LA PREUVE**

[6] M<sup>e</sup> Vuille a déposé une preuve documentaire volumineuse<sup>1</sup>. Elle a fait entendre l'enquêteur, M<sup>e</sup> Vivianne Pierre-Sigouin, qui a agi pour le bureau du syndic adjoint de la CSF dans ce dossier.

[7] M<sup>e</sup> Melchiorre a déposé un cahier de pièces<sup>2</sup> ainsi que les notes des rencontres de l'intimée concernant la consommatrice J.G.T. (DT-1)<sup>3</sup>. Elle a fait entendre la notaire Émilie Ste-Marie-Bissonnette (M<sup>e</sup> Bissonnette), madame Nathalie Jules (madame Jules), chef de la conformité chez TWMG inc., cabinet de l'intimée, et l'intimée elle-même.

[8] Les parties ont présenté une preuve des plus détaillées.

**LES FAITS**

[9] Par souci de synthèse, seuls les faits nécessaires à la compréhension du déroulement des événements sont rapportés ci-après. Les faits particuliers seront relatés sous chacun des chefs d'accusation lors de leur analyse.

[10] L'intimée détient un certificat dans les disciplines de courtage en épargne collective et d'assurance de personnes, depuis 2000 et 2006 respectivement. Au cours de ces années, elle a œuvré au sein de différents cabinets dont le cabinet de services financiers Tandem, Gestion de capital Triglobal, Promutuel et Investissements Global Maxfin. Depuis janvier 2015, elle exerce pour le compte de TWMG inc., son propre cabinet<sup>4</sup>.

[11] L'intimée, incorporée sous 9230-8600 Québec inc., est la seule actionnaire et administratrice de TWMG inc., compagnie constituée à la fin de 2010.

[12] Le cabinet TWMG inc. comptait 30 représentants en 2016, alors qu'en 2018, il n'en comptait que 23 pour des actifs d'environ 330 M\$, dont 42 M\$ sont gérés par l'intimée.

---

<sup>1</sup> P-1 à P-41.

<sup>2</sup> D-1 à D-40.

<sup>3</sup> Plusieurs des pièces produites par l'intimée correspondaient à celles déjà déposées par le plaignant, certaines d'entre elles contenaient cependant des informations complémentaires.

<sup>4</sup> P-1.

CD00-1235

PAGE : 4

[13] En janvier 2016, madame Jules, après avoir occupé l'année précédente le poste de directrice de succursale pour TWMG, a remplacé l'intimée en tant que chef de la conformité du cabinet. Ces deux postes relèvent directement de l'intimée.

[14] En juillet 2013, la consommatrice J.G.T., qui a eu 79 ans au mois de septembre suivant, a commencé à faire affaire avec l'intimée, après que sa représentante précédente ait pris sa retraite.

[15] Au cours de cette première rencontre avec l'intimée, la mise à jour du « KYC »<sup>5</sup> de J.G.T., ses revenus et dépenses, ainsi que ses placements ont notamment été abordés. La deuxième rencontre, bien que suggérée par l'intimée pour septembre, a eu lieu en décembre 2013.

[16] J.G.T. était de nationalité française, n'avait pas d'enfants et vivait seule à Montréal. Ses actifs s'élevaient à environ 1 M\$. L'intimée l'a décrite comme étant une femme indépendante, éloquente et raffinée (« *very sophisticated* »). Elle était toujours bien habillée et tenait sa maison soignée.

[17] L'intimée rencontrait J.G.T. à son domicile. Selon ses notes<sup>6</sup>, elle l'a vue une à deux fois par année entre 2013 et 2015. En 2016, elle l'a vue environ à cinq reprises, ses notes des 8 et 25 août rapportant plutôt ses échanges avec le CLSC.

[18] L'intimée a relaté que dès le mois de mai 2015, J.G.T. et elle ont discuté de sa succession. Elle a encouragé J.G.T. à faire un testament, un mandat d'inaptitude et autres documents pertinents.

[19] Vers l'automne 2015, l'intimée a constaté que la santé de J.G.T. commençait à se détériorer. Elle a su qu'un dossier au CLSC avait été ouvert pour elle, celle-ci ayant besoin de soins.

[20] À partir de février 2016, l'intimée a réitéré à J.G.T. l'importance de procéder à un testament, mais celle-ci préférait que ce soit reporté à leur prochaine rencontre. Ce n'est

<sup>5</sup> Procédure appelée « *Know your client* ».

<sup>6</sup> D-5 (juillet 2013), D-6 (décembre 2013), D-7 (avril 2014), D-8 (mai 2015), D-10 (novembre 2015), D-11 et P-28 (février 2016), D-12 et P-24 (avril 2016), P-25 (mai 2016), D-20 (juillet 2016), D-21 (3 août 2016), D-22 et P-22 (8 août 2016), D-28 (25 août 2016).

CD00-1235

PAGE : 5

qu'au cours de leur rencontre du mois d'avril que J.G.T. s'est montrée plus réceptive à l'idée de voir un notaire et à rencontrer M<sup>e</sup> Bissonnette que l'intimée lui a recommandée.

[21] Le 30 avril 2016, J.G.T., alors âgée de 81 ans, a signé par l'entremise de M<sup>e</sup> Bissonnette son testament et une procuration générale comprenant un mandat advenant son inaptitude<sup>7</sup>. Par ce dernier acte notarié, elle a constitué l'intimée son procureur et mandataire avec pouvoir immédiat. En tant que procureure, elle octroyait à l'intimée le droit d'être remboursée pour les dépenses encourues à ce titre, ses frais de déplacement et perte de salaire. Dans l'éventualité où J.G.T. était déclarée inapte, une rémunération annuelle de 10 000 \$ était prévue pour l'intimée.

[22] J.G.T. est décédée en janvier 2017.

### **REPRÉSENTATIONS DES PARTIES**

[23] Les procureures ont fait valoir leurs arguments et soumis à l'appui leurs autorités<sup>8</sup> qu'elles ont commentées et discutées, de part et d'autre. M<sup>e</sup> Melchiorre a soumis un plan d'argumentation à l'appui.

[24] Le comité traitera de leurs principaux arguments sous la section analyse.

### **ANALYSE ET MOTIFS**

[25] Il est bien établi que le fardeau par prépondérance des probabilités<sup>9</sup> est le fardeau de preuve retenu en droit disciplinaire. La Cour d'appel dans *Bisson c. Lapointe*<sup>10</sup> a jugé bon de le préciser à la suite de la décision du Tribunal des professions dans cette affaire :

*« [66] Il est bien établi que le fardeau de preuve en matière criminelle ne s'applique pas en matière civile. Il est tout aussi clair qu'il n'existe pas de fardeau intermédiaire entre la preuve prépondérante et la preuve hors de tout doute raisonnable, peu importe le « sérieux » de l'affaire. La Cour suprême du Canada, dans l'arrêt F.H. c.*

---

<sup>7</sup> P-23 (D-19).

<sup>8</sup> Voir annexe.

<sup>9</sup> *Vaillancourt c. Avocats (Ordre professionnel des)*, 2012 QCTP 126, par. 62 et 63.

<sup>10</sup> *Bisson c. Lapointe*, 2016 QCCA 1078.

CD00-1235

PAGE : 6

*McDougall, a explicitement rejeté les approches préconisant une norme de preuve variable selon la gravité des allégations ou de leurs conséquences.*

*[67] Cependant, la preuve doit toujours être claire et convaincante pour satisfaire au critère de la prépondérance des probabilités. Comme démontré plus haut, le Conseil avait bien à l'esprit cette norme et la proposition des juges majoritaires qui soutient le contraire est, avec égards, injustifiée.*

*[68] Comme le rappelle la Cour suprême, « aussi difficile que puisse être sa tâche, le juge doit trancher. Lorsqu'un juge consciencieux ajoute foi à la thèse du demandeur, il faut tenir pour acquis que la preuve était, à ses yeux, suffisamment claire et convaincante pour conclure au respect du critère de la prépondérance des probabilités ». »*

[26] Comme avancé par M<sup>e</sup> Vuille, les infractions reprochées en l'espèce sont de responsabilité stricte et n'exigent pas la *mens rea*<sup>11</sup>. Aussi, considérant la preuve administrée, la défense de diligence raisonnable ou erreur de fait<sup>12</sup> ne s'offrait pas à l'intimée.

[27] La version des faits fournie par l'intimée souffre de certaines contradictions et incongruités, dont certaines sont relevées par le comité au cours de son analyse des chefs d'accusation.

[28] Quant au témoignage de madame Jules, chef de la conformité, le comité estime qu'il porte à caution, comme il en sera plus amplement discuté lors de l'analyse du deuxième chef d'accusation.

[29] Soulignons dès maintenant que l'analyse rigoureuse de l'ensemble de la preuve amène sans conteste le comité à conclure que le plaignant a administré une preuve claire et convaincante de la culpabilité de l'intimée sous chacun des trois chefs d'accusation de la plainte disciplinaire, relevant ainsi le fardeau de preuve qui lui incombait.

<sup>11</sup> *R. c. Wholesale Travel Group Inc.*, 1991 CanLII 39 (CSC).

<sup>12</sup> *Platanitis c. AMF*, 2016 QCCS 5060 (CanLII), par. 42 à 45; *La Souveraine, Compagnie d'assurance générale c. AMF*, 2013 CSC 63 (CanLII), par. 17, 50, 56 et 57.

CD00-1235

PAGE : 7

**Chef d'accusation 1**

[30] Ce chef d'accusation reproche à l'intimée d'avoir divulgué sans autorisation des renseignements confidentiels sur les comptes et avoirs de sa cliente J.G.T.

[31] Les dispositions de rattachement invoquées sont :

Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) (*LDPSF*)

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

Il doit agir avec compétence et professionnalisme.

1998, c. 37, a. 16.

Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1) (*Règlement*)

8. Les renseignements sur les opérations et le compte d'un client sont confidentiels et le représentant ne doit pas les divulguer sans la permission du client, sauf si une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal compétent le dispense de cette obligation.

D. 161-2001, a. 8.

17. Le représentant qui reçoit un renseignement de nature privilégiée ou confidentielle d'un client, d'un émetteur ou d'un tiers ne doit pas le transmettre, ni réaliser une opération en utilisant ce renseignement.

D. 161-2001, a. 17.

Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (RLRQ, c. D-9.2, r.3) (*Code de la CSF*)

26. Le représentant doit respecter le secret de tous renseignements personnels qu'il obtient sur un client et les utiliser aux fins pour lesquelles il les obtient, à moins qu'une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal compétent ne le relève de cette obligation.

D. 1039-99, a. 26

[32] Les faits pertinents à ce premier chef d'accusation se trouvent dans les courriels échangés entre M<sup>e</sup> Bissonnette et l'intimée, au cours des mois d'avril et mai 2016<sup>13</sup>. Les plus pertinents avec les passages les plus significatifs sont rapportés tels quels ci-après :



CD00-1235

PAGE : 8

- a) Le 15 avril 2016, l'intimée confirme à M<sup>e</sup> Bissonnette un premier rendez-vous, avec J.G.T. et elle-même et, le 21 avril au domicile de cette dernière, ainsi que son adresse;
- b) Le 18 avril 2016, l'intimée mentionne à M<sup>e</sup> Bissonnette d'une part que le CLSC lui a réitéré les intentions de J.G.T. de laisser ses biens à des refuges animaliers et d'autre part, elle écrit : « *My plan at the discretion of the client [is] of course to manage her assets, build more wealth and disburse shares of the assets in kind to the charity of her choice yearly as to avoid huge tax implications* ». Elle liste ensuite les avoirs de J.G.T. dont sa maison et ses investissements, sans toutefois les détailler, ajoutant : « *I would like to consolidate all of the assets to simplify estate settlement/ management in the future as she is very ill. We have been taking care of her Family for over 30 years. Thank you for you[r] initiative in joining me to help her* »;
- c) Le 20 avril 2016 :
- À 11:57 am, après avoir informé M<sup>e</sup> Bissonnette qu'elle a parlé le même jour à sa cliente, elle continue en indiquant qu'elle préfère ne pas accompagner celle-ci le lendemain et la laisser décider par elle-même (« *I prefer not to be present and allow her to decide on her own* »). Elle ajoute que J.G.T. a besoin d'un mandataire, en soulignant ce dernier terme « *Please note she needs a power of attorney to handle all affairs* » et qu'elle va laisser J.G.T. prendre cette décision exempte de l'influence que pourrait avoir sa présence au rendez-vous et de plus, que J.G.T. est beaucoup sollicitée et a besoin de protection (« *I will leave it at her discretion to make that decision without my influence by being present. Many are soliciting her. She needs protection* »);
- (Nos soulignés)
- À 12:19 pm, M<sup>e</sup> Bissonnette lui répond comprendre, la remercie de la mise à jour et ajoute qu'elle s'assurera que J.G.T. comprenne l'étendue des pouvoirs donnés à un mandataire afin qu'elle choisisse quelqu'un en qui elle a confiance à 200 %;
- d) Mercredi le 27 avril 2016<sup>14</sup> :
- À 12:58 pm, M<sup>e</sup> Bissonnette remercie l'intimée de lui avoir référé J.G.T. ajoutant qu'elle a eu une excellente rencontre avec celle-ci (« *I had a great meeting with her* »). Elle lui demande son adresse personnelle, si possible avant le vendredi, écrivant entre parenthèses : « *I need it but I can't tell you why ;)* »<sup>15</sup>. Et par la suite : « *I know*

<sup>13</sup> Échanges de courriels et télécopies : P-17 à P-21 et D-14 à D-18.

<sup>14</sup> P-19.

<sup>15</sup> Il n'est pas contesté que ce signe « ;) » équivaut à un clin d'œil. Le témoignage de M<sup>e</sup> Bissonnette le confirme : « Q. O.K. Alors, qu'est-ce que vous voulez dire par : « *I need it but I can't tell you why.* »? R. Bien, c'est un clin d'œil que je lui fais. Dans le fond... Q. Bon... R. ... « *Je te pose une question, mais*

CD00-1235

PAGE : 9

*this information is confidential, but I asked [J.G.T.] an estimate of her investments with you + RBC + ING but she had no clue.... Without giving me the exact amount, can you give me an idea if we are talking more about 100 000.00 \$, 500 000.00 \$ or 1 000 000.00 \$? I need to know about how much money she has for a gift clause she requested in her Will »;*

- À 13:39, l'intimée lui divulgue de façon détaillée les sommes détenues par sa cliente chez TWMG, RBC investments, dans son compte chèque RBC et ses avoirs chez ING, ainsi que l'actif que représente sa maison<sup>16</sup>. Elle fournit son adresse personnelle et remercie M<sup>e</sup> Bissonnette de prendre soin de J.G.T.;
  - À 1:52 pm, M<sup>e</sup> Bissonnette lui répond : « *Oh wow she has more money then [sic] she thinks!! Thank you. Everything will be taken care of on Saturday* »;
  - À 13:59, l'intimée lui réitère<sup>17</sup> que J.G.T. a besoin d'une procuration (« PA / POA ») : « *I am very concerned. I understand the confidentiality of your work and do respect your nature. She needs a Power of Attorney and someone to handle all her affairs* »;
  - À 2:11 pm, M<sup>e</sup> Bissonnette lui confirme : « *Yes, we are doing the 3 documents (Will, POA + Mandate)* »;
- e) Le 12 mai 2016, référant à leur discussion de la veille, l'intimée joint à son courriel le document que J.G.T. a signé le 5 mai 2016, qu'elle-même a reçu de la travailleuse sociale (TS) le 9 mai 2016, et par lequel J.G.T. autorise le CLSC à divulguer à l'intimée les renseignements concernant son « fonctionnement global » ainsi que l'intimée à informer le CLSC de l'état de ses finances par exemple le paiement des taxes, ses impôts, POA etc. Cette autorisation était valable pour 180 jours<sup>18</sup>. L'intimée indique également que le même jour elle a accompagné sa cliente à la banque pour payer ses taxes, mettre à jour ses deux comptes chèque et retirer 10 000 \$ pour ses besoins. De plus, elle lui relate ses démarches de l'année précédente auprès de RBC, pour s'assurer qu'une attention particulière « *RBC RED FLAGS* » soit apposée au compte de J.G.T. Elle termine son courriel comme suit en caractères gras : « ***I think it is very important to notarize her affairs very soon for her best interest given her circumstances and her environment*** ».

---

*pose-moi pas de questions. J'ai besoin d'une réponse, mais toi, pose-moi pas de questions », parce que, évidemment, je ne peux pas répondre à ses questions à cause du secret professionnel. Et la raison pourquoi j'en avais besoin, c'est parce que j'avais besoin de la mettre à la page 1 du mandat d'incapacité. » (NS 7 décembre 2017, p. 209, l. 4-15).*

<sup>16</sup> Les détails sont omis, vu l'ordonnance de non-divulgaration, non-diffusion et non-publication concernant la consommatrice.

<sup>17</sup> Voir courriel du 20 avril 2016 à 11:57 rapporté plus haut.

<sup>18</sup> P-20 inclut P-21 / P-26 et P-27, le tout équivalent à D-16.

CD00-1235

PAGE : 10

[33] Au cours de son témoignage, l'intimée a reconnu d'emblée avoir divulgué à M<sup>e</sup> Bissonnette les renseignements confidentiels sur les comptes et avoirs de sa cliente J.G.T., mais a contesté l'avoir fait sans son autorisation.

[34] Il ressort de ses explications qu'elle a conclu y être autorisée du fait que J.G.T. souhaitait qu'elle soit présente lors de sa rencontre avec la notaire et, au besoin, l'aide au sujet de ses comptes et avoirs. C'est ce que révèle son témoignage au sujet de son courriel de 13:39 à M<sup>e</sup> Bissonnette, le 27 avril 2016<sup>19</sup>, par lequel elle lui divulgue les actifs de sa cliente :

*« So, I responded back (...), -- getting her the details of all the assets that she had, because I was always under the impression that given the fact that my client wanted me to be there, that it was okay for me to give this information to the notary. »<sup>20</sup>*

(Nos soulignés)

[35] Aussi, même après s'être ravisée et avoir décidé de ne pas accompagner sa cliente chez M<sup>e</sup> Bissonnette, l'intimée a témoigné être restée sous l'impression que J.G.T. l'autorisait à divulguer ces informations à la notaire.

[36] Ainsi, après un récit plutôt confus à propos de cet échange qu'elle a eu avec J.G.T.<sup>21</sup> pour l'informer qu'elle ne l'accompagnerait pas chez M<sup>e</sup> Bissonnette, contre-interrogée, l'intimée a déclaré :

*« A. I had not spoken to her, but I always felt I had the authorization, based on the circumstances to share that information with the notary.*

*Q. Because you had spoken to her about that before.*

*A. I hadn't spoken to her about that before. It's because of the authority that she gave me, the trust that, -- share this information with the notary or else I was afraid she was gonna change her mind. That's what I'm making reference to. »<sup>22</sup>*

(Nos soulignés)

[37] Et plus loin, répondant à une question du comité :

<sup>19</sup> P-19 et paragraphe 30 d) de la présente décision.

<sup>20</sup> NS 25 avril 2018, p. 293, l. 12-17.

<sup>21</sup> NS 26 avril 2018, p. 316, l. 3-20.

<sup>22</sup> NS 26 avril 2018, p. 318, l. 6-14.

CD00-1235

PAGE : 11

« **Q.** (...). *And then when you said to her, you told her that you wouldn't go, you understood that as she said that, the other, the other time, then you had the authorization.*

**A.** Yes.

**Q.** *That's what I understand?*

**A.** *That, -- yes. And that's why the notary asked me the question, because my client may have told her: " Contact Nathalie Missakian."*

**Q.** *But, but your client never gave you the authorization, authorization clearly. You just thought that you had it.*

**A.** *I was under the impression.* »<sup>23</sup>

(Nos soulignés)

[38] Contre-interrogée à savoir pourquoi avoir affirmé devant le comité qu'elle en avait parlé avec J.G.T., alors qu'elle avait déclaré à l'enquêtrice ne pas avoir demandé la permission à J.G.T. pour ce faire, l'intimée s'est défendue en disant qu'au cours de ses échanges et rencontres avec l'enquêtrice en 2016, elle était, dans les circonstances, très perturbée (« *I was not in a decent state of mind* »)<sup>24</sup>.

[39] M<sup>e</sup> Melchiorre a argumenté que selon la définition du terme « impression » fournie par le dictionnaire Larousse<sup>25</sup>, il s'agit d'un sentiment ou sensation résultant de l'effet d'un agent extérieur.

[40] Avec respect, cette définition s'avère incomplète. L'expression « *avoir l'impression de, que* » est définie dans ce même dictionnaire<sup>26</sup> comme étant « *croire, s'imaginer que* », ce qui, de l'avis du comité, rejoint le sens du témoignage de l'intimée.

[41] Aussi, l'intimée a manifestement divulgué à M<sup>e</sup> Bissonnette, sans l'autorisation de J.G.T., les renseignements confidentiels qu'elle détenait sur ses comptes et avoirs.

[42] Comme développé plus loin, l'intimée semblait avoir pris des initiatives ou libertés à l'égard des comptes de sa cliente J.G.T. Dès l'automne 2015, après que la banque a communiqué avec J.G.T. relativement aux actifs qu'elle détenait auprès de

<sup>23</sup> NS 26 avril 2018, p. 318, l. 22 à p. 319, l. 1-8.

<sup>24</sup> NS 26 avril 2018, p. 314, l. 24 à p. 315, l.24 et p. 317, l. 2-16.

<sup>25</sup> M<sup>e</sup> Melchiorre n'a pas fourni toutefois de document ou autre référence à l'appui.

CD00-1235

PAGE : 12

son cabinet TWMG inc., l'intimée a demandé à RBC de mettre un « *red flag* » sur les comptes qu'y détenait J.G.T., et ce, sans obtenir l'autorisation de celle-ci, expliquant qu'elle avait également peur que des gens abusent de sa cliente.

[43] La réponse de l'intimée à la question de sa procureure pour savoir à quoi elle faisait allusion en écrivant à M<sup>e</sup> Bissonnette le 12 mai 2016<sup>27</sup> « *The RBC Bank has aggressively solicited her in the past by making false statements referencing assets she holds with us. I requested in person, last year RBC RED FLAGS her account from any intruders inquiring about her finances to protect her interests* » s'est révélée incohérente<sup>28</sup> pour expliquer les raisons de sa demande de « *red flag* » à la RBC.

[44] D'une part, elle a répondu avoir agi ainsi en raison des propos tenus à sa cliente par la banque lors d'une demande de transfert d'actifs de J.G.T. vers son cabinet :

*« (...) when we wanted to transfer her assets (...) from RBC, consolidate them with us and manage them together, (...), RBC, (...) told her that if you transfer that money, then you're never gonna be able to touch it. So, the bank was aggressively soliciting her. She got scared. She called our offices, and (...) looking for me. (...). She spoke to our compliance officer. So, (...) I went to the bank and I spoke to the branch manager. And I said: "Can you please red-flag her account." (...) ».*

(Nos soulignés)

[45] Et d'autre part, confrontée à savoir comment un « *red flag* » mis par la banque pouvait protéger sa cliente des pressions de la banque elle-même, l'intimée a ajouté l'avoir fait au motif que J.G.T. était seule et âgée, et que plusieurs personnes pourraient vouloir en abuser. Elle a fait cette demande de « *red flag* » au gérant de la succursale, en personne et par lettre<sup>29</sup>. Le tout découlant notamment des extraits suivants<sup>30</sup> de son contre-interrogatoire sur le même sujet.

*« Q.(...), so you said that you red-flagged her account because you were afraid that people would take advantage of her?*

*A. (...), even the RBC had aggressively called her. I felt the need to red-flag her account, because I wanted to protect her.*

*Q. But how red-flagging her, her bank account with the RBC would help with, with the RBC itself?*

<sup>26</sup> Le Petit Larousse Illustré, éd. 1994, p.538 III.

<sup>27</sup> P-20.

<sup>28</sup> NS 25 avril 2018, pp. 304-306.

<sup>29</sup> Cette lettre n'a toutefois pas été déposée.

<sup>30</sup> NS 26 avril 2018, pp. 218-220.

CD00-1235

PAGE : 13

(...)

Q. ... that the employees from the RBC could withdraw money from her account? That's what you were worried about?

A. No. I wasn't worried about that.

Q. Okay.

A. What I was worried about is if somebody else went to the bank with her, for example, and while she's withdrawing money and she brings it home. I mean, the neighbours used to take her to the bank sometimes. (...).

Q. **Did you ask her to do that?** Did she give you her consent to do that?

(...)

A. No, she, -- she didn't give me her consent to do that. I felt the need to do it to protect her.

Q. Okay. You didn't, you didn't feel that it was important that M<sup>s</sup>. [J.G.T.], which, who you had seen about four times by, in 2015, give you her consent to red-flag her own bank account?

A. Well, I didn't, -- I mean, it wasn't that the account was frozen.

(...)

Q. (...). But you don't even ask her permission to do it?

A. Well, no, I didn't ask for her permission, but I sat with the branch manager, who knew her very well. And the bank, -- I mean, they knew her personally. So, when I went there...

(...)

Q. ... my question is: You didn't ask her. And your answer is: You didn't ask her if she authorized you to do that.

A. No, I didn't ask her. »

(Nos soulignés)

[46] Ces extraits sont révélateurs du comportement général de l'intimée à l'égard du dossier de J.G.T. Elle prenait des initiatives, comme cette demande de « red flag » à RBC, sans consulter sa cliente au préalable, ni même l'en informer après coup. Au surplus, comme le démontre ce dernier extrait, l'intimée a banalisé cette demande rétorquant que ce n'était pas comme si elle avait demandé de geler le compte.

[47] De même, l'intimée a précisé à M<sup>e</sup> Bissonnette les documents à préparer<sup>31</sup> :

« Q. Okay. So, you didn't discuss exactly why it was important for her? But you told the, the notary, M<sup>e</sup> Ste-Marie-Bissonnette, that she needed all those, all three of those documents?

<sup>31</sup> NS 26 avril 2018, pp. 225-226.

CD00-1235

PAGE : 14

A. *I never said that she needed three of those documents. I just reached out to M<sup>e</sup> Bissonnette. I set the stage for the client and for the notary to meet. And sometimes I may have made a comment about, she needs a PA or she needs a mandate. But for me, it was more or less the estate planning that was very important for her.*

Q. *But you sa..., -- you sent documents or you sent emails to the notary saying she needs a will, she needs a PA, she needs a man..., -- a mandate. Didn't you?*

A. *Because those are the legal documents that comprise of estate planning based on what we're taught. I mean, when we're talking about estate planning, M<sup>e</sup> Bissonnette used to come and lecture, you know, a power of attorney, a mandate and a will are the three most important documents in estate planning. And for me to have said estate planning and those three documents would mean the same thing to me. (...) ».*

(Nos soulignés)

[48] Quant à la dernière phrase de son courriel du 12 mai 2016<sup>32</sup> à M<sup>e</sup> Bissonnette qu'elle a mis en caractères gras « ***I think it is very important to notarize her affairs very soon for her best interest given her circumstances and her environment*** », l'intimée s'est justifiée en expliquant vouloir s'assurer que le tout serait fait, car le CLSC lui demandait si les documents étaient complétés, les médecins voulant savoir qui était le mandataire ou procureur.

[49] Aussi, le comité s'interroge sur ce qui motivait l'intimée à joindre, à son courriel le 12 mai 2016<sup>33</sup> à M<sup>e</sup> Bissonnette, l'autorisation signée par sa cliente le 5 mai 2016 postérieurement à celle des documents notariés, que la TS lui a transmise le 9 mai 2016. Cette autorisation ne visait pourtant pas davantage les renseignements confidentiels qu'elle avait déjà divulgués à la notaire sur le compte de sa cliente.

[50] Quant à l'argument voulant qu'il y ait eu renonciation implicite de J.G.T., les conditions énoncées dans l'affaire *Gilson*<sup>34</sup> concernant le secret professionnel, citée à l'appui par M<sup>e</sup> Melchiorre, ne s'y retrouvent pas :

« [64] *En outre, le secret professionnel appartient au bénéficiaire de ce droit. Le secret professionnel est un privilège dont le client est libre de se prévaloir ou non.*

[65] *En effet, les règles relatives au secret professionnel sont d'ordre public de protection. Le titulaire du droit est admis à y renoncer. Il suffit que la renonciation*

<sup>32</sup> P-20.

<sup>33</sup> P-20.

<sup>34</sup> *Gilson c. Psychologues (Ordre professionnel des)*, 2016 CanLII 32250 (QC CPQ), par. 64-67.

CD00-1235

PAGE : 15

*soit volontaire, claire et émane d'une personne qui connaît l'existence de son droit.*

*[66] Cette renonciation peut donc être même implicite. La renonciation implicite s'infère des gestes posés par le titulaire du droit, qui se révèlent incompatibles avec la volonté de préserver le secret professionnel ou d'éviter la divulgation de l'information confidentielle que celui-ci protège.*

*[67] À sujet, la Cour suprême s'exprime comme suit :*

*" Le présent pourvoi soulève toutefois un problème de renonciation implicite. Bien que la renonciation ne se présume pas, la jurisprudence et la doctrine admettent cette forme de renonciation et lui donnent effet. Elle s'infère des gestes posés par le titulaire du droit, qui se révèlent incompatibles avec la volonté de préserver le secret professionnel ou plutôt d'éviter la divulgation de l'information confidentielle que protège celui-ci. En matière de responsabilité médicale, la règle est bien établie, comme le constate Royer :*

*Dans le domaine de la santé, le plaideur qui fait de son dossier médical ou de son état médical un élément pertinent à un litige, renonce tacitement à la confidentialité de son dossier médical et au secret professionnel du médecin. . . [p. 960] " »*

(Références omises. Ci-après toutefois celle de la Cour suprême : *Glegg c. Smith & Nephew Inc.*, 2005 CSC 31, [2005] 1 RCS 724.)

(Nos soulignements)

[51] Avec égards pour l'opinion contraire, une renonciation implicite de J.G.T. au secret professionnel ne peut s'inférer de sa relation amicale avec l'intimée ou du fait d'avoir accepté que celle-ci prenne un rendez-vous auprès de M<sup>e</sup> Bissonnette ou encore que l'intimée réponde en sa présence aux questions de celle-ci, pas plus de son échange avec l'intimée l'informant qu'elle ne l'accompagnerait pas chez la notaire.

[52] Considérant l'ensemble des faits ci-devant rapportés et en l'absence de preuve de la connaissance par J.G.T. de son droit à la confidentialité de ses renseignements personnels ainsi que d'une renonciation volontaire et claire de sa part, le comité estime qu'il n'y a pas de renonciation implicite en l'espèce.

[53] Enfin, il ressort des extraits du témoignage de M<sup>e</sup> Bissonnette, rapportés par M<sup>e</sup> Melchiorre au soutien d'une renonciation implicite, que J.G.T. lui a dit qu'elle pouvait demander à l'intimée « une idée de ses placements », d'où le courriel de la notaire à



CD00-1235

PAGE : 16

l'intimée « *Without giving me the exact amount, can you give me an idea if we are talking more about 100 000.00 \$, 500 000.00 \$ or 1 000 000.00 \$?* »<sup>35</sup> (nos soulignés).

[54] Or, l'intimée ne s'est pas contentée de répondre à la question de M<sup>e</sup> Bissonnette visant pourtant seulement « un ordre de grandeur » des avoirs de J.G.T., elle est allée bien au-delà en lui fournissant les détails.

[55] Quant à l'autorisation de J.G.T. obtenue par le CLSC<sup>36</sup> le 5 mai 2016, celle-ci était non seulement postérieure à cette divulgation par l'intimée à M<sup>e</sup> Bissonnette, mais n'était qu'au profit du CLSC et ne concernait que l'état de ses finances tel le paiement de ses taxes, ses impôts et le « POA ».

[56] La protection des renseignements personnels découle du droit au respect de la vie privée. Les membres de la CSF ont l'obligation de préserver la confidentialité de ces renseignements qu'ils recueillent auprès de leurs clients à titre de représentants autonomes ou pour le compte de leur cabinet. Avant de communiquer à un tiers des renseignements personnels concernant son client, le représentant doit s'assurer que ce dernier y consent de façon éclairée, libre, manifeste et à des fins précises. Le défaut de respecter la confidentialité de leurs renseignements personnels ne peut que briser la confiance des consommateurs en leur représentant.

[57] Même si l'intimée ne semble pas avoir agi de mauvaise foi, mais plutôt avoir été mue par un besoin démesuré de contrôle<sup>37</sup>, les faits et circonstances qu'elle a relatés aux fins de se disculper d'avoir divulgué ces renseignements confidentiels sur les avoirs de J.G.T. ne permettaient pas de conclure qu'elle détenait une telle autorisation de cette dernière.

[58] Ainsi, en divulguant les renseignements confidentiels sur les comptes et avoirs de J.G.T., sans avoir obtenu au préalable son autorisation, l'intimée a fait fi de ses obligations déontologiques énoncées aux dispositions du *Code de déontologie de la CSF* et du *Règlement* alléguées au soutien de ce premier chef d'accusation.

---

<sup>35</sup> Rapporté au par. 30 d) de la présente.

<sup>36</sup> P-26.

<sup>37</sup> Ceci s'infère notamment de la teneur des échanges de l'intimée avec M<sup>e</sup> Bissonnette, de l'ensemble de son témoignage et de son comportement général à l'égard du dossier de J.G.T.

CD00-1235

PAGE : 17

[59] Ce faisant, l'intimée n'a pas non plus agi avec compétence et professionnalisme comme prescrit à l'article 16 *LDPSF*.

[60] Par conséquent, le comité étant d'avis que la preuve a démontré de façon claire et convaincante que l'intimée a contrevenu à chacune de ces dispositions de rattachement la déclarera coupable sous chacune d'elles.

[61] Toutefois, afin de respecter l'interdiction de condamnations multiples<sup>38</sup>, le comité déclarera l'intimée coupable pour avoir contrevenu à l'article 8 du *Règlement*, estimant que celui-ci répond de façon plus précise à l'infraction commise et ordonnera l'arrêt conditionnel des procédures à l'égard des autres dispositions de rattachement.

### **Chef d'accusation 2**

[62] Ce chef reproche à l'intimée de s'être placée en situation de conflit d'intérêts, entre les ou vers les 8 et 29 août 2016, en agissant à titre de mandataire de sa cliente J.G.T., notamment en signant à ce titre, le formulaire de « Modification non-financières [sic] » daté du 8 août 2016, alors qu'elle était sa représentante.

[63] Les dispositions de rattachement invoquées sont :

#### Loi sur les valeurs mobilières (RLRQ, c. V-1.1) (*LVM*)

160. La personne inscrite à titre de courtier, de conseiller ou de représentant est tenue d'agir de bonne foi et avec honnêteté, équité et loyauté dans ses relations avec ses clients.

1982, c. 48, a. 160; 2001, c. 38, a. 60; 2009, c. 25, a. 26.

160.1. Dans ses relations avec ses clients et dans l'exécution du mandat reçu d'eux, la personne inscrite à titre de courtier, de conseiller ou de représentant est tenue d'apporter le soin que l'on peut attendre d'un professionnel avisé, placé dans les mêmes circonstances.

2001, c. 38, a. 61; 2009, c. 25, a. 27.

<sup>38</sup> *Kienapple c. R.*, [1975] 1 RCS 729; *R. c. Provo*, [1989] 2 RCS 3; *Sarazin c. R.*, 2018 QCCA 1065; *Courchesne c. Médecins (Ordre professionnel des)*, 2019 QCTP 53, par. 78-101; *Psychologues (Ordre professionnel des) c. Vallières*, 2018 QCTP 121, par. 147; *Notaires (Ordre professionnel des) c. Leclerc*, 2010 QCTP 76, par. 46.

CD00-1235

PAGE : 18

Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2)

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

Il doit agir avec compétence et professionnalisme.

1998, c. 37, a. 16.

Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1)

2. Le représentant doit faire preuve de loyauté; l'intérêt du client doit être au centre de ses préoccupations lorsqu'il effectue une opération pour le compte de celui-ci.

D. 161-2001, a. 2.

10. Les méthodes de sollicitation et de conduite des affaires du représentant doivent inspirer au public le respect et la confiance.

D. 161-2001, a. 10.

14. Les activités professionnelles du représentant doivent être menées de manière responsable avec respect, intégrité et compétence.

D. 161-2001, a. 14.

Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (RLRQ, c. D-9.2, r.3)

18. Le représentant doit, dans l'exercice de ses activités, sauvegarder en tout temps son indépendance et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts.

D. 1039-99, a. 18.

[64] Afin que l'intimée puisse présenter une défense pleine et entière, M<sup>e</sup> Melchiorre s'est appuyé respectivement sur les affaires *Bélanger*<sup>39</sup> et *Oliveira*<sup>40</sup>, pour argumenter d'une part que celle-ci devait être en mesure de cerner le reproche qui lui était adressé et d'autre part, que l'usage de l'adverbe « notamment » dans le libellé de ce chef signifiait que l'intimée s'était également placée en situation de conflit d'intérêts en commettant d'autres gestes que la signature du formulaire.

[65] Toutefois, la formulation de ce premier chef respecte l'énoncé du Tribunal des professions dans *Bélanger*<sup>41</sup> :

<sup>39</sup> *Bélanger c. Avocats (Ordre professionnel des)*, 2012 QCTP 73, par. 52, 57 et 58.

<sup>40</sup> *Physiothérapie (Ordre professionnel de la) c. Oliveira*, 2017 QCTP 66, par. 98-104.

<sup>41</sup> Préc., note 39.

CD00-1235

PAGE : 19

« [52] La formulation d'une plainte doit permettre au professionnel de connaître les faits générateurs de l'infraction, le moment et les conditions pertinentes existantes lors de la commission de l'acte reproché, en sus des dispositions de rattachement. C'est en substance ce qu'édicte l'article 129 du Code des professions. »

[66] Le 16 juin 2017, M<sup>e</sup> Vuille répondait à la demande de précisions formulée par M<sup>e</sup> Melchiorre le 4 mai 2017, précisant qu'il s'agissait d'une infraction continue durant cette période<sup>42</sup>. Par la suite, M<sup>e</sup> Melchiorre n'a pas cru bon de s'adresser au comité pour obtenir de plus amples détails et peut donc difficilement s'en plaindre après coup.

[67] Ce deuxième chef reproche à l'intimée de s'être placée en situation de conflit d'intérêts en agissant à titre de mandataire de sa cliente J.G.T. alors qu'elle était sa représentante notamment en signant à ce titre le formulaire de « Modification non-financières [sic] » daté du 8 août 2016, et ce, jusqu'au 29 août suivant qui correspond à la renonciation par l'intimée de sa nomination par J.G.T. comme mandataire. La preuve administrée par la partie plaignante s'est limitée à ces éléments.

[68] La formulation de ce chef permettait certes à l'intimée de connaître de façon suffisante le comportement reproché, les faits y ayant donné lieu et la période visée. Au surplus, l'intimée était en vacances durant une grande partie de cette période relativement courte, vraisemblablement jusqu'au 24 août 2016. Le libellé de ce chef était donc suffisamment précis pour permettre à l'intimée de présenter une défense pleine et entière.

[69] Enfin, avec égards, l'affaire *Oliveira* ne peut s'appliquer en l'espèce, le syndic n'ayant pas cherché à obtenir « *une déclaration de culpabilité fondée sur d'autres faits ou d'autres circonstances que ceux qu'il a initialement annoncés* »<sup>43</sup>.

[70] Cela dit, pour ce deuxième chef d'accusation, la trame factuelle est la suivante.

[71] Le 8 août 2016, l'intimée a signé pour sa cliente J.G.T., à titre de mandataire (POA), le formulaire « Modification non-financières [sic] »<sup>44</sup> visant le changement immédiat de l'adresse de sa cliente pour celle de son cabinet. Elle y a apposé également sa signature comme sa représentante.

---

<sup>42</sup> D-40.

<sup>43</sup> Préc., note 40, par. 103.

CD00-1235

PAGE : 20

[72] À son retour de vacances le 25 août 2016, elle a rencontré la TS et l'infirmière au CLSC<sup>45</sup> et elle leur a remis les documents notariés de J.G.T.

[73] Le 29 août 2016, l'intimée a informé la notaire par courriel et par lettre du fait qu'elle renonçait à sa nomination en tant que mandataire de J.G.T.<sup>46</sup>.

[74] En guise d'explication, l'intimée a relaté comme suit les circonstances l'ayant menée à signer, comme elle l'a fait, ledit formulaire de changement d'adresse :

- a) Elle a commencé en décrivant J.G.T. comme étant une femme organisée, s'occupant de son courrier, de ses comptes et de leur classement. Par ailleurs, depuis quelque temps, elle s'y rendait plus souvent pour l'aider avec ces tâches;
- b) Le 20 juillet 2016<sup>47</sup>, elle a rencontré J.G.T., mais celle-ci n'allait pas bien, ses mains tremblaient et elle avait de la difficulté à écrire. Elle l'a aidée à remplir des chèques et des cartes de remerciements;
- c) Le même jour, elle y a rencontré pour la première fois D.S., la voisine de J.G.T. Celle-ci lui a posé beaucoup de questions, ce qui l'a rendue méfiante et inquiète, ne l'ayant jamais croisée chez J.G.T. depuis que celle-ci est devenue sa cliente en 2013. Ensuite, bien qu'elle ait cherché les documents notariés, elle ne les a pas trouvés. De retour à son bureau, elle a communiqué avec M<sup>e</sup> Bissonnette. Elle lui a expliqué qu'elle cherchait ces documents, le CLSC voulant savoir qui était le mandataire. Aux dires de l'intimée, M<sup>e</sup> Bissonnette lui a confirmé qu'ils avaient été complétés deux mois auparavant et qu'elle en ferait parvenir une autre copie à la cliente<sup>48</sup>. L'intimée a précisé qu'à chaque fois qu'elle rencontrait J.G.T., elle téléphonait au CLSC pour faire un suivi;
- d) Le 3 août 2016, elle s'est de nouveau rendue chez J.G.T. pour s'enquérir de

---

<sup>44</sup> P-16, p. 122.

<sup>45</sup> D-28.

<sup>46</sup> Courriel et lettre à M<sup>e</sup> Bissonnette, P-31 et P-32 / D-30.

<sup>47</sup> D-20.

<sup>48</sup> Selon les conversations téléphoniques des 26 août et 13 septembre 2016 (P-37, p. 154, l.23 à 25 et p. 155, l.9 à 21 et P-38 respectivement) entre l'enquêteuse et M<sup>e</sup> Bissonnette, cette dernière indique que l'intimée ne lui a jamais demandé les documents, y précisant, tout comme devant le comité le 7 décembre 2017, les avoir envoyés à la cliente seulement à deux reprises, les 10 et 31 mai 2016.

CD00-1235

PAGE : 21

son état<sup>49</sup>. L'intimée voulait s'assurer que quelqu'un s'occuperait du courrier relatif aux placements de sa cliente pendant qu'elle serait en vacances du 9 au 22 août 2016<sup>50</sup>;

- e) Ayant appris de J.G.T. que ses voisins, D.S. et son mari M.T., la visitaient plus souvent et avaient commencé à s'occuper de quelques-unes de ses affaires financières, remplissant ses chèques et passant à travers ses documents, inquiète, l'intimée a fixé une rencontre entre elle et ces derniers. Elle désirait savoir dans quelle mesure ceux-ci s'en occupaient;
- f) Depuis un certain temps, J.G.T. lui semblait peu intéressée par ses finances et l'intimée n'arrivait pas à capter son attention;
- g) Si l'on en croit l'intimée, à cette même rencontre du 3 août 2016, tout en classant les documents de J.G.T., elle l'a informée qu'elle partait en vacances et lui a demandé si elle consentait à ce que son courrier relatif à ses placements auprès des compagnies de fonds soit acheminé à son cabinet ou que quelqu'un d'autre s'en occupe. Cependant, J.G.T. n'arrivait plus à se concentrer, « *was just not focussed anymore. She just did not have interest* »<sup>51</sup>. C'est à cette même occasion qu'elle a trouvé une enveloppe jaune cachetée provenant de M<sup>e</sup> Bissonnette et que selon ses dires, avec la permission de sa cliente, l'a apportée à son bureau pour la remettre au CLSC;
- h) Ensuite, elle s'est rendue chez les voisins qui lui ont confirmé faire le ménage chez J.G.T., de même que quelques courses en plus de l'aider à payer ses comptes et autres. Aux dires de l'intimée, ces derniers lui ont dit qu'ils passeraient tous les jours prendre son courrier durant son absence et l'apporteraient chez eux. Ce dernier fait a inquiété l'intimée, « *raised a red flag for me* »<sup>52</sup>, ne comprenant pas pourquoi ils ne le classeraient pas sur place. Elle aurait aimé en parler avec sa cliente, mais son état ne le permettait pas « *She was not in, in a state where her mind was 100% focussed and attentive and receptive to receiving advice or even making decisions* »<sup>53</sup> (nos

---

<sup>49</sup> D-21.

<sup>50</sup> D-23.

<sup>51</sup> NS 26 avril 2018, p. 15.

<sup>52</sup> NS 26 avril 2018, p. 19.

<sup>53</sup> NS 26 avril 2018, p. 20.

CD00-1235

PAGE : 22

soulignés). En sortant, elle a laissé des messages à l'infirmière et à la TS pour leur demander conseil;

- i) Se référant à ses notes du 8 août 2016<sup>54</sup>, l'intimée a témoigné avoir eu une conversation avec la TS au sujet de l'acheminement du courrier de sa cliente à son cabinet et à une case postale. Étant donné l'existence d'une procuration au dossier, la TS lui a conseillé de consulter sa cliente. C'est là qu'elle a ouvert l'enveloppe de M<sup>e</sup> Bissonnette rapportée le 3 août précédent de chez J.G.T. pour y constater sa nomination comme procureure de celle-ci. Comme J.G.T. lui avait paru plutôt confuse « *Her state of mind, to me, was not, I can say lucide* », elle n'est pas retournée ne voulant pas l'accabler davantage, d'autant plus que son départ pour vacances était imminent<sup>55</sup>;
- j) Contre-interrogée au sujet de l'ouverture d'une case postale « P.O. Box »<sup>56</sup>, l'intimée a reconnu ne pas en avoir discuté avec sa cliente qui lui semblait peu alerte « *wasn't responding to me* », elle n'a donc pas insisté, ne voulant pas l'accabler. Toutefois, ses notes du 3 août 2016<sup>57</sup> n'en font pas mention;
- k) Par ailleurs, elle a suggéré à la TS l'ouverture d'une case postale pour le reste du courrier de J.G.T. et l'acheminement du courrier relatif aux placements à son cabinet, comme le rapportent ses notes du 8 août 2016;
- l) Enfin, selon l'intimée, le 8 août 2016, elle a consulté madame Jules, chef de la conformité, laquelle afin de protéger sa cliente, a rempli le formulaire « Modification non-financières [sic] » visant le changement d'adresse immédiat. L'intimée a apposé sa signature sur la ligne prévue pour celle de la cliente, avec la mention « P.A. », ainsi que sur celle du représentant, et madame Jules a signé pour garantir la signature. Selon elle, madame Jules a envoyé ce document aux trois sociétés de placement concernées<sup>58</sup>. À partir de cette date, c'est madame Jules qui recevait la correspondance et qui s'est occupée des changements de code et du gel des comptes.

[75] Il ressort de la conversation tenue entre l'intimée et l'enquêtrice le 25 août 2016<sup>59</sup>, soit environ deux semaines après sa signature du formulaire de « Modification non-

---

<sup>54</sup> P-22 / D-22.

<sup>55</sup> NS 26 avril 2018, pp. 30-32.

<sup>56</sup> NS 26 avril 2018, p. 292.

<sup>57</sup> D-21.

<sup>58</sup> P-14 / D-27.

CD00-1235

PAGE : 23

financières [sic] » le 8 août 2016, que l'intimée savait d'une part, à tout le moins à cette dernière date, que J.G.T. l'avait désignée sa mandataire en vertu de la procuration générale notariée du 30 avril 2016<sup>60</sup> et d'autre part, qu'elle se plaçait en situation de conflit d'intérêts en agissant à la fois comme sa représentante en épargne collective et sa procureure en vertu de cette procuration, d'autant plus que, selon ses dires, elle a agi comme chef de conformité pendant 15 ans.

[76] Toutefois, bien qu'elle ait affirmé avoir toujours eu l'intention de transférer la gestion des actifs de J.G.T. à un autre représentant, l'intimée a décidé d'attendre son retour de vacances pour décider ce qu'elle ferait dans les circonstances. À son retour les 22 ou 23 août 2016, il a été décidé de transférer la gestion des actifs de J.G.T. à madame Jules, étant donné qu'elle était chef de la conformité<sup>61</sup>.

[77] La chef de conformité a témoigné<sup>62</sup> comme suit au sujet du formulaire « Modification non-financières [sic] », signé par l'intimée le 8 août 2016 :

« Q. Qu'est-ce qu'elle vous a expliqué Mme Missakian le 8 août ?

R. Elle m'a expliqué où est-ce qu'elle avait une inquiétude concernant sa cliente [J.G.T.], concernant sa confidentialité parce qu'elle était très inquiète du fait que les voisins avaient accès à ses dossiers. Donc, en même temps elle allait quitter la ville puis elle m'a demandé qu'il faudrait faire un changement d'adresse pour la cliente. Donc, j'ai pris l'initiative, j'ai dit, on va, donnez-moi le dossier, je vais prendre soin, on va faire le changement d'adresse et on va l'effectuer au siège social. »

(Nos soulignés)

[78] Par la suite, madame Jules a fait suivre le formulaire aux compagnies de fonds concernées pour que le courrier de J.G.T. soit acheminé à TWMG inc.

[79] Quant à sa note<sup>63</sup> « Meeting notes for representative's file », madame Jules a déclaré l'avoir écrite le même 8 août 2016. Elle a expliqué que le but était d'indiquer le changement d'adresse effectué par l'intimée pour sa cliente. À propos de la mention

<sup>59</sup> P-41.

<sup>60</sup> P-23, pp. 00189-00198 de la divulgation.

<sup>61</sup> La lettre du 24 août 2016 envoyée par madame Jules aux compagnies de fonds demande le transfert des actifs de J.G.T. au code correspondant au « Compliance Estate Management » (P-16, p. 00112).

<sup>62</sup> Transcription par le comité d'un extrait de l'enregistrement de l'audition du 17 septembre 2018, vers 10h20.

<sup>63</sup> D-36.



CD00-1235

PAGE : 24

voulant que ce changement ait été fait dans le système « *WinFund* » et de celle voulant qu'il y ait eu gel du compte, madame Jules a témoigné y avoir procédé parce qu'il s'agissait d'un cas de conformité et qu'ainsi, personne ne pouvait y faire de transaction vu les inquiétudes de l'intimée. Elle l'a ensuite classée dans le dossier de conformité de l'intimée concernant J.G.T. et l'a rangé dans le classeur de son bureau auquel, elle seule a accès<sup>64</sup>.

[80] Toutefois, le témoignage de madame Jules porte à caution en raison du lien hiérarchique de l'intimée à son égard, étant sa supérieure immédiate en plus d'être son employeuse, et du comportement même de l'intimée dans le dossier de J.G.T.

[81] En effet, l'intimée a démontré être méfiante « *suspicious* » à l'égard de tout un chacun dont la RBC, les voisins, et même les intervenants du CLSC « (...) *you have the CLSC that was irresponsible. You had the neighbours, I was very suspicious of* »<sup>65</sup>, et vouloir tout contrôler. Sans limiter la généralité de ce qui précède, soulignons sa demande de « *red flags* » faite à RBC à l'automne 2015 alors que selon elle, J.G.T. se portait bien, tout comme son insistance à même les instructions transmises à M<sup>e</sup> Bissonnette.

[82] Aussi, le comité ne peut retenir l'interprétation des faits telle qu'avancée par M<sup>e</sup> Melchiorre, dont celle voulant que ce soit madame Jules qui ait décidé d'implanter le changement d'adresse de la cliente pour que les états de compte soient envoyés au bureau de TWMG inc.

[83] Du témoignage de l'intimée il ressort plutôt que, devenue méfiante à l'égard des voisins de J.G.T., elle a parlé à cette dernière de faire suivre son courrier à TWMG inc. et qu'elle en a discuté avec la TS, et ce, bien avant d'en faire part à madame Jules. Comme souligné dans l'extrait rapporté plus haut du témoignage de madame Jules à ce sujet, l'intimée « *m'a demandé qu'il faudrait faire un changement d'adresse pour la cliente* » (nos soulignés).

[84] Qui plus est, le comité s'interroge quant à certaines inscriptions se trouvant dans la note de madame Jules, en date du 8 août 2016 :

---

<sup>64</sup> Enregistrement de l'audience du 17 septembre 2018 entre 10h24:10 et 10h27:30.

<sup>65</sup> NS 26 avril 2018, p. 122.

CD00-1235

PAGE : 25

- a) « *J'ai pris l'initiative d'approuver la demande de changement d'adresse* »;
- b) « (...) *et le compte est gelé jusqu'à nouvel ordre* ».

[85] Concernant la première inscription, il est permis de douter du libre arbitre de madame Jules relatif à son approbation du changement d'adresse réclamé par l'intimée. Alors qu'en tant que chef de la conformité, la décision ne revenait qu'à elle seule, pourquoi préciser « *avoir pris l'initiative* »?

[86] Quant à la deuxième concernant le gel de compte que madame Jules a prétendu avoir été en vigueur dès le 8 août 2016, à part cette note, aucune preuve documentaire ne le confirme.

[87] La capture d'écran du système « *WinFund* » pour le compte de J.G.T., mais non daté, que madame Jules dit toutefois avoir prise en 2017<sup>66</sup>, n'indique pour le 8 août 2016 que le changement d'adresse pour celle du cabinet de l'intimée et pour le 25 août 2016, le changement de code pour celui du « *Compliance Estate Management* ». Par ailleurs, il n'y a aucune mention d'un gel du compte. Cette dernière information n'apparaît au « *WinFund* » qu'en date du 17 novembre 2017<sup>67</sup>, soit après le décès de J.G.T.

[88] Certes, une capture d'écran de ce système « *WinFund* », contemporaine au 8 août 2016, comme celles prises en 2017 produites par la partie intimée, aurait peut-être pu appuyer les dires de madame Jules.

[89] À cela s'ajoute que ce n'est que le 24 août 2016 que madame Jules a demandé aux compagnies de fonds de transférer les actifs de J.G.T. enregistrés sous le code de représentante de l'intimée à celui du « *Compliance Estate Management* ». D'ailleurs, les compagnies de fonds n'ont opéré ce transfert qu'à partir du ou vers le 29 août 2016, le tout étant jusque-là sous le code de l'intimée<sup>68</sup>.

[90] En tant que chef de la conformité, constatant que le 8 août 2016 l'intimée avait signé sur le formulaire de « *Modification non-financières [sic]* », à la fois à titre de procureure et représentante de J.G.T., comment expliquer que dès lors madame Jules

---

<sup>66</sup> D-38.

<sup>67</sup> D-37, capture d'écran.

<sup>68</sup> P-16, pp. 00112 à 00123.

CD00-1235

PAGE : 26

n'ait pas avisé les compagnies de fonds de transférer les actifs de la cliente au code du « *Compliance Estate Management* »?

[91] Du fait que madame Jules ait attendu le retour de vacances de l'intimée pour le faire, le comité conclut qu'elle a suivi les directives de celle-ci pour agir.

[92] Cette conclusion est d'ailleurs supportée par la déclaration faite par l'intimée à l'enquêtrice le 25 août 2016 voulant que, ce 8 août 2016, elle verrait à son retour de vacances ce qu'elle devrait faire :

« [R] Oui parce qu'on ne savait pas, je viens juste de recevoir les documents avant que je suis [sic] partie en vacances puis j'ai dit dès que je reviens, je vais voir qu'est-ce que je dois faire parce que je sais que c'est un conflit d'intérêts pour moi, ça je le sais. »<sup>69</sup>

(Nos soulignés.)

[93] Pour ces motifs, le comité est d'avis que madame Jules était vraisemblablement sous le contrôle de l'intimée, ce qui en outre transpirait de l'ensemble de son témoignage.

[94] L'intimée a fait grand cas de ses notes « *Meeting notes for representative's files* » dans lesquelles elle a affirmé consigner les sujets discutés, les actions prises ainsi que les démarches envisagées.

[95] Force est de constater qu'à tout le moins les 3 et 8 août 2016, elle a fait entorse à ses bonnes habitudes. Ses notes sont silencieuses concernant l'échange qu'elle a eu avec sa cliente à propos de l'acheminement du courrier relatif à ses placements vers son cabinet, et du fait qu'elle ait trouvé et apporté l'enveloppe contenant les documents préparés par M<sup>e</sup> Bissonnette. Consigner ces informations s'avérait pourtant important.

[96] Cette absence de notes à ce sujet, jumelée à son témoignage voulant que le 3 août, sa cliente était peu alerte « *She was not in, in a state where her mind was 100% focussed and attentive and receptive to receiving advice or even making decisions* » démontre, une fois de plus, que l'intimée a pris l'initiative d'agir sans l'autorisation de sa cliente, alors que, de son propre témoignage, J.G.T. n'était pas en mesure d'autoriser quoi que ce soit.

---

<sup>69</sup> P-41, p.86.

CD00-1235

PAGE : 27

[97] Dans ses notes du 8 août 2016, seuls l'échange intervenu avec la TS à ce sujet ainsi que son intention de remettre au CLSC une copie des documents notariés, dont la « PA », sont consignés. Toutefois, aucune mention de sa signature, le même jour, du formulaire de « Modification non-financières [sic] » ne s'y trouve.

[98] Alléguant vouloir protéger les actifs de sa cliente, le 8 août 2016, l'intimée a utilisé sa nomination comme mandataire de J.G.T. pour signer ce formulaire à sa place, ce qui lui permettait de procéder au changement d'adresse de celle-ci pour celle de TWMG inc., son cabinet, en plus de signer en tant que sa représentante. Ce faisant, l'intimée se plaçait en situation de conflit d'intérêts et, comme rapporté plus haut, elle le savait<sup>70</sup>.

[99] Cette situation a perduré jusqu'au 29 août 2016, date de sa lettre adressée à M<sup>e</sup> Bissonnette l'informant qu'elle renonçait à sa nomination comme mandataire de J.G.T. et du changement effectif des codes par les compagnies de fonds.

[100] Avec égards pour l'opinion contraire, le présent cas diffère de ceux rapportés dans les décisions<sup>71</sup> citées par M<sup>e</sup> Melchiorre au soutien de l'acquittement de l'intimée sous ce chef. Le comité estime qu'en l'espèce, il ne s'agit pas d'une simple faute technique ni d'une erreur commise par inadvertance dont la gravité est insuffisante pour constituer une faute déontologique.

[101] Comme a répliqué M<sup>e</sup> Vuille, l'intimée n'a pas non plus démontré avoir fait preuve de diligence raisonnable en prenant « *toutes les précautions raisonnables pour éviter l'événement en cause* »<sup>72</sup>. D'ailleurs, dans les circonstances, elle n'a même pas tenté un appel au bureau du syndic de la CSF pour obtenir conseil.

[102] Qui plus est, il est difficile de saisir en quoi ce changement d'adresse pour le cabinet de l'intimée protégeait les intérêts de sa cliente, J.G.T. ne pouvant plus ainsi suivre ses placements. Aussi, comment prétendre que ce changement d'adresse constituait une mesure de protection alors que le reste de son courrier, dont ses états de comptes de banque, sans oublier ses carnets de chèques, restait potentiellement accessible?

---

<sup>70</sup> Voir paragraphe 90 rapportant son échange avec l'enquêteur le 25 août 2016.

<sup>71</sup> Voir plan d'argumentation. pp. 7-18, et Annexe des autorités de l'intimée.

CD00-1235

PAGE : 28

[103] Enfin, M<sup>e</sup> Melchiorre a soulevé l'article 48 de la *Charte des droits et libertés de la personne* stipulant que la personne âgée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation.

[104] En l'absence de preuve appuyant les craintes et appréhensions exprimées en ce sens par l'intimée entre autres à l'égard des voisins de J.G.T., cet argument ne peut être retenu.

[105] D'ailleurs, à la suite de sa renonciation comme procureure de celle-ci et même après le décès de cette dernière en janvier 2017, le compte de J.G.T. chez TWMG inc. y est resté, alors que M.T., son voisin nommé liquidateur de sa succession, a continué de faire affaire avec TWMG inc.<sup>73</sup>.

[106] Par ailleurs, comme pour le chef précédent, le comité ne croit pas que l'intimée ait agi de mauvaise foi.

[107] Toutefois, comme allégué par M<sup>e</sup> Vuille, le conflit d'intérêts n'a pas à se concrétiser et la partie plaignante n'a pas à démontrer une intention blâmable de la part de l'intimée ni l'existence d'un préjudice.

[108] Néanmoins, en agissant comme elle l'a fait, l'intimée a contrevenu entre autres à son devoir de loyauté envers sa cliente<sup>74</sup>, ainsi qu'aux règles de compétence et de professionnalisme<sup>75</sup>. Elle n'a pas agi comme un représentant avisé, placé dans ces mêmes circonstances<sup>76</sup>. L'intimée devait faire preuve de discernement et éviter de se placer dans une situation où elle serait en conflit d'intérêts<sup>77</sup>. Enfin, ce type de comportement est de nature à affecter la confiance du public<sup>78</sup> envers les représentants.

[109] En conséquence, le comité est d'avis que la preuve a démontré de façon claire et convaincante que l'intimée a contrevenu à chacune des dispositions alléguées au soutien de ce deuxième chef d'accusation et l'en déclarera coupable.

---

<sup>72</sup> *Chauvin c. Beaucage*, 2008 QCCA 922, par. 88.

<sup>73</sup> D-35.

<sup>74</sup> Art. 16 LDPSF, art. 160 LVM, art. 2 du *Règlement*.

<sup>75</sup> Art. 16 LDPSF et art. 14 du *Règlement*.

<sup>76</sup> Art. 160.1 LVM.

<sup>77</sup> Art. 18 du *Code de la CSF*.

<sup>78</sup> Art. 10 du *Règlement*.

CD00-1235

PAGE : 29

[110] Cependant, afin de respecter l'interdiction de condamnations multiples, c'est l'article 18 du *Code de la CSF* qui sera retenu par le comité, estimant que celui-ci répond de façon plus précise à l'infraction commise et ordonnera l'arrêt conditionnel des procédures à l'égard des autres dispositions invoquées sous ce chef.

### **Chef d'accusation 3**

[111] Ce chef reproche à l'intimée d'avoir, entre les ou vers les 25 août et 17 novembre 2016, nui au travail du syndic, notamment en ne lui remettant pas le formulaire de « Modification non-financières [sic] » daté du 8 août 2016.

[112] Selon M<sup>e</sup> Vuille, le 25 août correspond à la date du premier échange entre l'intimée et l'enquêteure alors que le 17 novembre marque la fin de l'enquête par le bureau du syndic.

[113] Les dispositions de rattachement alléguées pour ce troisième chef sont :

Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2)

342. Nul ne peut entraver le travail d'un enquêteur, notamment en l'induisant en erreur.  
1998, c. 37, a. 342.

Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1)

20. Le représentant doit collaborer et répondre sans délai à une personne chargée de l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et de ses règlements.  
D. 161-2001, a. 20.

[114] Mentionnons d'abord que l'intimée a beaucoup insisté sur l'agressivité qu'elle a ressentie de la part de l'enquêteure au cours de leurs rencontres des 26 août et 26 septembre 2016, décrivant son expérience comme : « *one of the most painful experiences in the life of my career* » ou encore « *I felt attacked, demeaned and judged* »<sup>79</sup>.

[115] À propos de sa propre nervosité et vulnérabilité, l'intimée a décrit son

<sup>79</sup> NS 26 avril 2018, pp. 120-121.

CD00-1235

PAGE : 30

comportement comme « *very emotional* » lors de la première rencontre, et « *very angry* » à la deuxième : « (...), *I was so angry that my focus was not on really answering the question. So, I was, -- can I say (...) confused? Maybe. Lost? Maybe. Preoccupied with other thoughts about my client? Yes. Very horrible experience* »<sup>80</sup>.

[116] Comme l'y a invité M<sup>e</sup> Melchiorre, le comité a écouté les enregistrements de ces deux entrevues.

[117] Il va sans dire qu'une enquête du syndic entraîne un stress inévitable pour le représentant qui en est l'objet, de sorte qu'il peut se sentir vulnérable.

[118] Toutefois, bien que l'insécurité de l'intimée fût palpable, le comité n'a pu déceler de la part de l'enquêteur une quelconque agressivité lors de ces deux rencontres, malgré ses efforts soutenus pour obtenir de l'intimée une réponse claire aux questions posées, celle-ci ayant de manière générale recours à des digressions.

[119] D'ailleurs, l'intimée témoignant de la même façon devant le comité, sa procureure est intervenue à plus d'une reprise pour l'inviter à ne pas s'écarter du sujet, et ce, tant au cours de son interrogatoire en chef qu'en contre-interrogatoire.

[120] Cela dit, les faits pertinents à ce chef sont :

- a) Le 25 août 2016, l'intimée a eu une première conversation téléphonique avec l'enquêteur;
- b) Les 26 août et 26 septembre 2016, l'intimée a rencontré l'enquêteur. À cette dernière rencontre, l'enquêteur a vérifié auprès de l'intimée si le dossier client qu'elle a remis est complet;
- c) En aucun temps, l'intimée n'a remis à l'enquêteur le formulaire de « Modification non-financières [sic] » daté du 8 août 2016, ni même signalé son existence;
- d) Le 28 octobre 2016, parmi les documents reçus d'une des compagnies de fonds, l'enquêteur a pris connaissance pour la première fois dudit formulaire « Modification non-financières [sic] » que l'intimée a signé le 8 août 2016 à titre de procureure (« PA » pour « Power of attorney ») et représentante de

---

<sup>80</sup> NS 26 avril 2018, pp. 122-124.

CD00-1235

PAGE : 31

sa cliente J.G.T.<sup>81</sup>.

[121] Les échanges de l'intimée avec l'enquêtrice lors de la rencontre du 26 septembre 2016 d'une part révèlent que cette dernière a insisté auprès de l'intimée pour s'assurer qu'elle avait remis la totalité de son dossier client et d'autre part, illustrent la façon dont l'intimée lui répond. À titre d'exemple, en voici un extrait :

*R. Parce que je ne vous ai pas fourni cette information parce que vous m'avez pas demandé, mais j'ai comme...*

*Q. Est-ce qu'il y en a d'autres informations comme ça qu'on n'a pas parce que quand on vous demande le dossier, complet, nous on ne sait pas ce que vous détenez, donc vous ne pouvez pas vous attendre à ce qu'on pointe chaque document ou chaque information que vous détenez là, c'est tout ce qui concerne [J.G.T.].*

*R. Mais après vous avoir vu, ça, c'était le 31 août, ... donc je ne l'avais pas avec moi, je l'ai fait après.*

*Q. Est-ce qu'il y a ... de choses qui se sont passées avant le 31 août, comme au mois de mai, au mois d'avril, c'est [sic] choses-là ?*

*R. Si j'ai d'autres choses au bureau ?*

*Q. Non, ça, est-ce que ça résume ce qui s'est passé avant le mois d'août ?*

*R. Oui, ça comment du 8 juillet, 13, 20, 3 août, oui. J'ai pas pensé à tout amener, mais quand on s'est vu, je suis allée voir parce que j'avais mes notes personnelles, donc j'ai tout révisé, résumé.*

*Q. Je vais vous le demander une autre fois-là, est-ce qu'avec les documents qu'on a ici, ça, plus ce que vous nous avez apporté la dernière fois, est-ce que ça fait la totalité ou est-ce qu'il y a d'autres documents dans son dossier.*

*R. Tout ce que j'ai pensé, oui. Tout ce que j'ai fait une recherche pour trouver...*

*Q. Pas tout ce que vous avez pensé, est-ce que ça, c'est tout le dossier de [J.G.T.].*

*R. Oui, avec le cartable.*

*Q. Avec le cartable que vous nous avez donné, et ça, OK.*

*R. Oui.*

*Q. C'est juste pour être sûre qu'on a tout.*

*R. Oui, d'après moi, oui, j'ai tout amené, mais surtout la dernière fois qu'on s'est vues, j'ai tout amené tel quel, je n'ai même pas regardé le cartable, je vous ai amené tout. Mais les autres informations, j'ai travaillé le soir à répondre à tout ce que vous m'avez demandé. Mais les choses que je vous ai amenées, les choses qu'on ne m'a pas demandées, je les ai ajoutées.*

<sup>81</sup> P-16, p. 000110.



CD00-1235

PAGE : 32

**Q.** *Excellent. C'est ça, je voulais juste savoir, donc là, il y a tout. Il n'y a plus rien qu'on pourrait vous demander ou qu'on pourrait oublier de vous demander, là, il y a tout tout le dossier là.*

**R.** *Il y a l'information de tous les clients que j'ai référés à Me Bissonnette depuis le début, il y a les conversations avec CLSC parce que j'ai tout résumé pour être capable pour se souvenir de qu'est-ce qu'il y avait, mais à part de ça, non, je pense pas. »<sup>82</sup>*

(Nos soulignés)

[122] Le témoignage que l'intimée a offert devant le comité s'est révélé du même acabit. En réponse à sa procureure, elle a déclaré :

« **Q.** *Okay. And in whose possession were the other documents that you may have provided after August 26th to La Chambre?*

**A.** *After August 26th, based on what they requested to me, with the permission of my compliance officer who gave me a document<sup>83</sup>, I believe, I brought with me. 'Cause if it was listed...*

(...)

**Q.** *Okay. So, you, you're being accused of having failed or neglected to provide La Chambre with at least there's the mention of at least one document. Yes. So, you're, you're being accused of not having provided La Chambre, notamment, that namely, with le formulaire de Modifications non financières daté du 8 août 2016. How do you respond to that accusation?*

**A.** *I did not provide that document because it was not in my possession. Had I been asked to bring it, I would have brought it, because I had no intention whatsoever to withhold information. (...) And I even mentioned in my interrogation, if you're looking for something, please come to my office and whatever you're looking for, I have nothing to hide. I mentioned that many times.*

**Q.** *So, what did you understand, (...) P-5, the email from Me Pierre-Sigouin. When Me Pierre-Sigouin writes, (...): "Tel que convenu, voici donc la liste des documents dont nous avons besoin." And when she writes: "La totalité." You see that?*

**A.** *Hum, hum.*

**Q.** *She writes: "The totality..."*

**A.** *Yes.*

**Q.** *"... du dossier client de [J.G.T.], incluant non limitativement." Did you, what did you understand by that?*

<sup>82</sup> P-10 A, transcription par la partie intimée des passages qu'elle considérait importants, 01:57:00 à 01:60:00.

<sup>83</sup> P-33, lettre du 24 août 2016, adressée à J.G.T. et signée par madame Jules.

CD00-1235

PAGE : 33

*A. Everything relative to my client's assets that I managed, transaction confirmations, documents that she signed, anything relative to actually the management of my client's portfolio, that was in my possession. »<sup>84</sup>*

(Nos soulignés)

[123] Contre-interrogée à savoir pourquoi lors de son échange téléphonique du 25 août 2016 elle n'a pas mentionné à l'enquêtrice avoir signé ce formulaire<sup>85</sup> ou à tout le moins signalé son existence, ni lui avoir remis lors des rencontres subséquentes des 26 août et 26 septembre 2016 alors qu'elle a apporté d'autres documents, l'intimée a expliqué que celui-ci n'était pas en sa possession, étant sous la responsabilité de la chef de conformité (madame Jules) et détenu par elle. À savoir pourquoi elle ne l'a pas au moins signalé, l'intimée a répondu que l'enquêtrice ne lui avait pas demandé<sup>86</sup>.

[124] Ainsi, il ressort de la preuve que, tant lors de sa conversation téléphonique du 25 août 2016 que lors de ses rencontres des 26 août et 26 septembre 2016 avec l'enquêtrice, l'intimée n'a, en aucun temps, indiqué avoir signé le 8 août 2016 le formulaire de « Modification non-financières [sic] ». Elle n'en a pas remis une copie ni même signalé son existence. Pourtant, bien qu'elle ait eu de nombreuses occasions pour corriger le tir, l'intimée a maintenu avoir remis tout son dossier à l'enquêtrice.

[125] N'eut été la réponse du 28 octobre 2016 d'une des compagnies de fonds, la plaignante n'aurait pas eu connaissance du formulaire « Modification non-financières [sic] »<sup>87</sup> qui visait le changement immédiat d'adresse de J.G.T. et du fait que l'intimée y avait signé à la fois comme procureure de sa cliente avec la mention « P.A. » et représentante de celle-ci.

[126] L'intimée avait l'obligation de collaborer à l'enquête. Or, « collaborer » signifie « *Travailler de concert avec quelqu'un d'autre, l'aider dans ses fonctions; participer avec un ou plusieurs autres à une œuvre commune (...)* »<sup>88</sup>.

[127] Bien qu'elle ait répondu sans délai à l'enquêtrice, l'intimée a fait défaut de

<sup>84</sup> NS 26 avril 2018, pp. 114-116.

<sup>85</sup> P-16, p. 122.

<sup>86</sup> NS 26 avril 2018, pp. 299-300.

<sup>87</sup> P-16, p. 000122 / D-24.

<sup>88</sup> Le Petit Larousse Illustré, en ligne : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/collaborer/17140#difficulte> (page consultée le 3 décembre 2019).

CD00-1235

PAGE : 34

collaborer à l'enquête. Elle n'a pas remis ledit formulaire ni même signalé son existence à l'enquêtrice. L'intimée ne peut s'en disculper sous prétexte que celui-ci était en possession du chef de la conformité, et reporter au syndic la responsabilité de s'enquérir auprès de ce dernier au cas où il détiendrait des documents concernant le dossier de J.G.T. Le formulaire, signé le 8 août 2016, faisait partie du dossier de sa cliente et elle devait au moins en indiquer l'existence à l'enquêtrice. Elle a plutôt choisi de se taire, sachant que ce document pouvait l'incriminer.

[128] Ce faisant, elle est coupable pour avoir contrevenu à l'article 20 du *Règlement*.

[129] Son silence à propos de ce document induisait l'enquêtrice en erreur. L'intimée s'est donc également rendue coupable d'entrave, contrevenant ainsi à l'article 342 de la *LDPSF*.

[130] Comme allégué par M<sup>e</sup> Vuille, la norme déontologique doit être interprétée de façon libérale afin de maintenir un haut degré de professionnalisme et assurer la protection du public. Aussi, l'entrave peut prendre la forme d'omission, tel qu'en l'espèce.

[131] Par conséquent, devant la preuve prépondérante, claire et convaincante que l'intimée a contrevenu aux dispositions alléguées au soutien de ce troisième chef d'accusation, le comité la déclarera coupable sous chacune d'elles.

[132] Toutefois, afin de respecter l'interdiction de condamnations multiples, le comité déclarera l'intimée coupable pour avoir contrevenu à l'article 342 de la *LDPSF*, estimant celui-ci répondre de façon plus précise à l'infraction commise et ordonnera l'arrêt conditionnel des procédures à l'égard de l'autre disposition invoquée sous ce chef.

**PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :**

**RÉITÈRE ORDONNER** la non-divulgarion, la non-publication et la non-diffusion :

- Des nom et prénom de la consommatrice visée par la plainte, ainsi que de tout renseignement de nature personnelle et économique permettant de l'identifier;

CD00-1235

PAGE : 35

- De l'information contenue à l'article 3.01 de P-13 concernant le salaire de madame Nathalie Jules;

**DÉCLARE** l'intimée coupable sous le premier chef d'accusation mentionné à la plainte, pour avoir contrevenu à l'article 8 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières*;

**DÉCLARE** l'intimée coupable sous le deuxième chef d'accusation mentionné à la plainte, pour avoir contrevenu à l'article 18 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;

**DÉCLARE** l'intimée coupable sous le troisième chef d'accusation mentionné à la plainte, pour avoir contrevenu à l'article 342 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

**ORDONNE** l'arrêt conditionnel des procédures sous les autres dispositions invoquées sous chacun des trois chefs d'accusation contenus dans la plainte;

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

(s) Janine Kean

M<sup>e</sup> Janine Kean  
Présidente du comité de discipline

(s) Dyan Chevrier

M<sup>me</sup> Dyan Chevrier, A.V.A., Pl. Fin.  
Membre du comité de discipline

(s) Eric Bolduc

M. Eric Bolduc  
Membre du comité de discipline

CD00-1235

PAGE : 36

M<sup>e</sup> Nathalie Vuille  
POULIOT CARON PRÉVOST BÉLISLE GALARNEAU  
Procureurs de la partie plaignante

M<sup>e</sup> Antonietta Melchiorre  
LAPOINTE ROSENSTEIN MARCHAND MELANÇON s.e.n.c.r.l.  
Procureurs de la partie intimée

Dates d'audience : Les 7 et 8 décembre 2017, 25 et 26 avril, 17 septembre  
et 1<sup>er</sup> octobre 2018

**COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ**

CD00-1235

PAGE : 37

**ANNEXE****Liste des autorités de la plaignante**

1. *Millette c. Comité de déontologie policière du Québec*, 1995 CanLII 3779 (QC CS), jugement du 2 février 1995.
2. *R. c. Wholesale Travel Group Inc.*, 1991 CanLII 39 (CSC), jugement du 24 octobre 1991.
3. *Tremblay c. Dionne*, 2006 QCCA 1441 (CanLII), jugement du 6 novembre 2006.
4. *Fontaine c. CSF*, 2016 QCCQ 3787 (CanLII), jugement du 29 avril 2016.
5. *CSF c. Lavoie*, 2009 CanLII 26153 (QC CDCSF), décision sur culpabilité du 25 mai 2009.
6. *CSF c. Townend*, 2013 CanLII 43424 (QC CDCSF), décision sur culpabilité du 9 mai 2013.
7. *CSF c. Gauthier*, 2013 CanLII 43416 (QC CDCSF), décision sur culpabilité du 4 juin 2013.
8. *Optométristes (Ordre des) c. Naguib Scaff*, AZ-99041077, décision sur requête de l'intimé pour précisions, divulgation de la preuve, cessation et arrêt des procédures du 12 juillet 1999.
9. *Pharmaciens (Ordre professionnel des) c. Claveau*, 1999 CanLII 13781 (QC CA), jugement du 13 avril 1999.
10. *Ouimet c. Denturologistes*, 2004 QCTP 90 (CanLII), jugement du 24 août 2004.
11. *Simoni c. Podiatres*, 2002 QCTP 91 (CanLII), jugement du 10 septembre 2002.
12. *Chéné c. Chiropraticiens (Ordre professionnel des)*, 2006 QCTP 102 (CanLII), jugement du 25 octobre 2006.
13. *Cuggia c. Champagne*, 2016 QCCA 1479 (CanLII), jugement du 16 septembre 2016.

CD00-1235

PAGE : 38

**Liste des autorités et de la doctrine de l'intimée**

1. *Psychologues (Ordre professionnel des) c. Gilson*, 2016 CanLII 32250 (QC OPQ), décision sur requête en rejet d'éléments de preuve du 9 mai 2016.
2. *CSF c. Abbey*, 2010 CanLII 99868 (QC CDCSF), décisions sur culpabilité du 12 octobre 2010 et sur sanction du 14 septembre 2011.
3. *CSF c. Gagnon*, 2003 CanLII 57176 (QC CDCSF), CD00-0427, jugement du 14 juillet 2003.
4. *Bélanger c. Avocats (Ordre professionnel des)*, 2012 QCTP 73 (CanLII), jugement du 17 mai 2012.
5. *Physiothérapie (Ordre professionnel de la) c. Oliveira*, 2017 QCTP 66 (CanLII), jugement du 3 août 2017.
6. *Lévesque c. Giroux*, 2011 QCCQ 11691 (CanLII), jugement du 7 septembre 2011.
7. *CSF c. Freedin*, 2015 CanLII 85634 (QC CDCSF), 2015 QCCDCSF 64, décision sur culpabilité du 14 décembre 2015.
8. *Arpenteurs-géomètres (Ordre professionnel des) c. Noury*, 2013 CanLII 60650 (QC OAGQ), décision sur culpabilité du 11 septembre 2013.
9. Guy Cournoyer. « La faute déontologique : sa formulation, ses fondements et sa preuve », (2016) vol. 416 *Développements récents en déontologie, droit professionnel et disciplinaire*.
10. *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, Gouvernement du Québec.
11. *Guide concernant la clientèle vieillissante 2018*, accompagné d'un outil *Suivre l'évolution de l'aptitude de son client et réagir de façon appropriée 1<sup>er</sup> novembre 2016*, Chambre de la sécurité financière.
12. *Prud'Homme (Ordre des ingénieurs du Québec) c. Gilbert*, 2012 QCCA 1544 (CanLII), jugement du 31 juillet 2012.
13. *Aucoin c. Leroux*, 2015 CanLII 75239 (QC CDCHAD), décision sur culpabilité du 13 octobre 2015. (Plainte privée)

CD00-1235

PAGE : 39

14. *Chambre de l'assurance des dommages c. Fournier*, 2011 CanLII 81637 (QC CDCHAD), décision sur culpabilité du 6 décembre 2011.
15. *CSF c. Bergeron*, 2005 CanLII 59610 (QC CDCSF), décision sur culpabilité du 25 avril 2005.
16. *Chambre de l'assurance des dommages c. Couture*, 2011 CanLII 81636 (QC CDCHAD), décision sur culpabilité et sanction du 8 décembre 2011.
17. *Chambre de l'assurance des dommages c. Gosselin et Proulx et Labbé*, 2013 CanLII 23442 (QC CDCHAD), décision sur culpabilité du 22 avril 2013.
18. *Charte des droits et libertés de la personne*, c. C-12, article 48.
19. *Guide sur la gouvernance et la conformité des inscrits en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers*, 2018, Autorité des marchés financiers.
20. *Agronomes (Ordre des) c. Fournier*, 2005 CanLII 78651 (QC AGQ), décision sur culpabilité du 19 mai 2005.
21. Jean-Paul Michaud. « Le syndic et l'avocat : le syndrome du coyote » (2002) 174 *Développements récents en déontologie, droit professionnel et disciplinaire* 21.



# COMITÉ DE DISCIPLINE

## CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1332

DATE : 23 décembre 2019

---

LE COMITÉ <sup>1</sup> : M <sup>e</sup> Gilles Peltier	Président
M <sup>me</sup> Dominique Vaillancourt	Membre

---

**LYSANE TOUGAS**, ès qualités de syndique par intérim de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

c.

**CYNTHIA NELSON**, (numéro de certificat 198986 – BDNI 2923281)

Partie intimée

---

### DÉCISION SUR CULPABILITÉ

---

[1] Le comité de discipline (ci-après le « comité ») de la *Chambre de la sécurité financière* (ci-après la « CSF ») s'est réuni le 11 février 2019, pour procéder à l'audition de la plainte disciplinaire portée contre l'intimée le 15 août 2018.

### LA PLAINTÉ

« 1. Dans la région de Laval, en 2016, l'intimée n'a pas agi avec compétence et honnêteté en acceptant des transferts par virements électroniques à son compte (...)1969 de la part de C.D., J.J.R. et W.S.F. pour une somme d'au moins 5 500\$ et en acceptant de remettre tout ou partie de cette somme à une personne désignée par C.D. alors qu'il pouvait raisonnablement s'agir d'opérations financières douteuses, contrevenant ainsi aux articles 16 de la

---

<sup>1</sup> Le troisième membre du comité, M. Louis-André Gagnon, étant empêché d'agir, la présente décision est rendue par les deux (2) autres membres conformément à l'article 371 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et à l'article 118.3 du *Code des professions*.

CD00-1332

PAGE : 2

*Loi sur la distribution de produits et services financiers (R.L.R.Q. c. D-9.2) et 35 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (RLRQ, c. D-9.2, r.3). »*

[Reproduction intégrale]

[2] La plaignante était représentée par son procureur M<sup>e</sup> Alain Galarneau.

[3] Lors de cette première journée d'audition, l'intimée était absente et non représentée par avocat.

[4] Après s'être assuré que l'intimée avait été dûment convoquée, le comité accueillit la demande de la plaignante faite en vertu de l'article 144 al. 2 du *Code des professions* et autorisa celle-ci à procéder en l'absence de l'intimée.

#### **LA PREUVE DE LA PLAIGNANTE**

[5] La plaignante a fait entendre dans le cadre de sa preuve, M. Alexander Le Quesne, enquêteur à la CSF, au bureau du syndic.

- Témoignage de M. Alexander Le Quesne :

[6] Selon l'attestation du droit de pratique émise par l'*Autorité des marchés financiers*<sup>2</sup>, l'intimée, au moment de la période visée par la plainte, détenait un certificat en assurances de personnes et était inscrite à titre de représentante de courtier pour un courtier en placement pour le compte de RBC Dominions valeurs mobilières.

[7] Suite à la présente affaire, elle a été congédiée pour cause, par son employeur, le 1<sup>er</sup> juin 2017.

---

<sup>2</sup> Pièce P-1.

CD00-1332

PAGE : 3

[8] Informée par l'*Autorité des marchés financiers* du congédiement de l'intimée et des motifs qui ont mené à celui-ci, une enquête est ouverte par la *CSF* et confiée à M. Le Quesne.

[9] L'intimée était à l'emploi de la RBC depuis le 14 avril 2014. Au moment de son congédiement, elle occupait le poste d'adjointe administrative.

[10] En février 2017, le service d'enquête de la RBC est informé que des transactions considérées comme suspectes avaient été faites dans le compte personnel de l'intimée, à savoir des dépôts par virements électroniques de diverses sommes d'argent, par des individus au lourd passé judiciaire, habitant à l'extérieur de la province.

[11] À l'égard de la présente plainte disciplinaire, les transactions visées par l'enquête de la *CSF* sont les suivantes :

DE LA PART DE	DATES DE TRANSACTIONS	MONTANTS DE VIREMENTS
C.D.	14 novembre 2016	huit cent cinquante dollars (850 \$);
	8 décembre 2016	mille dollars (1 000 \$).
J.J.R.	Entre le 14 novembre 2016 et le 18 novembre 2016	cinq virements ont été effectués pour une somme totalisant deux mille sept cent cinquante dollars (2 750 \$).
W.S.F.	23 septembre 2016	mille dollars (1 000 \$).

[12] Dans le cadre de l'enquête tenue par la RBC, l'intimée est rencontrée par M<sup>me</sup> Michelina Iacovelli, représentante de l'employeur.

CD00-1332

PAGE : 4

[13] La teneur de cette rencontre tenue le 10 mai 2017, enregistrée sur CD (Pièce P-8), dont le comité a pu prendre connaissance durant son délibéré et auquel M. Le Quesne fit référence durant son témoignage devant le comité révéla notamment les éléments suivants :

- l'intimée soutient ne connaître aucun des individus qui ont opéré des virements électroniques dans son compte bancaire et dont les initiales apparaissent à la plainte disciplinaire, soit C.D., J.J.R. et W.S.F.;
- c'est à la demande « *d'une amie d'une amie* », que par ailleurs, elle refuse d'identifier, qu'elle a accepté, « *pour rendre service* », que les virements électroniques soient faits dans son compte bancaire;
- les virements effectués; elle remettait, toujours en argent comptant, les sommes retirées à cette personne.

[14] M. Le Quesne a ensuite référé le comité à trois entretiens téléphoniques (Pièce P-9), tenus les 10, 23 et 24 mai 2018, entre lui-même et l'intimée, desquels le comité retient essentiellement ce qui suit :

- en début d'entretien, l'intimée se dit disposée à coopérer à l'enquête, mais refuse d'identifier quiconque en lien avec les transactions;
- elle admet ensuite connaître C.D. qui est le cousin de son ancien ami;
- résidant à Vancouver et ne détenant pas de compte bancaire, C.D. lui aurait demandé d'utiliser son compte bancaire afin de transférer des sommes d'argent destinées à son amie et à sa famille;

CD00-1332

PAGE : 5

- elle opérait ensuite des retraits en argent comptant qu'elle remettait à une fille qu'elle refuse d'identifier;
- pressée de questions, elle identifie cette personne comme étant (...) V.L.;
- elle ne se souvient pas où elle rencontrait (...) V.L. pour lui remettre l'argent;
- elle sait en quoi consiste le blanchiment d'argent;
- alors qu'elle était à l'emploi de la RBC, elle recevait annuellement des cours de formations à cet égard;
- elle avance que « *sachant ce qu'est le blanchiment d'argent, j'aurais dû allumer* »;
- elle soutient avoir été manipulée par un ami à qui elle faisait confiance;
- elle dit qu'elle aurait dû réaliser plus tôt qu'il s'agissait de transactions suspectes et qu'elle a cessé d'accepter les virements lorsqu'elle a eu des soupçons.

[15] Après avoir déclaré sa preuve close, le plaignant présenta ses arguments, invitant le comité à reconnaître l'intimée coupable sous l'unique chef d'infraction portée contre celle-ci.

[16] Le tout fut alors pris en délibéré par le comité.

[17] Le 15 février 2019, soit quatre jours après l'audition, l'intimée communiqua par courriel avec le procureur de la plaignante et demanda que celle-ci soit reprise afin qu'elle puisse être entendue.

[18] M<sup>e</sup> Jean Dury comparut pour l'intimée le 7 mars 2019.

CD00-1332

PAGE : 6

[19] Il déposa le 23 avril 2019 une requête en réouverture d'enquête qui fut entendue le 29 avril 2019.

[20] Suite au témoignage de l'intimée et des représentations des parties, la requête en réouverture d'enquête fut mise en délibérée.

[21] Dans une décision rendue le 4 juin 2019<sup>3</sup>, le comité accueillit la requête de l'intimée, ordonna la réouverture de l'enquête, suspendit son délibéré et convoqua les parties afin de déterminer une date à laquelle l'audition serait tenue.

[22] La date du 2 octobre 2019 fut retenue pour ensuite être reportée, à la demande du procureur de l'intimée, au 9 octobre 2019.

### **LA PREUVE DE L'INTIMÉE**

#### **- Témoignage de l'intimée**

[23] Au moment de son congédiement, en juin 2017, elle était depuis plus de trois ans, adjointe de conseiller en placement chez RBC.

[24] Contrairement à ce qu'elle avait déclaré à la représentante de la RBC et à l'enquêteur de la CSF, c'est à la demande de son conjoint qu'elle a accepté des virements d'argent dans son compte bancaire de la part d'individus qu'elle ne connaissait pas.

[25] Libéré de prison en 2013, son conjoint ne possédait pas de compte bancaire.

---

<sup>3</sup> CSF c. Nelson, 2019 QCCDCSF 41.

CD00-1332

PAGE : 7

[26] Les versements étaient faits en considération de dettes contractées par C.D., J.J.R. et W.S.F. auprès de son conjoint, avant que celui-ci ne soit emprisonné.

[27] C'est la représentante de la RBC qui lui a appris que C.D., J.J.R. et W.S.F étaient associés à un gang de rue; elle l'ignorait complètement.

[28] Si elle avait su qu'il s'agissait d'individus criminalisés, elle n'aurait pas accepté les virements.

[29] Elle a fait confiance à son conjoint qui lui avait affirmé qu'il ne s'agissait pas « *d'argent illégal* ».

[30] Elle a menti à la représentante de la RBC et à l'enquêteur de la CSF pour se protéger, de crainte que le passé criminel de son conjoint ne lui nuise auprès de son employeur.

### **REPRÉSENTATIONS DE LA PLAIGNANTE**

[31] Selon le procureur de la plaignante, l'intimée n'a agi ni dans l'intérêt de son employeur, ni dans l'intérêt de la profession en acceptant que soient versées dans son compte bancaire des sommes d'argent d'individus qu'elle ne connaît pas pour ensuite opérer des retraits en argent comptant qu'elle remet à un tiers.

[32] Elle a été négligente, n'a pas agi avec compétence et professionnalisme et, à la limite, a fait preuve d'aveuglement volontaire.

CD00-1332

PAGE : 8

[33] Après avoir souligné qu'il n'avait pu retrouver dans la jurisprudence des cas où les faits et circonstances étaient similaires au nôtre, il référa le comité à la décision *Adiko*<sup>4</sup>, en y soulignant certaines analogies avec le présent dossier, qu'il commenta.

### **REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉE**

[34] Essentiellement, le procureur de l'intimée a argumenté à l'effet que celle-ci avait fait confiance à son conjoint, qu'il a présenté comme un individu criminalisé, lorsque celui-ci lui a affirmé qu'il s'agissait de transactions légales.

[35] Il a rappelé au comité les motifs qui, selon son témoignage, ont emmené l'intimée à mentir aux personnes chargées de faire enquête dans ce dossier.

[36] Il est d'avis que la plaignante n'a pas démontré que l'intimée avait fait preuve d'incompétence et de manque de professionnalisme.

[37] À l'instar de son confrère, il a évoqué la notion d'aveuglement volontaire, étant d'avis qu'elle pouvait recevoir application.

### **ANALYSE ET MOTIFS**

[38] Le comité doit déterminer si la preuve présentée par la plaignante est suffisamment claire et convaincante pour reconnaître l'intimée coupable de l'unique chef d'infraction formulé dans la plainte.

[39] La Cour d'appel, dans l'arrêt *Bisson c. Lapointe*<sup>5</sup> a rappelé le fardeau de preuve qui incombe à la plaignante en matière disciplinaire :

---

<sup>4</sup> CSF c. *Adiko*, 2018 QCCDCSF 55 (CanLII).

<sup>5</sup> *Bisson c. Lapointe*, 2016 QCCA 1078.



CD00-1332

PAGE : 9

« [66] Il est bien établi que le fardeau de preuve en matière criminelle ne s'applique pas en matière civile<sup>43</sup>. Il est tout aussi clair qu'il n'existe pas de fardeau intermédiaire entre la preuve prépondérante et la preuve hors de tout doute raisonnable, peu importe le " sérieux " de l'affaire. La Cour suprême du Canada, dans l'arrêt F.H. c. McDougall, a explicitement rejeté les approches préconisant une norme de preuve variable selon la gravité des allégations ou de leurs conséquences<sup>44</sup>.

[67] Cependant, la preuve doit toujours être claire et convaincante pour satisfaire au critère de la prépondérance des probabilités. Comme démontré plus haut, le Conseil avait bien à l'esprit cette norme et la proposition des juges majoritaires qui soutient le contraire est, avec égards, injustifiée.

[68] Comme le rappelle la Cour suprême, « [a]ussi difficile que puisse être sa tâche, le juge doit trancher. Lorsqu'un juge consciencieux ajoute foi à la thèse du demandeur, il faut tenir pour acquis que la preuve était, à ses yeux, suffisamment claire et convaincante pour conclure au respect du critère de la prépondérance des probabilités »<sup>45</sup>.

[références omises]

[40] C'est en fonction de la disposition invoquée par la partie plaignante que le comité devra décider de l'acquittement ou de la culpabilité de l'intimée. La Cour d'appel, à l'occasion de la décision *Tremblay c. Dionne*<sup>6</sup>, le rappelle en ces termes :

« [84] D'une part, les éléments essentiels d'un chef de plainte disciplinaire ne sont pas constitués par son libellé, mais par les dispositions du Code de déontologie ou du règlement qu'on lui reproche d'avoir violées (*Fortin c. Tribunal des professions*, 2003 CanLII 33167 (QC CS) [2063] R.J.Q. 1277, paragr. [136] (C.S.); *Béliveau c. Comité de discipline du Barreau du Québec*, précitée; *Bécharde c. Roy*, précitée; *Sylvie Poirier*, précitée, à la p. 25) [...] »

[41] À l'unique chef d'infraction contenu à la plainte, il est reproché à l'intimée d'avoir manqué de compétence et d'honnêteté « en acceptant des transferts par virements électroniques à son compte (...) 1969 de la part de C.D., J.J.R. et W.S.F., pour une somme d'au moins 5 500 \$ et en acceptant de remettre tout ou partie de cette somme à une personne désignée par C.D. alors qu'il pouvait raisonnablement s'agir d'opérations financières douteuses », contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la*

<sup>6</sup> 2006 QCCA 1441 (CanLII).

CD00-1332

PAGE : 10

*distribution de produits et services (RLRQ, c. D-9.2) et 35 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (RLRQ, c. D-9.2, r-3).*

[42] Les dispositions alléguées au soutien de ce chef d'infraction se lisent comme suit :

« 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.*

Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière

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

[43] Dans le cadre de l'enquête tenue par la RBC et par la CSF, l'intimée a été appelée à donner sa version des faits et des circonstances entourant cette affaire.

[44] Selon la version qu'elle a donnée à la RBC, elle ignorait l'identité des personnes qui ont procédé à des virements électroniques dans son compte bancaire; elle a accepté ces virements pour accommoder « *l'amie d'une amie* » à qui elle remettait en liquide les sommes retirées.

[45] À l'enquêteur de la CSF, elle dit connaître C.D. qui lui aurait demandé d'accepter les virements électroniques de sommes d'argent qui étaient remises à une personne que, dans un premier temps elle ne veut pas identifier, pour ensuite indiquer qu'il s'agit de (...) V.L.

[46] Lors du témoignage qu'elle a rendu devant le comité, elle donne une autre version des faits.

CD00-1332

PAGE : 11

[47] Ce serait à la demande de son conjoint, qui ne détient pas de compte bancaire, qu'elle a accepté que soient faits, par des inconnus, des virements qu'elle remettait ensuite en argent comptant à celui-ci.

[48] Elle faisait confiance à son conjoint qui lui avait représenté qu'il ne s'agissait pas « *d'argent illégal* », mais plutôt de remboursements de dettes contractées par les trois individus auprès de son conjoint avant que celui-ci ne soit condamné à une période d'emprisonnement.

[49] Elle a caché la vérité de crainte que le passé criminel de son conjoint révélé nuise à sa carrière.

[50] Le comité, dans l'appréciation de la force probante des faits allégués, doit tenir compte de la crédibilité de ceux qui les avancent.

[51] Le comité a examiné soigneusement les propos qu'a tenus l'intimée auprès de la représentante de la RBC, de même qu'il a écouté attentivement les entretiens téléphoniques qui ont eu cours entre celle-ci et l'enquêteur de la CSF. Il a également révisé le témoignage rendu devant lui par l'intimée.

[52] Les contradictions, incohérences et réticences de l'intimée à l'égard des faits qui sont au cœur même des événements visés par la plainte ainsi que son manque de transparence à l'endroit de ceux chargés de faire enquête dans le dossier, amènent le comité à douter sérieusement de sa crédibilité.

CD00-1332

PAGE : 12

[53] L'intimée était à l'emploi de la RBC gestion de patrimoine depuis 2014. En 2016, elle était certifiée en assurance de personnes et comme représentante de courtier en épargne collective.

[54] Elle recevait annuellement, selon ce qu'elle a affirmé à l'enquêteur de la CSF, une formation relativement au blanchiment d'argent.

[55] Au même enquêteur, elle déclare « *j'aurais dû savoir, sachant ce qu'est le blanchiment d'argent* » et plus loin, « *j'aurais dû allumer, je le faisais pour un ami ...* ».

[56] À la représentante de RBC, « *... après réflexion, je n'aurais pas dû ...* ».

[57] Il se dégage du témoignage qu'elle a rendu devant le comité que l'intimée ne connaissait pas les individus qui utilisaient son compte bancaire et qu'elle n'a pas cherché à les connaître.

[58] Elle ignorait la nature de dettes présumément dues à son conjoint et n'a pas interrogé celui-ci à cet effet.

[59] Elle a été satisfaite de l'affirmation de son conjoint qu'il ne s'agissait pas « *d'argent illégal* » et n'a pas cherché à en savoir davantage.

[60] L'on ne s'attend certainement pas qu'une représentante compétente, agissant avec professionnalisme, se comporte de la sorte.

[61] La compétence et le professionnalisme sont inhérents aux devoirs et obligations des représentants, il en va de la confiance du public à leur endroit.

CD00-1332

PAGE : 13

[62] Le comité est d'opinion que l'expérience acquise par l'intimée dans le domaine financier, les formations qu'elle y a reçues et les circonstances en l'espèce auraient dû amener celle-ci à adopter une conduite différente de celle qui a été la sienne dans cette affaire.

[63] S'il n'a pas été démontré au comité que l'intimée a agi de façon malhonnête, la preuve démontre cependant qu'elle n'a pas agi avec compétence et professionnalisme; elle a plutôt procédé avec négligence.

[64] Il est de l'avis du comité que la plaignante s'est déchargée de son fardeau et qu'elle a présenté une preuve prépondérante, claire et convaincante que l'intimée a contrevenu aux dispositions des articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

**PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :**

**DÉCLARE** l'intimée coupable sous l'unique chef d'infraction contenu à la plainte disciplinaire pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, chapitre D-9.2) et à l'article 35 du *Code de déontologie de la chambre de la sécurité financière* (RLRQ, chapitre D-9.2, r. 3);

**ORDONNE** l'arrêt conditionnel des procédures à l'égard de l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, chapitre D-9.2, r.3);

CD00-1332

PAGE : 14

**CONVOQUE** les parties, avec l'assistance du secrétaire du comité de discipline, à une audition par les représentations sur sanction quant à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, chapitre D-9.2).

(s) Gilles Peltier  
M<sup>e</sup> Gilles Peltier  
Président du comité de discipline

(s) Dominique Vaillancourt  
M<sup>me</sup> Dominique Vaillancourt  
Membre du comité de discipline

M<sup>e</sup> Alain Galarneau  
POULIOT, CARON, PREVOST, BELISLE, GALARNEAU  
Procureurs de la partie plaignante

M<sup>e</sup> Jean Dury  
ADVOCATIS  
Procureurs de la partie intimée

Dates d'audience : 11 février 2019 et 9 octobre 2019

**COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ**

3.7.3.2 Comité de discipline de la ChAD

Aucune information.

3.7.3.3 OCRCVM

Aucune information.

3.7.3.4 Bourse de Montréal Inc.

Aucune information.