

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 2.1.2 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°: CD00-1388

DATE : 26 mai 2022

LE COMITÉ ¹ :	M ^e George R. Hendy	Président
	M. Denis Petit, A.V.A.	Membre

SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Partie plaignante

c.

DAVID VEILLEUX, conseiller en sécurité financière, conseiller en assurances collectives et représentant de courtier en épargne collective (certificat numéro 133951, BDNI 1607941)

Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 142 DU CODE DES PROFESSIONS, LE COMITÉ A RÉITÉRÉ L'ORDONNANCE SUIVANTE :

Ordonnance de non-divulgateion, de non-diffusion et de non-publication du nom et prénom des consommateurs concernés par la plainte disciplinaire ainsi que toute information permettant de les identifier, étant entendu que la présente ordonnance ne s'applique pas à tout

¹ Le troisième membre, M. Richard Charette, étant dans l'impossibilité d'agir, la présente décision est rendue par les deux autres membres du comité, conformément à l'article 118.5 du *Code des professions* et à l'article 371 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

échange d'information prévu à la *Loi sur l'encadrement du secteur financier* (RLRQ, c. E-6.1) et de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2).

[1] Le 2 décembre 2021², le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (le « comité ») déclare M. David Veilleux coupable de l'unique chef d'infraction, soit :

1. À Québec, entre le 14 avril et 3 mai 2017, l'intimé a autorisé un tiers à confectionner des lettres de mandat de transfert laissant faussement croire que les clients avaient signé celles-ci, alors que les signatures y apparaissant avaient été tirées d'autres lettres, contrevenant ainsi à l'article 16 *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

APERÇU

[2] M. Veilleux doit être sanctionné pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* en ayant autorisé un tiers, à savoir une adjointe à l'emploi de son entreprise, à confectionner des lettres de mandat de transfert laissant faussement croire que les clients avaient signé celles-ci, alors que les signatures y apparaissant avaient été tirées d'autres lettres.

[3] Lors de l'audition sur sanction tenue le 28 mars 2022, les parties ont présenté une recommandation commune sur sanction, soit l'imposition d'une amende de 12 000 \$ et la condamnation de M. Veilleux au paiement des déboursés.

QUESTION EN LITIGE

[4] Le Comité doit déterminer si la recommandation commune des parties déconsidère l'administration de la justice ou si elle est contraire à l'intérêt public.

REPRÉSENTATIONS DES PARTIES

[5] Le plaignant a souligné que la sanction habituellement imposée pour ce

² *Chambre de la sécurité financière c. Veilleux*, 2021 QCCDCSF 72.

CD00-1388

PAGE : 3

type d'infraction est une période de radiation temporaire, mais a précisé que M. Veilleux n'avait pas lui-même confectionné les faux documents. Il est plutôt question d'un manque d'encadrement de sa part envers une adjointe de son cabinet.

[6] Comme facteurs atténuants, le plaignant a mentionné :

- a) la collaboration de M. Veilleux à l'enquête du syndic;
- b) l'implantation d'une nouvelle structure au sein de son cabinet et l'embauche de plusieurs professionnels qui détiennent une expérience et des compétences importantes, ce qui réduit le risque de récidive;
- c) l'absence de profit personnel pour M. Veilleux et de préjudice pour les consommateurs;
- d) M. Veilleux démontre des regrets face aux gestes posés;
- e) l'expérience professionnelle de M. Veilleux.

[7] Le plaignant a indiqué que l'antécédent disciplinaire de M. Veilleux constitue plutôt un facteur neutre en l'espèce, datant de plus de vingt ans et concernant une situation particulière qui n'a pas de lien avec le présent cas.

[8] Le plaignant a invoqué la jurisprudence suivante à l'appui de ses représentations :

- a) *Chambre de la sécurité financière c. Rondeau*, 2019 QCCDCSF 48;
- b) *Chambre de la sécurité financière c. Stamatopoulos*, 2016 QCCDCSF 42;
- c) *Chambre de la sécurité financière c. Savage*, 2019 QCCDCSF 46;
- d) *Chambre de la sécurité financière c. Labrecque*, 2020 QCCDCSF 5;
- e) *Chambre de la sécurité financière c. Thibault*, 2014 CanLII 59942

CD00-1388

PAGE : 4

(QC CDCSF).

[9] Le plaignant soutient que la recommandation commune soumise par les parties n'est pas en conflit avec la marge de manœuvre offerte par la jurisprudence pour des cas semblables et qu'elle ne déconsidère pas l'administration de la justice ni n'est contraire à l'intérêt public.

[10] M. Veilleux a tout d'abord confirmé les propos du plaignant. Il a par la suite fait part au Comité que les mesures qu'il a mises en place au sein de son cabinet permettront d'éviter qu'une telle situation ne se produise de nouveau.

[11] Comme facteurs atténuants, M. Veilleux a ajouté l'absence d'intention malveillante, une remise en question importante à la suite du processus disciplinaire et l'implantation d'un mécanisme de révision des tâches réalisées par les adjointes.

[12] Il a enfin référé à ces décisions à l'appui de la recommandation commune des parties :

- a) *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA);
- b) *Travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux (Ordre professionnel des) c. Tremblay*, 2022 QCCDTSTCF 6.

ANALYSE ET MOTIFS

[13] Lorsque des parties, représentées par des procureurs d'expérience, présentent des recommandations communes au comité, ce dernier ne doit pas s'interroger sur la sévérité ou la clémence de la sanction proposée. Il doit y donner suite, sauf s'il juge qu'elle est contraire à l'intérêt public ou qu'elle déconsidère l'administration de la justice³.

[14] Pour les raisons ci-après, le comité donnera suite à la recommandation

³ R. c. *Anthony-Cook*, 2016 CSC 43.

CD00-1388

PAGE : 5

commune présentée par les parties et condamnera M. Veilleux au paiement d'une amende de 12 000 \$, en plus du paiement des déboursés.

[15] La gravité objective de l'infraction reprochée est indéniable. L'infraction commise est au cœur de l'exercice de la profession et porte atteinte à l'image de celle-ci.

[16] Toutefois, M. Veilleux n'a posé aucun geste proactif, ce n'est pas lui qui a falsifié les lettres de mandat, mais bien une employée chargée de voir à la signature de nouvelles lettres de transfert de mandat. Il avait par contre la responsabilité de la superviser. Bien qu'il y ait eu délégation, la responsabilité professionnelle de M. Veilleux demeure. Il ne s'en décharge pas du fait de la délégation.

[17] En plus de ces éléments, le comité considère les éléments suivants pertinents au présent dossier :

- Bien que l'acte fautif ait été commis pour cinq lettres de transfert de mandat, il s'agit d'un même événement, circonscrit dans le temps;
- Il n'y a eu aucun préjudice pour les consommateurs et M. Veilleux n'en a tiré aucun bénéfice;
- M. Veilleux a remis en question ses façons de faire et a apporté des correctifs importants à sa pratique, notamment par la mise en place d'un mécanisme de révision des tâches réalisées par les adjointes;
- Il n'y a aucune intention malveillante de la part de M. Veilleux.

[18] Bien que l'imposition d'une période de radiation temporaire soit commune pour ce type d'infraction, chaque cas est un cas d'espèce, et le comité est d'avis que l'imposition d'une amende élevée, à savoir 12 000 \$, respecte les objectifs de la sanction disciplinaire, à savoir la protection du public, la dissuasion du

CD00-1388

PAGE : 6

professionnel de récidiver, l'exemplarité à l'égard des pairs et le droit du professionnel d'exercer sa profession⁴.

[19] Qui plus est les précédents jurisprudentiels sont, pour le comité, des guides et non pas des carcans dans la détermination d'une sanction⁵.

[20] En l'espèce, le comité juge que le fait que M. Veilleux ne soit pas l'auteur de la falsification se dissocie des précédents pour lesquels une période de radiation temporaire a été imposée.

[21] Considérant ce qui précède, après révision des éléments, tant objectifs que subjectifs, atténuants qu'aggravants qui lui ont été présentés, le comité est d'avis que l'imposition de la sanction recommandée par les parties constitue une sanction juste et appropriée, adaptée à l'infraction pour laquelle M. Veilleux a été trouvé coupable, ainsi que respectueuse des principes d'exemplarité et de dissuasion dont il ne peut faire abstraction.

[22] Le comité entérinera donc la représentation commune sur sanction des parties.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

CONDAMNE l'intimé au paiement d'une amende de 12 000 \$ sous l'unique chef d'infraction contenu à la plainte disciplinaire;

CONDAMNE l'intimé au paiement des déboursés conformément aux dispositions de l'article 151 du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26);

PERMET la notification de la présente décision à l'intimé par moyen

⁴ *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA), par. 43.

⁵ *R. c. Lacasse*, 2015 CSC 64, par. 57; *Serra c. Médecins (Ordre professionnel des)*, 2021 QCTP 2, par. 104; *Infirmières et infirmiers (Ordre professionnel des) c. Khir*, 2017 QCTP 98, par. 30-31.

CD00-1388

PAGE : 7

technologique conformément à l'article 133 du *Code de procédure civile* (RLRQ, c. C-25.01), à savoir par courrier électronique.

(S) Me George R. Hendy

M^e GEORGE R. HENDY

Président du comité de discipline

(S) M. Denis Petit, A.V.A.

M. DENIS PETIT, A.V.A.

Membre du comité de discipline

M^e Karoline Khelfa
CDNP AVOCATS INC.
Avocats de la partie plaignante

M^e Véronique Gendron
TREMBLAY BOIS
MIGAULT LEMAY s.e.n.c.r.l.
Avocats de la partie intimée

Date d'audience : 28 mars 2022

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1469

DATE : 27 mai 2022

LE COMITÉ : M ^e Janine Kean	Présidente
M. Stéphane Prévost, A.V.C.	Membre
M. Louis Larochelle	Membre

SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Partie plaignante

c.

FRANÇOIS LOYER, conseiller en sécurité financière et représentant de courtier en épargne collective (numéro de certificat 151874 et numéro BDNI 1581391)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 142 DU *CODE DES PROFESSIONS*, LE COMITÉ A PRONONCÉ LES ORDONNANCES SUIVANTES :

LE 14 SEPTEMBRE 2021

- **Non-divulgation, non-diffusion et non-publication du nom et prénom du consommateur impliqué dans la présente plainte disciplinaire et de toute information permettant de l'identifier. Il est entendu que la présente ordonnance ne s'applique pas aux échanges d'information prévus à la *Loi sur l'encadrement du secteur financier* et à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.**

CD00-1469

PAGE : 2

ET LE 24 NOVEMBRE 2021

- **Non-divulgateion, non-diffusion et non-publication des pièces SI-3, SI-5, SI-7 à SI-14, afin d'assurer la protection de la vie privée de l'intimé¹.**

[1] La plainte dont le Comité de discipline (le Comité) de la Chambre de sécurité financière (la CSF) est saisi reproche à l'intimé, M. Loyer, de ne pas avoir répondu depuis le 16 novembre 2020 aux demandes de renseignements du bureau du syndic concernant le dossier de son client N.B., contrevenant ainsi à son obligation déontologique de répondre au syndic dans les plus brefs délais².

[2] Le Comité s'est réuni trois fois pour procéder à l'instruction de cette plainte. L'intimé y était présent à chaque fois.

DÉROULEMENT DE L'INSTRUCTION

[3] Le 14 septembre 2021, l'intimé enregistre un plaidoyer de culpabilité, signé la veille, sous l'unique chef d'infraction porté contre lui³.

[4] Après s'être assuré que ce plaidoyer était libre et éclairé, et que l'intimé comprenait que, par celui-ci, il reconnaissait le geste reproché et que celui-ci constituait une infraction déontologique, le Comité l'en a déclaré coupable séance tenante, pour avoir contrevenu à l'article 42 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

[5] Ensuite, à la demande du procureur de l'intimé, l'audience sur sanction a été continuée au 10 novembre 2021 afin de lui permettre d'obtenir de son client les documents essentiels à ses représentations sur sanction.

¹Telle que modifiée avec le consentement des parties en cours de délibéré.

² Article 42 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

³ I-1.

CD00-1469

PAGE : 3

[6] À cette dernière date, le procureur de l'intimé indique cette fois que son client l'a mis au courant la veille d'une correspondance entre lui et la compagnie d'assurance Primerica⁴, échangée entre les 10 juin et 8 juillet 2020, au sujet de la plainte de N.B. C'est la raison pour laquelle il n'a pu la faire suivre au greffe que le matin même de cette audience.

[7] Il poursuit être par ailleurs toujours en attente de documents supplémentaires de son client nécessaires à ses représentations sur sanction.

[8] Dans ces circonstances, il invite le Comité, s'il le désire, de questionner son client pour obtenir de sa part ses explications à ce propos.

[9] Afin de pouvoir décider du sort de cette deuxième demande de remise de la partie intimée, la présidente assermente et interroge l'intimé.

[10] L'intimé explique, après avoir relaté ses difficultés matrimoniales récurrentes, ne pas avoir pu prendre possession de ses déclarations de revenus pour l'année 2020, préparée par son comptable. Il en est à finaliser ses démarches pour obtenir des reçus pour les services d'autres professionnels consultés au cours des deux dernières années. Il prévoit être en mesure de fournir la majorité des documents au cours des 24 heures suivantes, mais a besoin de quelques jours supplémentaires pour le reste des documents.

[11] Le Comité a accueilli cette deuxième demande de remise et a fixé, de façon péremptoire, la poursuite de l'audience sur sanction au 24 novembre 2021.

[12] Les parties procèdent à leurs preuve et représentations sur sanction.

[13] Avant de clore l'audience, n'ayant toujours pas ses déclarations de revenus qui devaient être produites sous les pièces SI-4 et SI-6, l'intimé s'engage à les faire parvenir au Comité avant le 3 décembre 2021.

⁴ SI-1 et SI-2.

CD00-1469

PAGE : 4

[14] En dépit du délai supplémentaire que le Comité lui accordera jusqu'au 10 décembre 2021, l'intimé a négligé de faire parvenir lesdites déclarations de revenus.

[15] Vu ce défaut de l'intimé, l'ordonnance rendue le 24 novembre 2021 a été modifiée pour retirer ces dernières pièces.

[16] Le délibéré du Comité n'a ainsi commencé que le 13 décembre 2021. Par la suite, le délibéré a été suspendu du 13 au 30 avril 2022, en raison de questions soumises aux parties par le Comité.

CONTEXTE

[17] Le 11 mai 2020, l'intimé est notifié par lettre de l'ouverture le 6 mai précédent d'une enquête disciplinaire à son sujet concernant le dossier de son client N.B. Il est aussi informé que F.F., l'enquêtrice chargée de cette enquête, le contactera. Son obligation de collaborer avec le bureau du syndic et de lui répondre sans délai lui est rappelée. Enfin, les dispositions légales et réglementaires pertinentes à cette obligation y sont annexées.

[18] Le 19 août suivant, F.F. avise l'intimé par courriel que le dossier de N.B. est toujours sous enquête et, qu'après examen de la plainte déposée par son client, elle communiquera avec lui pour l'informer de la suite. Il est invité à lui faire parvenir par courriel tous les éléments à être divulgués ou sa version libre des faits.

[19] L'intimé ne répond pas à cette dernière invitation et ne communique aucunement avec l'enquêtrice, ni autre personne au bureau du syndic.

[20] Le 5 novembre 2020, M^e Julie Piché, syndique adjointe senior, envoie un courriel à l'intimé avec des questions en lien avec le dossier de N.B. auxquelles il doit répondre dans les sept jours. Elle lui réitère son obligation de collaborer avec le syndic et le libellé de l'article 42 du *Code de déontologie de la CSF*, également invoqué au soutien de la présente plainte.

CD00-1469

PAGE : 5

[21] Le vendredi 13 novembre 2020, F.F. tente à plusieurs reprises de rejoindre l'intimé aux numéros de téléphone de son bureau et de son cellulaire⁵. Chaque fois, elle demande à la personne non identifiée qui lui répond de transmettre à l'intimé qu'il est prié de la rappeler.

[22] Dans les minutes suivantes, elle téléphone à nouveau sur son cellulaire et, vu l'absence de réponse, cette fois sur la boîte vocale, elle laisse le même message qu'elle a transmis précédemment à la personne qui lui a répondu.

[23] Le lundi 16 novembre 2020, l'intimé retourne les messages laissés par F.F. le vendredi précédent. Il y explique avoir retrouvé le courriel de M^e Piché, consultant rarement cette boîte courriel. Il demande à F.F. 48 heures supplémentaires pour répondre aux questions du courriel et indique qu'il la rappellera le lendemain matin, espérant un autre délai pour répondre. Il ne l'a pas rappelée.

[24] Le 23 novembre 2020, n'ayant rien reçu, F.F. contacte une fois de plus l'intimé et lui enjoint de retourner son appel ou de répondre à la demande de M^e Piché dans les 24 heures.

[25] Le 7 décembre 2020, F.F. rappelle l'intimé et lui demande de lui téléphoner, indiquant les heures où il peut la rejoindre. Aucune autre communication n'a été faite par l'intimé.

[26] À part, ces messages laissés, aucun échange de vive voix entre F.F. et l'intimé n'a eu lieu.

[27] F.F. n'a pas pu poursuivre son enquête et le syndic a porté la plainte contre l'intimé le 5 février 2021.

⁵ Ces numéros de téléphone ont été confirmés à l'audience par l'intimé.

CD00-1469

PAGE : 6

RECOMMANDATIONS DES PARTIES SUR SANCTION**La plaignante**

[28] La plaignante recommande, décisions à l'appui, la radiation temporaire de l'intimé pour une période de trois mois, et sa condamnation au paiement des déboursés, incluant les frais d'enregistrement, ainsi que la publication d'un avis de la décision.

[29] Au titre des facteurs à considérer, elle invoque la gravité objective de l'infraction, la durée de l'entrave commise s'échelonnant sur une période d'environ un an, son caractère persistant et les nombreuses années d'expérience de l'intimé. Il y a absence de regrets ou remords de sa part, ainsi que de volonté de remédier à la situation. Enfin, l'intimé ne semble pas comprendre l'importance de l'infraction.

[30] Dans les circonstances du présent dossier, en raison de sa négligence persistante, même face aux demandes de son procureur et du Comité, elle considère qu'un risque de récidive est présent.

[31] Par ailleurs, l'enregistrement d'un plaidoyer de culpabilité par l'intimé et l'absence d'antécédent disciplinaire sont des facteurs atténuants.

L'intimé

[32] Son procureur recommande d'imposer à l'intimé une réprimande, ou subsidiairement, le condamner au paiement de l'amende minimale de 2 000 \$, assortie d'un délai d'au moins douze mois pour l'acquitter ainsi que les déboursés.

[33] À son avis, la correspondance entre l'intimé et Primerica répond aux informations demandées par la syndique adjointe senior dans son courriel du 5 novembre 2021, ce qui réglerait la plainte du consommateur.

CD00-1469

PAGE : 7

[34] Même si l'intimé n'était pas en arrêt de travail, il avait diminué ses activités professionnelles et faisait moins de suivis. Sa situation personnelle rendait le tout plus difficile. Toutefois, l'intimé ne représente pas de danger pour le public.

[35] Il soutient que la recommandation de la plaignante pour une période de radiation est disproportionnée par rapport à la faute et revêt un caractère punitif.

QUESTION EN LITIGE

Le Comité doit déterminer la sanction appropriée en fonction des faits propres de l'affaire et de l'ensemble des circonstances entourant l'infraction commise par l'intimé, en contravention de l'article 42 du *Code de déontologie de la CSF* qui stipule :

Le représentant doit répondre, dans les plus brefs délais et de façon complète et courtoise, à toute correspondance provenant du syndic, du cosyndic, d'un adjoint du syndic, d'un adjoint du cosyndic ou d'un membre de leur personnel agissant en leur qualité.

(Nos soulignés.)

ANALYSE ET MOTIFS

[36] En matière disciplinaire, la sanction doit coller aux faits du dossier, chaque cas étant un cas d'espèce. Parmi les facteurs objectifs que la sanction doit atteindre, il y a d'abord la protection du public, ensuite « *la dissuasion du professionnel de récidiver, l'exemplarité à l'égard des autres membres de la profession qui pourraient être tentés de poser des gestes semblables et enfin, le droit par le professionnel visé d'exercer sa profession* »⁶.

[37] L'intimé exerce comme représentant de courtier en épargne collective ainsi qu'en assurance de personnes depuis 2002⁷. Au moment des événements, il exerçait en assurance pour le cabinet SERVICES FINANCIERS PRIMERICA LTÉE / PRIMERICA FINANCIAL SERVICES LTD.

⁶ *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA), par. 37-38.

⁷ Lettre du procureur de l'intimé du 1^{er} décembre 2021.

CD00-1469

PAGE : 8

[38] Il a été déclaré coupable sous le chef d'infraction suivant :

Dans la région de Sherbrooke, depuis le 16 novembre 2020, l'intimé a fait défaut de répondre à une demande de renseignements provenant d'un syndic-adjoint de la Chambre de la sécurité financière, contrevenant ainsi à l'article 42 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière.

[39] La collaboration diligente des représentants avec le bureau du syndic est non seulement requise, mais essentielle à son travail d'enquête. C'est ce qui permet au système professionnel d'assurer la protection du public⁸. Il devient donc primordial, tant pour les représentants que pour les tiers, de collaborer à l'enquête du syndic, afin que celui-ci puisse répondre à l'objectif de sa mission⁹, qui est la protection du public.

[40] Devant le Comité, l'intimé n'a fourni aucune excuse valable de son défaut de répondre aux demandes du bureau du syndic, dès le 16 novembre 2020.

[41] À compter de cette dernière date, même préoccupé par les problèmes personnels et familiaux qu'il éprouvait, cela ne peut justifier son défaut de donner suite aux demandes du syndic.

[42] Au titre des facteurs à retenir en l'espèce, mentionnons :

- a) La gravité objective de l'infraction, laquelle ne fait pas de doute, de même que son lien avec l'exercice de la profession;
- b) La période de six mois à un an pendant laquelle l'infraction s'est échelonnée;
- c) Les nombreuses années d'expérience de l'intimé qui auraient dû le préserver de commettre la faute;
- d) L'intimé ne semble pas comprendre l'importance du processus disciplinaire;
- e) L'intimé a démontré une grande insouciance, voire négligence, à l'égard des demandes du bureau du syndic.

[43] La présente plainte disciplinaire contre l'intimé remonte au 5 février 2021. Au mois de mai, avec le concours des procureurs, l'instruction est fixée au 14 septembre 2021. En dépit des mois ainsi écoulés, l'intimé n'a pas ses documents lors de cette audition.

⁸ Notamment, dans *CSF c. Samson*, 2010 CanLII 99833 (QC CDCSF), par. 40 et 41.

⁹ *Pharmascience inc c. Binet*, 2006 2 R.C.S. 513, par. 36 et 37.

CD00-1469

PAGE : 9

[44] Rappelons que les faits reprochés par son client N.B. réfèrent aussi à la négligence de l'intimé de répondre et de procéder conformément à ses instructions.

[45] Cependant, faute de collaboration de l'intimé à l'enquête du syndic, celle-ci n'a pu poursuivre son enquête à l'égard des allégations du consommateur N.B.

[46] Comme indiqué sous le déroulement des audiences au début de la présente décision, ce n'est qu'une fois l'instruction de la présente plainte commencée et après une première remise que l'intimé a informé son procureur de l'existence de la correspondance échangée entre lui et l'assureur Primerica¹⁰. Ces échanges fournissaient pourtant une réponse potentielle aux reproches faits par son client. Deux remises lui ont été accordées pour déposer sa preuve documentaire. Finalement, le 24 novembre 2021, l'intimé faisait toujours défaut de déposer l'entièreté de cette preuve énumérée à la liste de pièces, préparée et datée du même jour par son procureur.

[47] Au surplus, le dernier jour d'audience, ses déclarations de revenus 2019 et 2020 n'étant toujours pas déposées au dossier, l'intimé s'est engagé à le faire avant ou au plus tard le 10 décembre 2021, délai supplémentaire accordé par le Comité pour ce faire. Cependant, l'intimé n'y a pas donné suite.

[48] Considérant l'ensemble de ce comportement de l'intimé, le Comité ne peut certes pas écarter une possibilité de récidive.

[49] Par ailleurs, son plaidoyer de culpabilité et l'absence d'antécédent disciplinaire constituent des facteurs atténuants dont il faut aussi tenir compte.

[50] Le procureur de l'intimé suggère l'imposition d'une réprimande ou une condamnation au paiement de l'amende minimale de 2 000 \$¹¹ de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

¹⁰ SI-1 et SI-2.

¹¹ Article 376.

CD00-1469

PAGE : 10

[51] Les décisions fournies au soutien de sa recommandation remontent à plus de dix ans. Toutefois, à l'instar de sa collègue, il soumet l'affaire *Auclair* rendue en 2017 dont les faits se comparent à ceux en l'espèce où une radiation d'un mois a été ordonnée par le CDCSF¹².

[52] Quant à la partie plaignante, les décisions rendues par le CDCSF qu'elle a soumises à l'appui d'une radiation pour des chefs d'entrave, sont plus récentes et ordonnent des périodes variant entre un et quatre mois¹³.

[53] Enfin, la sanction doit être juste et raisonnable, dans le respect du principe de la parité et de la globalité des sanctions.

[54] Aussi, après révision des faits propres à ce dossier, des éléments tant objectifs que subjectifs, atténuants qu'aggravants, la suggestion d'une sanction de radiation temporaire de l'intimé s'avère tout à fait appropriée.

[55] Le Comité estime par ailleurs qu'une période plus courte que celle demandée doit être privilégiée. Une période de six semaines se révèle plus conforme aux décisions des dernières années rendues sur des infractions de même nature, tout en étant respectueuse des principes de dissuasion, d'exemplarité, de gradation et de globalité des sanctions.

[56] Dans les circonstances, pour pouvoir continuer d'exercer sa profession et lui éviter de récidiver, le Comité estime que cette période de six semaines devrait favoriser une prise de conscience par l'intimé de l'importance de ses obligations déontologiques.

[57] Par conséquent, sous l'unique chef d'infraction, le Comité ordonnera la radiation temporaire de l'intimé pour une période de six semaines, ainsi que la publication de l'avis de la présente décision. L'intimé sera aussi condamné au paiement des déboursés.

¹² Voir Annexe.

¹³ Voir Annexe.

CD00-1469

PAGE : 11

[58] Étant donné que les déboursés sont relativement peu élevés dans le cas d'audience tenues virtuellement, et considérant le coût de l'avis de publication dans les journaux qui en fera partie, le Comité accordera à l'intimé deux mois pour acquitter le tout.

[59] Enfin, le Comité ordonnera la notification de la décision à l'intimé par voie électronique.

PAR CES MOTIFS, le Comité de discipline :

RÉITÈRE la déclaration de culpabilité de l'intimé prononcée le 14 septembre 2021, sous l'unique chef d'infraction porté contre lui, pour avoir contrevenu à l'article 42 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

ET STATUANT SUR LA SANCTION :

ORDONNE la radiation temporaire de l'intimé sous l'unique chef d'infraction, pour une période de six semaines;

ORDONNE à la secrétaire du comité de discipline de faire publier, aux frais de l'intimé, un avis de la présente décision dans un journal circulant dans le lieu où ce dernier a son domicile professionnel et dans tout autre lieu où il a exercé ou pourrait exercer sa profession, conformément aux dispositions de l'article 156 du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26);

CONDAMNE l'intimé au paiement des déboursés, conformément aux dispositions de l'article 151 du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26);

ACCORDE à l'intimé deux mois pour acquitter ces déboursés;

CD00-1469

PAGE : 12

ORDONNE la notification de la présente décision à l'intimé par moyen technologique, conformément à l'article 133 du *Code de procédure civile* (RLRQ,c.C-25.01), en l'occurrence par courrier électronique.

(S) M^e Janine Kean

M^e Janine Kean
Présidente du Comité de discipline

(S) Stéphane Prévost

M. Stéphane Prévost, A.V.C.
Membre du Comité de discipline

(S) Louis Larochelle

M. Louis Larochelle
Membre du Comité de discipline

M^e Elise Moras / M^e Marie-Christine Bourget
TERRIEN COUTURE JOLI-CŒUR s.e.n.c.r.l.
Procureurs de la partie plaignante

M^e René Vallerand
DONATI MAISONNEUVE s.e.n.c.r.l.
Procureurs de la partie intimée

Dates d'audience : Les 14 septembre, 10 et 24 novembre 2021.

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

CD00-1469

PAGE : 13

ANNEXE**Autorités et doctrine****Plaignant**

1. *CSF c. Samuel Dupras-Doroftei*, CDCSF, no CD00-1420, 2 novembre 2021;
2. *Serra c. Médecins (Ordre professionnel des)*, 2021 QCTP 1 (CanLII);
3. *Notaires (Ordre professionnel des) c. Bouchard*, 2020 QCCDNOT 8 (CanLII);
4. *CSF c. Côté*, 2020 QCCDCSF 30 (CanLII);
5. *Chambre de l'assurance de dommages c. Robert*, 2020 CanLII 45424 (QC CDCHAD);
6. *Benhaim c. Médecins (Ordre professionnel des)*, 2019 QCTP 115 (CanLII);
7. *CSF c. Auclair*, 2017 QCCDCSF 6 (CanLII);
8. *CSF c. Touchette*, 2017 QCCDCSF 87 (CanLII);
9. Anthony BATTAH et Fedor JILA, « Les sanctions en matière d'entrave au travail du syndic : fini les tapes sur les doigts ! », Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. no 431, *Développements récents en déontologie, droit professionnel et disciplinaire*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2017, en ligne : <<https://edoctrine.caij.qc.ca/developpementsrecents/431/368958115>>.

Intimé

1. *CSF c. Dominique*, 2007 CanLII 90470 (QC CDCSF);
2. *CSF c. Anctil*, 2009 CanLII 4273 (QC CDCSF);
3. *CSF c. Beaulé*, 2008 CanLII 18088 (QC CDCSF);
4. *CSF c. Grignon*, 2007 CanLII 37244 (QC CDCSF);
5. *CSF c. Samson*, 2007 CanLII 41583 (QC CDCSF);
6. *CSF c. Auclair*, 2017 QCCDCSF 6 (CanLII).

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1495

DATE : 19 mai 2022

LE COMITÉ : M ^e Madeleine Lemieux	Présidente
M. Bruno Therrien, Pl. Fin.	Membre
M. Ndangbany Mabolia, Pl. Fin.	Membre

SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE
Partie plaignante

c.
ROBERT ST-CYR, conseiller en sécurité financière (certificat numéro 226088)
Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 142 DU *CODE DES PROFESSIONS*, LE COMITÉ A PRONONCÉ L'ORDONNANCE SUIVANTE :

- **Ordonnance de non-divulgence, de non-publication et de non-diffusion des noms et prénoms des consommateurs mentionnés à la plainte disciplinaire, aux pièces déposées (à l'exception des pièces P-1, P-134 et P-138 à P-147) ainsi que toute information permettant d'identifier les consommateurs, étant entendu que la présente ordonnance ne s'applique pas à tout échange d'information prévu à la *Loi sur l'encadrement du secteur financier* (RLRQ,**

CD00-1495

PAGE : 2

c. E-6.1) et à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2).

[1] Le comité doit décider si le syndic a démontré par une preuve prépondérante que l'intimé a pratiqué de façon malhonnête en soumettant environ 50 propositions d'assurance-vie entre le 26 juin 2020 et le 17 novembre 2020, contenant de faux renseignements.

[2] Le comité doit aussi décider si l'intimé a exercé ses activités de façon malhonnête en utilisant à son bénéfice personnel les informations bancaires de quatre de ses clients.

[3] Enfin, le comité doit décider si l'intimé s'est rendu coupable d'entrave au travail des enquêteurs du bureau de syndic.

[4] L'intimé ne s'est pas présenté à l'audition de la plainte même s'il a été dûment convoqué. Le comité a autorisé le syndic de procéder en son absence en vertu de l'article 144 du *Code des professions*.

[5] Rappelons que l'intimé fait l'objet d'une radiation provisoire prononcée par le Comité de discipline le 26 novembre 2021¹.

LA PLAINTÉ

[6] La plainte contient cinq chefs d'infraction qui se lisent comme suit :

1. À Drummondville et ailleurs au Québec, entre le 26 juin 2020 et le 17 novembre 2020, l'intimé a exercé ses activités de façon malhonnête en soumettant environ cinquante (50) propositions d'assurance-vie à la Compagnie d'assurance-vie Primerica du Canada contenant de faux renseignements lui permettant ainsi de recevoir indument des avances de commissions d'un montant d'environ 16 000 \$, contrevenant ainsi à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*².

¹ *Chambre de la sécurité financière c. St-Cyr*, 2021 QCCDCSF 69.

² Le premier chef d'infraction a fait l'objet d'un amendement lors de l'audition de la première journée, lequel a été accueilli séance tenante par le Comité.

2. À Drummondville et ailleurs au Québec, entre le 19 juillet 2020 et le 23 juillet 2020, l'intimé a exercé ses activités de façon malhonnête en utilisant sans autorisation et à son avantage personnel l'information confidentielle du numéro du compte bancaire de son client L.C.K. dans deux (2) propositions d'assurance, contrevenant ainsi aux articles 27 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.
3. À Drummondville et ailleurs au Québec, entre le 2 juillet 2020 et le 31 août 2020, l'intimé a exercé ses activités de façon malhonnête en utilisant sans autorisation et à son avantage personnel l'information confidentielle du numéro de compte bancaire de sa cliente K.C.-G. dans six (6) propositions d'assurance, contrevenant ainsi aux articles 27 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.
4. À Drummondville et ailleurs au Québec, entre le 26 juin 2020 et le 26 août 2020, l'intimé a exercé ses activités de façon malhonnête en utilisant sans autorisation et à son avantage personnel l'information confidentielle du numéro de compte bancaire de son client M.L. dans dix (10) propositions d'assurance, contrevenant ainsi aux articles 27 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.
5. À Drummondville et ailleurs au Québec, entre le 1^{er} juillet 2020 et le 6 octobre 2020, l'intimé a exercé ses activités de façon malhonnête en utilisant sans autorisation et à son avantage personnel l'information confidentielle du numéro de compte bancaire de son client L.C. dans quatorze (14) propositions d'assurance, contrevenant ainsi aux articles 27 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.
6. À Drummondville et ailleurs au Québec, depuis le 7 octobre 2021, l'intimé entrave le travail aux enquêteurs du bureau du syndic :
 - a. En négligeant de se présenter à la reprise de la rencontre avec les enquêteurs à laquelle il était dûment convoqué, à compter de 13h40 le 7 octobre 2021;
 - b. En négligeant de se présenter à la rencontre par visioconférence du 22 octobre 2021 à laquelle il était dûment convoqué;
 - c. En négligeant de transmettre les documents demandés notamment la preuve de son hospitalisation, ses relevés téléphoniques entre juin et décembre 2020 ainsi que la lettre de Primerica qu'il pouvait retenir à titre de représentant;
 - d. En transmettant de faux renseignements aux enquêteurs en lien avec la façon d'obtenir ses relevés téléphoniques.

Se rendant ainsi passible d'une ou plusieurs des sanctions prescrites par les articles 376 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et du *Code des professions*.

LE CONTEXTE

[7] Tous les événements à l'origine de la plainte déposée contre l'intimé se sont produits entre la fin de juin 2020 et la mi-novembre 2020.

CD00-1495

PAGE : 4

[8] L'intimé détient alors un certificat en assurances de personnes pour le cabinet Services financiers Primerica Ltée (« Primerica »).

[9] Primerica a suspendu l'intimé le 24 novembre 2020 pour ensuite résilier tous ses contrats avec lui le 23 décembre 2020. Ces décisions sont la suite de l'enquête menée par Primerica sur les activités de l'intimé en lien avec les gestes visés par la plainte.

Le chef d'infraction 1

[10] L'enquête chez Primerica a été menée par Mme Sheema Beeharry et a débuté le 5 novembre 2020.

[11] Primerica a constaté en septembre 2020 que les mêmes numéros de compte bancaire avaient été utilisés pour des clients différents dans des propositions d'assurance-vie déposées par l'intimé.

[12] Deux personnes ont aussi déposé des plaintes pour informer Primerica qu'ils n'avaient pas demandé d'assurance-vie. Il s'est avéré que des propositions avaient été déposées en leur nom.

[13] Mme Beeharry a dressé une liste détaillée des propositions d'assurance déposées chez Primerica par l'intimé et qu'elle a examinées. Au total, ce sont quelque 57 propositions d'assurance qui ont été analysées pendant son enquête. Sur cette liste on retrouve un numéro de police, le nom d'un assuré, des informations sur cet assuré dont une date de naissance, une adresse, des coordonnées bancaires et les observations de l'auteur de la liste.

[14] À l'examen de cette liste, à partir du témoignage de Mme Beeharry et à l'examen des propositions d'assurance-vie produites par le syndic, le comité a constaté que dans le cas d'une cinquantaine de ces propositions, on retrouve les coordonnées bancaires

CD00-1495

PAGE : 5

non pas de l'assuré nommé à la proposition, mais plutôt les coordonnées bancaires de neuf autres personnes qui étaient à ce moment ou ont été des clients de l'intimé.

[15] Dans le cas de quatre propositions d'assurance-vie, les coordonnées bancaires inscrites à la proposition n'existent tout simplement pas.

[16] Mme Beeharry a aussi préparé une liste des numéros d'assurance sociale utilisés dans les propositions d'assurance déposées chez Primerica par l'intimé et qu'elle a analysées. Dans 27 de ces propositions d'assurance-vie, les numéros d'assurance sociale inscrits appartiennent à d'autres personnes que l'assuré nommé à la proposition. Les numéros d'assurance sociale proviennent de propositions d'assurance déposées pour d'autres clients.

[17] Au cours de son enquête, Mme Beeharry a elle-même tenté de rejoindre tous les assurés dont le nom apparaît à ces propositions en utilisant le ou les numéros de téléphone inscrits sur les propositions. Elle a dressé une liste détaillée de tous les assurés nommés aux propositions d'assurance avec le ou les numéros de téléphone inscrits sur la proposition et le résultat de son enquête.

[18] Elle a constaté qu'il était impossible de rejoindre les assurés parce que les numéros de téléphone inscrits sur la proposition ne sont généralement pas en service, sont carrément inexistantes ou il n'y a personne de ce nom au numéro indiqué.

[19] De son côté, l'enquêteur du bureau de syndic a tenté de vérifier si les adresses inscrites aux propositions pouvaient lui permettre de rejoindre les assurés. Pour faire cette vérification, M. Moises Ramirez a utilisé Postes Canada, le rôle d'évaluation de la municipalité inscrite dans la proposition et le site internet Canada 411.

[20] Sur les 31 propositions vérifiées par l'enquêteur du bureau du syndic, celui-ci a constaté que dans 27 d'entre elles, l'adresse inscrite était inexistante; dans les quatre autres cas, il n'a pas été possible d'y localiser l'assuré.

CD00-1495

PAGE : 6

[21] Le comité en vient à la conclusion que le syndic a prouvé de manière prépondérante qu'entre le 26 juin 2020 et le 17 novembre 2020, l'intimé a exercé ses activités de façon malhonnête en soumettant quelque 50 propositions d'assurance-vie à Primerica contenant de faux renseignements.

[22] Cette manœuvre a permis à l'intimé de toucher des avances de commissions d'environ 16 000 \$ qu'il n'a pas remboursées à Primerica.

[23] Pour toutes ces raisons, le comité conclut que l'intimé a contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* qui impose un devoir d'honnêteté au représentant.

Les chefs d'infraction 2, 3, 4 et 5

[24] Il y a lieu d'analyser les chefs 2 à 5 de façon regroupée. L'article 27 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* interdit au représentant de divulguer ou d'utiliser les renseignements personnels ou de nature confidentielle.

[25] Cet article 27 se lit comme suit :

27. Le représentant ne doit pas divulguer les renseignements personnels ou de nature confidentielle qu'il a obtenus autrement que conformément aux dispositions de la loi ni les utiliser au préjudice de son client ou en vue d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour une autre personne.

[26] **Le chef d'infraction 2** traite de l'utilisation des informations de L.C.K. Il s'agit d'un client de l'intimé qui détient en 2020 une police d'assurance-vie; son représentant était l'intimé.

[27] La prime due pour cette assurance était payée au moyen d'un prélèvement préautorisé mensuel dans le compte de banque du consommateur.

CD00-1495

PAGE : 7

[28] Or, les coordonnées bancaires du consommateur L.C.K. se sont retrouvées dans deux propositions d'assurance-vie sans aucun lien avec lui. Le consommateur a témoigné de l'inquiétude que lui a causée l'utilisation de ses informations bancaires : il a constaté rapidement que Primerica effectuait deux prélèvements dans son compte en sus du prélèvement convenu pour l'assurance-vie qu'il détient.

[29] Pour **le chef d'infraction 3**, c'est la consommatrice K.C.G. qui est une cliente de l'intimé et dont les coordonnées bancaires ont été inscrites dans six propositions d'assurance-vie sans aucun lien avec elle; des prélèvements pour des propositions d'assurance qu'elle n'a pas demandées ont donc été faits dans son compte de banque.

[30] Comme pour les autres consommateurs dont les coordonnées bancaires ont été utilisées par l'intimé, elle était détentrice d'une police d'assurance-vie dont les primes étaient prélevées une fois par mois dans son compte de banque.

[31] K.C.G. a écrit à Primerica pour obtenir le remboursement des prélèvements non autorisés dans son compte de banque.

[32] Pour **le chef d'infraction 4**, c'est le consommateur M.L., client de l'intimé et détenteur d'une police d'assurance-vie, qui est impliqué.

[33] La prime pour la police d'assurance qu'il détenait était prélevée dans son compte de banque une fois par mois.

[34] Ses coordonnées bancaires ont été inscrites dans 10 propositions d'assurance et des prélèvements non autorisés ont été faits par Primerica.

[35] M.L. a témoigné de sa déception envers l'intimé qu'il connaît depuis de nombreuses années et en qui il avait confiance.

[36] Enfin, pour **le chef d'infraction 5**, ce sont les coordonnées bancaires du

CD00-1495

PAGE : 8

consommateur L.C. qui ont été inscrites dans 14 propositions d'assurance-vie préparées par l'intimé pour des personnes sans aucun lien avec lui. De nombreux prélèvements ont été faits dans son compte de banque par Primerica pour des propositions d'assurance qu'il n'a jamais demandées.

[37] L.C. était lui aussi détenteur d'une police d'assurance-vie et l'intimé était son représentant.

[38] Il est donc clair pour le comité que les informations utilisées par l'intimé pour déposer les propositions d'assurance étaient en sa possession parce qu'il avait été le représentant de ces personnes et qu'il a utilisé ces informations pour déposer des propositions d'assurance qui n'étaient pas de véritables propositions, mais qui lui ont permis de toucher des avances de commissions. Il a donc voulu retirer un avantage personnel par l'utilisation d'informations confidentielles provenant de clients.

[39] Soulignons que ces quatre consommateurs ont obtenu de Primerica le remboursement intégral des primes qui ont été prélevées dans leur compte sans autorisation à la suite des agissements de l'intimé.

[40] En utilisant les coordonnées bancaires de ses clients L.C.K., K.C.G., M.L., et L.C., pour déposer des propositions d'assurance sans aucun lien avec ces personnes, l'intimé a contrevenu aux articles 27 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

[41] Il est donc déclaré coupable d'avoir contrevenu à l'article 27 et à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* et le comité ordonne la suspension conditionnelle des procédures à l'égard de l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

Le chef d'infraction 6

CD00-1495

PAGE : 9

[42] Le syndic a débuté son enquête le 3 août 2021 après avoir reçu de l'Autorité des marchés financiers (AMF) l'information à l'effet que l'intimé avait été congédié par Primerica le 23 décembre 2020.

[43] L'enquêteur, M. Ramirez, convoque l'intimé à une rencontre le 7 octobre 2021. La rencontre débute à 8h15; à 13h10, la rencontre est suspendue pour une durée de 30 minutes pour une pause lunch. L'intimé ne revient pas pour la poursuite de la rencontre. Les appels de l'enquêteur à l'intimé se retrouvent tous sur une boîte vocale.

[44] Pour expliquer son absence, l'intimé invoque dans un courriel qu'il ne s'est pas présenté à la poursuite de la rencontre parce qu'il s'est rendu à l'hôpital le 7 octobre et qu'il en est sorti le 12 octobre, soit cinq jours plus tard. L'intimé n'a pas produit la preuve qu'il avait bel et bien été hospitalisé, malgré la demande de l'enquêteur. Celui-ci a plutôt constaté que sur la page Facebook de l'intimé, le 7 octobre, il publiait qu'il était dans un restaurant de la Rive-Sud.

[45] Outre la preuve de son hospitalisation, l'enquêteur a demandé à l'intimé de lui transmettre ses relevés téléphoniques entre juin et décembre 2020 ainsi qu'une lettre qu'il a prétendu avoir reçue de Primerica; l'intimé a en effet déclaré à l'enquêteur qu'il avait parlé avec chacune des personnes nommées sur les propositions d'assurance, qu'il les avait rencontrées par voie électronique et finalement que Primerica avait reconnu l'existence d'un problème informatique et lui avait écrit pour l'informer qu'il pouvait revenir à titre de représentant.

[46] L'intimé n'a fourni aucun de ces documents.

[47] Il a prétendu qu'il faudrait au moins 30 jours pour obtenir les relevés téléphoniques de son fournisseur ce qui est nié par un représentant du fournisseur. Les relevés sont disponibles à l'abonné dans les 24 heures de la demande. Comme l'enquêteur n'a pas obtenu les relevés téléphoniques, il n'a pas été en mesure de vérifier l'affirmation de

CD00-1495

PAGE : 10

l'intimé qu'il avait parlé au téléphone avec chacune des personnes au nom de qui il a présenté des propositions d'assurance à Primerica.

[48] L'enquêteur a proposé à l'intimé de poursuivre la rencontre du 7 octobre soit le 21, soit le 22 octobre suivant par la plateforme Teams pour lui éviter d'avoir à se déplacer. Sans réponse, l'enquêteur a formellement convoqué l'intimé à une rencontre Teams le 22 octobre à 9h; l'intimé ne s'est jamais présenté.

[49] L'article 342 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* prévoit ce qui suit :

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

[50] Le défaut de se présenter à une rencontre convoquée par l'enquêteur, le défaut de justifier son absence et le défaut de produire les documents demandés par l'enquêteur constituent une entrave au travail de l'enquêteur de la Chambre.

[51] Le comité est également d'avis que l'intimé a tenté d'induire en erreur l'enquêteur ne serait-ce qu'avec l'information erronée qu'il lui a donnée concernant son fournisseur de téléphone. Il a donc contrevenu à l'article 342 de la Loi.

[52] Les articles 42, 43 et 44 du *Code de déontologie de la chambre de la sécurité financière* qui posent des obligations aux représentants à l'égard du syndic de la Chambre :

42. Le représentant doit répondre, dans les plus brefs délais et de façon complète et courtoise, à toute correspondance provenant du syndic, du cosyndic, d'un adjoint du syndic, d'un adjoint du cosyndic ou d'un membre de leur personnel agissant en leur qualité.

43. Le représentant doit notamment se présenter à toute rencontre à laquelle il est convoqué par le syndic, le cosyndic, un adjoint du syndic, un adjoint du cosyndic ou un membre de leur personnel dès qu'il en est requis.

44. Le représentant ne doit pas nuire au travail de l'Autorité des marchés financiers, de la Chambre ou de l'un de ses comités, du syndic, d'un adjoint du syndic, du cosyndic, d'un adjoint du cosyndic ou d'un membre de leur personnel ou d'un dirigeant de la Chambre.

CD00-1495

PAGE : 11

[53] En omettant de se présenter à la suite de la rencontre du 7 octobre 2021 et en omettant de répondre aux appels téléphoniques de l'enquêteur, en omettant de retourner les appels de l'enquêteur et en faisant défaut de se présenter à la rencontre du 22 octobre 2021, l'intimé a contrevenu aux articles 42, 43 et 44 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

[54] L'intimé est donc déclaré coupable d'avoir contrevenu à l'article 342 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et aux articles 42, 43 et 44 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

[55] En application de principes qui interdit les condamnations multiples, le comité ordonne la suspension conditionnelle quant aux articles 42, 43 et 44 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

DÉCLARE l'intimé coupable du chef d'infraction 1 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

DÉCLARE l'intimé coupable des chefs d'infraction 2, 3, 4 et 5 de la plainte pour avoir contrevenu aux articles 27 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

ORDONNE la suspension conditionnelle des procédures quant aux chefs d'infraction 2, 3, 4 et 5 de la plainte à l'égard de l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

DÉCLARE l'intimé coupable du chef d'infraction 6 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 342 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et pour avoir contrevenu aux articles 42, 43 et 44 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

CD00-1495

PAGE : 12

ORDONNE la suspension conditionnelle des procédures quant au chef d'infraction 6 de la plainte à l'égard des articles 42, 43 et 44 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

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

(S) Me Madeleine Lemieux

M^E MADELEINE LEMIEUX
Présidente du comité de discipline

(S) M. Bruno Therrien

M. BRUNO THERRIEN, PI. Fin.
Membre du comité de discipline

(S) M. Ndangbany Mabolia

M. NDANGBANY MABOLIA, PI. Fin.
Membre du comité de discipline

M^e Sandra Robertson
CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE
Procureure de la partie plaignante

Dates d'audience : 2, 3 et 4 mai 2022

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

3.7.3.2 Comité de discipline de la ChAD

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2021-07-01(C)

DATE : 19 mai 2022

LE COMITÉ : M ^e Daniel M. Fabien	Vice-président
M. Philippe Jones, courtier en assurance de dommages	Membre
M ^{me} Anne-Marie Hurteau, MBA, FPAA, CRM, courtier en assurance de dommages	Membre

M^e MARIE-JOSÉE BELHUMEUR, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante
c.

JULIEN STEPHENS, courtier en assurance de dommages (4A)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

ORDONNANCE DE NON-DIVULGATION, NON-PUBLICATION ET NON-DIFFUSION DES NOMS DES ASSURÉS EN VERTU DE L'ARTICLE 142 DU CODE DES PROFESSIONS.

I. Aperçu

[1] Le présent dossier découle d'une plainte portée par une consommatrice contre son courtier en assurance de dommages, alléguant entre autres qu'elle aurait été mal conseillée et informée lors du non-renouvellement par Promutuel de sa police d'assurance habitation et par la suite, lorsque l'intimé a souscrit une nouvelle police d'assurance habitation auprès d'Intact.

2021-07-01(C)

PAGE : 2

[2] Ce dossier démontre pourquoi un courtier en assurance de dommages a le devoir de bien informer et conseiller l'assuré avec qui il fait affaire.

II. La plainte

[3] Après enquête, le 21 juillet 2021, M^e Marie-Josée Belhumeur, ès qualités de syndic de la *ChAD*, dépose la plainte disciplinaire suivante contre l'intimé :

1. Le ou vers le 12 avril 2019, à l'approche du renouvellement du contrat d'assurance habitation no R5507212601-001P émis par Promutuel Réassurance aux noms des assurés T.W. et A.W., venant à échéance le 27 avril 2019, a manqué de transparence dans l'exécution de son mandat et/ou a fait des déclarations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur à l'assurée A.W. lors d'une conversation téléphonique, notamment en ne l'informant pas de la raison pour laquelle l'assureur ne renouvelait pas le contrat d'assurance, lui laissant plutôt croire que c'était dû à une réclamation antérieure, en contravention avec les articles 15, 25, 37(1), 37(5) et 37(7) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

2. Entre les ou vers les 9 et 27 avril 2019, dans le cadre de la souscription, pour les assurés T.W. et A.W., du contrat d'assurance habitation no M33-2566 auprès d'Intact Compagnie d'assurance, pour la période du 27 avril 2019 au 27 avril 2020, a exercé ses activités de manière négligente et/ou a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux envers les assurés, en omettant de leur fournir tous les renseignements nécessaires ou utiles quant aux protections disponibles et de leur préciser la nature des garanties offertes, en contravention avec les articles 27 et 28 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) et les articles 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

3. Le ou vers le 7 mars 2020, à l'approche du renouvellement du contrat d'assurance habitation no M33-2566 émis par Intact Compagnie d'assurance aux noms des assurés T.W. et A.W., venant à échéance le 27 avril 2020, a manqué de transparence dans l'exécution de son mandat et/ou a fait des déclarations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur à l'assurée A.W. lors d'une conversation téléphonique, notamment en tentant de la convaincre qu'aucun autre assureur ne pourrait lui offrir une meilleure tarification, et en prétendant avoir fait des démarches auprès de dix (10) autres assureurs alors que ce n'était pas le cas, en contravention avec les articles 15, 25, 37(1), 37(5) et 37(7) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

4. Les ou vers les 12 avril 2019 et 7 mars 2020, a été négligeant dans la tenue du dossier des assurés T.W. et A.W., en faisant défaut d'y noter la conversation téléphonique, les conseils donnés, les décisions prises et les instructions reçues, agissant ainsi, à chacune de ces occasions, en contravention avec les articles 85 à 88 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2),

2021-07-01(C)

PAGE : 3

les articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5) et les articles 12 et 21 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (RLRQ c. D-9.2, r.2);

5. Le ou vers le 21 janvier 2021, dans le cadre de l'enquête menée par le syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, a déclaré à l'enquêteur du Bureau du syndic qu'il avait expliqué à l'assurée A.W. qu'elle avait toujours « l'option de magasiner ailleurs pour trouver une meilleure prime », alors que ce n'était pas le cas, en contravention avec l'article 35 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5).

[4] Le 21 mars 2022, le Comité se réunit par visioconférence Zoom pour procéder à l'instruction de la plainte contre l'intimé.

[5] Le syndic de la ChAD est représenté par M^e Karoline Khelfa. Quant à l'intimé, il est présent, mais n'est pas représenté par avocat.

III. La preuve du syndic

[6] En tout temps pertinent, l'intimé est courtier en assurance de dommages (4A). Lors des événements mentionnés à la plainte, l'intimé était rattaché à Elder Assurance ltée, société par actions détenue par l'intimé, laquelle était membre au sein du cabinet CourtiersNET.

[7] En tout temps pertinent également, les assurés T.W. et A.W font affaire avec CourtiersNET et l'intimé pour leurs besoins en assurance de dommages.

[8] En fait, ils sont assurés en vertu d'une police d'assurance propriétaire occupant émise par Promutuel Réassurance le 27 avril 2018 et venant à échéance le 27 avril 2019¹.

[9] La prime annuelle totale pour cette assurance habitation est de 1 035,50 \$.

[10] Le 2 octobre 2018, M. Mario D'Avirro, président de CourtiersNET, transmet la lettre suivante à Mme Hélène Drapeau, directrice des opérations et du développement des affaires Courtage pour Promutuel Assurance². Cette lettre se lit comme suit :

¹ Pièce P-2;

² Pièce P-3;

2021-07-01(C)

PAGE : 4

Madame,

À la suite de notre rencontre du 25 septembre dernier, la présente est pour vous confirmer que CourtiersNET mets (sic) fin à notre partenariat d'affaires.

Déjà, nous ne soumettons plus aucun (sic) nouvelle affaire avec Promutuel. Nous attendons que vous vous cesserez d'émettre tout renouvellement dont la date d'effet sera le ou après le 15 décembre, 2018.

Il a été un plaisir de travailler avec Promutuel dans le passé, et peut-être nos chemins se croiseront à l'avenir.

Espérant le tout conforme, nous demeurons à votre disposition pour toute information.

(notre soulignement)

[11] Le 4 janvier 2019³, M. D'Avirro fait parvenir un courriel à tous les courtiers en assurance de dommages de CourtiersNET, incluant l'intimé, lequel renferme une pièce jointe qui expose le sujet suivant :

(...) L'année 2018 a été une année de croissance exceptionnelle, avec une augmentation nette de volume d'environ 40% et un doublement du nombre de membres dans le réseau. La croissance ontarienne a dépassé toutes nos attentes.

Malgré ce succès, 2018 a été une année difficile en termes de sinistralité et nos relations avec les assureurs. La rentabilité de notre volume a été mauvaise, reflétant dans une certaine mesure la rentabilité de l'industrie dans son ensemble. Trois des assureurs avec lesquelles nous avons connus (sic) avec de longues relations ont décidé de quitter le réseau.

(...)

Comme vous le savez, Promutuel a déjà commencé à envoyer des avis de non-renouvellement (45 jours à l'avance). Echelon et Aviva ne renouvelleront pas leurs polices à compter de janvier et RSA ne les renouvellera pas à partir de février.

(...)

Pour nous aider, Intact a accepté de placer automatiquement, par transfert, toutes les polices non renouvelées après le 1^{er} avril, à leurs taux standard (aucune négociation possible), après l'application de nos mesures de l'Initiative de Profitabilité. Cela signifie que nous devons traiter individuellement les non-renouvellements d'ici au 30 mars, et ensuite Intact fournira un renouvellement automatique de base, que nous pourrions magasiner sur le marché si la majoration de prime est trop élevée.

³ Voir les pièces P-4a) et P-4b);

2021-07-01(C)

PAGE : 5

(notre soulignement)

[12] Le 9 avril 2019, une lettre est transmise par CourtiersNET- Elder Assurance aux assurés T.W. et A.W. Cette lettre stipule ce qui suit :

Bonjour,

Votre police d'assurance ci-haut mentionnée est prévu (sic) pour expirer le 04/27/19.

Nous aimerions profiter de cette occasion pour entreprendre une analyse complète de vos besoins et couvertures d'assurance et répondre à toutes vos questions.

Soyez assuré que ce cabinet vous apprécie en tant que client et nous avons pris des mesures de vous trouver une couverture auprès d'un autre assureur avec les couvertures nécessaires à des tarifs concurrentiels.

S'il vous plaît attendez l'appel de votre courtier dans les prochains jours.

Votre assureur actuelle (sic), Promutuel Réassurance a pris des mesures pour réduire son risque de perte en ne renouvelant pas toutes les polices d'assurance d'un groupe d'actuaire particulier, incluant la vôtre. Ce n'est pas le résultat d'une action que vous avez pu faire en particulier.

Afin de formaliser notre mandat et de confirmer le travail ci-haut mentionné, incluant le transfert des informations personnels (sic) au nouvel assureur, nous vous prions de bien vouloir signer le Mandat de Courtier que nous avons annexé, et de nous le retourner.

Autrement vous pouvez l'appeler à votre convenance :
Julien Stephens x253 Assurance de dommages (Courtier)
CourtiersNET - Elder Assurance

(notre soulignement)

[13] Curieusement, le 9 avril 2019⁴, à la demande de l'intimé, Intact émet un nouveau contrat d'assurance habitation en faveur des assurés T.W. et A.W., et ce, à l'insu des assurés et sans que celui-ci ne les avise des renseignements nécessaires quant aux protections disponibles ou leur précise la nature des garanties d'assurance offertes.

[14] Or, le 12 avril 2019, l'assurée A.W. communique par téléphone avec l'intimé. Au cours de cet entretien, l'intimé n'informe pas clairement A.W. des motifs pour lesquels Promutuel ne renouvelle pas la police d'assurance, tout en laissant planer ou douter que le non-renouvellement pouvait résulter d'une réclamation antérieure. De plus, à cette

⁴ Pièce P-8;

2021-07-01(C)

PAGE : 6

occasion, l'intimé n'avise pas l'assurée A.W. des protections disponibles ni de la nature des garanties offertes par Intact.

[15] En fait, au cours de cet entretien, l'intimé avise Mme A.W. que sa police ne sera pas renouvelée avec Promutuel et qu'elle est maintenant assurée avec Intact. Mme A.W. n'a pas reçu la police d'Intact et l'intimé l'avise qu'elle la recevra sous peu. Mme A.W. veut savoir pourquoi son assureur n'est plus Promutuel et l'intimé lui répond que c'est parce que Promutuel ne renouvelle pas certains clients et qu'elle figure parmi la liste des clients non renouvelés de Promutuel. Mme A.W. veut alors savoir si la prime sera beaucoup plus élevée. L'intimé lui dit que pour l'automobile, la prime sera moins chère. Cependant, en ce qui a trait à la maison, l'intimé avise l'assurée que la prime augmentera « *presque du double* ». Évidemment, Mme A.W. veut savoir pourquoi. L'intimé lui dit que c'est en raison de la réclamation. L'assurée veut savoir quels sont les nouveaux montants. L'intimé lui dit que pour la maison, la prime sera de 193 \$ par mois alors qu'auparavant elle payait 89 \$ par mois. Quant à l'automobile, la nouvelle prime mensuelle sera de 67 \$ alors qu'avant, elle payait 78 \$. Mme A.W. demande à l'intimé si elle peut revenir avec Promutuel et l'intimé lui dit que non, Promutuel ayant refusé de renouveler les contrats. L'assurée veut savoir pourquoi l'assureur refuse de renouveler et l'intimé affirme que « *l'assureur ne renouvelle pas certains contrats, que Promutuel est en train de faire des changements au niveau de ses opérations, que certains contrats ne rentrent plus dans leurs critères d'acceptation et que son contrat d'assurance est l'un de ceux-là* ». Alors que Mme A.W. semble bien découragée, l'intimé lui dit notamment que c'est normal d'avoir une augmentation de prime après une réclamation. Finalement, l'intimé termine la conversation en lui disant qu'elle recevra les documents d'Intact par la poste sous peu et que si elle a des questions, elle peut communiquer avec lui⁵.

[16] Plus tard, au mois de mars 2020, Mme A.W. reçoit d'Intact le renouvellement de sa police d'assurance habitation⁶. La prime mensuelle est maintenant rendue à 250,11 \$.

[17] Afin d'obtenir des renseignements, le 6 mars 2020, Mme A.W. communique avec l'intimé⁷. Elle lui laisse un message et un peu plus tard, l'intimé la rappelle et lui laisse à son tour un message. Il informe alors Mme A.W. que l'assureur Intact a décidé de baisser la prime et que par conséquent, sa prime pour l'assurance habitation ne sera pas fixée à 250,11 \$ par mois, mais plutôt à 183 \$ par mois⁸.

⁵ Voir la pièce P-7, soit l'enregistrement de la conversation du 12 avril 2019 entre Mme A.W. et l'intimé;

⁶ Pièce P-9;

⁷ Pièce -P-10;

⁸ Pièce P-12;

2021-07-01(C)

PAGE : 7

[18] Le 7 mars 2020⁹, l'intimé communique de nouveau par téléphone avec Mme A.W. Il vérifie si elle a bien reçu son message vocal laissé la veille. Mme A.W. lui répond par la négative et lui dit qu'elle ne veut pas renouveler parce que c'est trop cher. L'intimé l'informe que sa prime mensuelle pour l'habitation a été révisée à la baisse à 183 \$. Mme A.W. revient sur le fait que sa prime a été doublée en 2019 et que la prime a été augmentée à cause de ce qui s'est passé avec mon fils et l'intimé affirme que la hausse résulte de cette réclamation. L'intimé rajoute qu'à chaque fois qu'il y a une réclamation sur l'habitation, l'année suivante la prime est augmentée. Quant à l'assurance automobile, la prime ayant augmenté, l'intimé avise Mme A.W. qu'il peut communiquer avec Intact pour voir s'il peut faire réduire le montant. En ce qui a trait à la prime de 183 \$ pour l'assurance habitation, l'intimé lui affirme « *on a vérifié avec dix autres compagnies, c'est le prix le moins cher* ». Mme A.W. lui dit qu'elle croit pouvoir trouver un meilleur prix. L'intimé déclare « *alors vous pouvez aller chercher (ou magasiner un meilleur prix), mais vous n'allez pas trouver moins cher on a déjà vérifié pour vous dix autres compagnies.* » Mme A.W. lui dit qu'elle veut payer moins cher et l'intimé lui dit que c'est impossible à cause de la réclamation et qu'il faut attendre peut-être un autre deux ans avant que la situation s'améliore. L'intimé réitère qu'elle peut faire ses propres vérifications quant aux primes, mais que son cabinet a déjà fait les vérifications pour elle avec dix compagnies et que pour l'assurance habitation, c'est le prix le moins cher. Finalement, Mme A.W. est d'accord pour que l'intimé tente d'obtenir une réduction de la prime automobile auprès d'Intact. Enfin, Mme A.W. lui dit qu'elle va regarder de son côté et l'intimé lui dit que si elle trouve quelque chose de moins cher, elle peut toujours communiquer avec lui.

[19] Le jour même, soit le 7 mars 2020¹⁰, l'intimé communique de nouveau avec Mme A.W. pour l'informer que la prime pour l'automobile peut être réduite à 67 \$ par mois. Mme A.W. trouve que la prime est encore trop chère et qu'elle peut trouver moins cher. L'intimé n'est pas du même avis et il lui dit « *je vais confirmer ça, vous pouvez faire votre magasinage, si jamais vous trouvez (moins) cher vous pouvez m'envoyer la copie pour confirmer* ». Enfin, Mme A.W. revient sur la prime de l'assurance habitation et l'intimé lui dit qu'il ne peut pas baisser la prime, « *c'est le plus qu'il peut faire* » dans les circonstances.

[20] Le 26 mars 2020, Mme A.W. communique avec l'intimé par téléphone afin de l'informer qu'elle a obtenu d'un autre fournisseur une assurance habitation et automobile. L'intimé l'informe alors que son contrat habitation avec Intact a été annulé¹¹.

⁹ Pièce P-13;

¹⁰ Pièce P-15;

¹¹ Pièce P-14;

2021-07-01(C)

PAGE : 8

[21] Le 21 janvier 2021, M. Yves Barrette, enquêteur au Bureau du syndic, communique avec l'intimé¹². Au cours de cet entretien, l'intimé l'informe notamment de ce qui suit :

- a. qu'il n'assure plus T.W. et A.W.;
- b. que le cabinet CourtiersNET a cessé de faire des affaires avec Promutuel;
- c. que les assurés T.W. et A.W. ont été placés auprès d'Intact Solutions;
- d. qu'il n'a pas essayé de placer le risque auprès d'autres assureurs à cause des directives du cabinet CourtiersNET relatives aux réclamations antérieures;
- e. la cliente était fâchée à cause de la prime qu'elle payait en raison du fait que le risque avait été placé au sous-standard;
- f. la réclamation antérieure des assurés se chiffrait à 12 084 \$;
- g. le risque a été soumis à Intact Solutions en date du 9 avril 2019;
- h. la police a été transmise directement aux assurés;
- i. les assurés étaient des clients de CourtiersNET depuis 2018;
- j. le 9 avril 2019, CourtiersNET a transmis une lettre aux assurés les avisant que Promutuel ne renouvellera pas la police habitation;
- k. l'intimé trouve une seule note dans son dossier, soit une note prise au mois de mars 2020, laquelle prévoit que les assurés ne renouvelleront pas avec Intact;
- l. l'intimé nie avoir dit à Mme A.W. que sa police avec Promutuel avait été annulée en raison de la réclamation et précise qu'il a dit à l'assurée que la police n'a pas été renouvelée parce que CourtiersNET ne faisait plus affaire avec

¹² Pièce P-17;

2021-07-01(C)

PAGE : 9

Promutuel et qu'en raison de la réclamation, le risque devait être placé auprès d'un assureur sous-standard;

- m. l'intimé mentionne aussi qu'il avait dit à l'assuré qu'elle avait toujours l'option de magasiner ailleurs pour trouver une meilleure prime.

[22] Le 3 février 2021, l'enquêteur Yves Barrette communique de nouveau avec l'intimé. Il veut savoir si l'intimé a utilisé la plateforme *Compuquote* en 2020 pour obtenir des soumissions quant à l'assurance habitation lors du renouvellement. Après quelques hésitations, l'intimé affirme qu'il n'aurait pas fait de *Compuquote* en 2020 puisqu'il ne pouvait pas placer le risque ailleurs. Questionné à savoir s'il a vérifié pour des prix auprès de dix autres assureurs en 2020 pour l'assurance habitation, l'intimé répond par la négative et déclare que c'était seulement avec Intact qu'il pouvait placer le risque.

[23] Au cours de l'audition, M. Mario D'Avirro, le président de CourtiersNET témoigne. M. D'Avirro établit essentiellement qu'en 2018, il a été avisé par Promutuel que celle-ci mettait fin à son contrat d'agence avec CourtiersNET. À ce sujet, il nous réfère à la lettre qu'il transmettait à Hélène Drapeau de Promutuel en date du 2 octobre 2018¹³.

[24] Mme Louise Roy, conseillère principale pour Intact Assurance témoigne également. Elle travaille pour Intact depuis 32 ans, depuis 7 ans, elle agit à titre de conseillère principale au niveau des normes et règles de souscription.

[25] Suivant son témoignage, le fait pour un assuré d'avoir subi un seul sinistre ne faisait pas en sorte que l'intimé devait passer par le Programme Solutions pour lui obtenir une police d'assurance habitation.

[26] Avec le Programme Solutions, un assuré paie environ 35 % de plus.

[27] Selon le témoin, en 2019, le risque des assurés T.W. et A.W. a été placé via le Programme Solutions. C'est pourquoi la prime mensuelle en 2019 était de 255,11 \$.

[28] En 2020, l'intimé a retiré les assurés du Programme Solutions et c'est notamment pour cette raison que leur prime mensuelle a baissé de façon significative à 183,67 \$ par mois.

¹³ Pièce P-3;

2021-07-01(C)

PAGE : 10

[29] Voilà l'essentiel de la preuve du syndic.

IV. La défense de l'intimé

[30] En défense, l'intimé témoigne.

[31] Sur le chef n° 1, il déclare que ce qu'il a dit à Mme A.W. est conforme à ce qui est écrit dans la lettre, pièce P-6, soit la lettre d'information transmise aux assurés en date du 9 avril 2019.

[32] Quant au chef n° 2, l'intimé affirme qu'il a satisfait aux obligations déontologiques décrites au chef n° 2 au début de sa relation avec les assurés T.W. et A.W. lors de la souscription de la police habitation auprès de Promutuel. Par ailleurs, l'intimé rajoute que les assurés ont l'obligation de lire le contrat d'assurance.

[33] Relativement au chef n° 3, l'intimé est d'avis que le chiffre 10 était alors utilisé comme figure de style (figure of speech). Il affirme qu'il a pu voir au moins 7 ou 8 soumissions d'autres assureurs sur *Compuquote*. Cependant, il pouvait uniquement voir les primes sur la plateforme, mais il ne pouvait pas contracter avec ces assureurs.

[34] Sur le chef n° 4, l'intimé reconnaît sa culpabilité.

[35] Finalement sur le chef n° 5, l'intimé nous explique que selon lui, ce chef ne fait pas de sens puisque Mme A.W. a reconnu elle-même au cours d'une conversation téléphonique qu'elle pouvait magasiner pour obtenir de meilleures primes.

[36] Voilà l'essentiel de la défense de l'intimé.

VI. Analyse et décision

Le fardeau de la preuve

2021-07-01(C)

PAGE : 11

[37] Contrairement au droit criminel, le fardeau de preuve qui incombe à un syndic en droit disciplinaire n'est pas celui du *hors de tout doute raisonnable*, mais bien de prépondérance des probabilités¹⁴.

[38] La preuve présentée par la partie plaignante doit toujours être claire et convaincante pour satisfaire au critère de la prépondérance des probabilités¹⁵.

[39] Bref, le Comité doit analyser la preuve et se demander ce qui est le plus probable?

[40] À la lumière de ces derniers principes, nous examinerons et évaluerons l'ensemble de la preuve administrée devant nous.

La crédibilité des témoins

[41] Sur la question de la crédibilité et fiabilité des divers témoignages entendus, nous évaluerons la preuve en fonction des critères suivants élaborés par le juge Guy Cournoyer dans l'affaire *Gestion immobilière Guoin c. Complexe funéraire Fortin*¹⁶ :

[43] Les critères permettant d'évaluer la crédibilité et la fiabilité des témoins peuvent être résumés ainsi:

- 1) L'intégrité générale et l'intelligence du témoin;
- 2) Ses facultés d'observation;
- 3) La capacité et la fidélité de la mémoire;
- 4) L'exactitude de sa déposition;
- 5) Sa volonté de dire la vérité de bonne foi;
- 6) Sa sincérité, sa franchise, ses préjugés;
- 7) Le caractère évasif ou les réticences de son témoignage;
- 8) Le comportement du témoin;

¹⁴ *Marin c. Ingénieurs forestiers*, 2005 QCTP 5 (CanLII);

¹⁵ *Bisson c. Lapointe*, 2016 QCCA 1078 (CanLII), au paragraphe 67 et *F.H. c. McDougall*, [2008] 3 RCS 41, 2008 CSC 53 (CanLII), au paragraphe 46;

¹⁶ 2010 QCCS 1763 (CanLII);

2021-07-01(C)

PAGE : 12

9) La fiabilité du témoignage;

10) La compatibilité du témoignage avec l'ensemble de la preuve et l'existence de contradictions avec les autres témoignages et preuves.

(notre soulignement)

[42] Au sujet de l'appréciation des témoignages et la crédibilité des témoins, il y a lieu aussi de rappeler les propos de Me Yves Clermont dans l'affaire *OACIQ c. Dumas*¹⁷, à savoir :

[171] En ce qui a trait à l'appréciation des témoignages et à la crédibilité des témoins, le Comité de discipline veut rappeler les principes établis dans les affaires Choudry, Lisanu et Osman et reprendre à son compte par analogie les critères que la jurisprudence arbitrale a établis en matière de crédibilité des témoins depuis notamment, la décision Casavant Frères rendue par l'arbitre Richard Marcheterre;

[172] Ces critères sont ainsi énoncés dans cette décision :

1. Il vaut mieux favoriser un témoignage affirmatif que de pure négation;
2. La vraisemblance et la cohérence de la version;
3. La constance dans les déclarations;
4. L'intérêt du témoin;
5. La manière de témoigner;
6. La réputation du témoin;
7. Le mobile, l'animosité ou le coup monté pouvant motiver un témoin;
8. La probabilité de la survenance des faits déclarés;

(notre soulignement)

[43] Plus récemment, dans l'affaire *R. c. Rozon*¹⁸, la juge Mélanie Hébert de la Cour du Québec s'exprime ainsi relativement à la fiabilité et crédibilité du témoignage :

¹⁷ *OACIQ c. Dumas*, 2017 CanLII 45341 (QC OACIQ);

¹⁸ 2020 QCCQ 8498 (CanLII);

2021-07-01(C)

PAGE : 13

[43] Les notions de fiabilité et de crédibilité diffèrent. La crédibilité réfère à la personne, à ses caractéristiques personnelles, par exemple son honnêteté et son intégrité qui, peuvent se manifester dans son comportement ou dans la façon dont elle répond aux questions. La crédibilité est liée à la sincérité du témoignage et à la véracité des propos tenus. En ce sens, elle est intangible. La fiabilité réfère à la valeur du récit relaté par la personne qui témoigne, c'est-à-dire, à sa capacité d'observer, de se remémorer et de relater un fait. La fiabilité est liée à l'exactitude ou à la justesse du témoignage. Elle présente donc l'avantage de s'appuyer sur une démarche objective. La personne qui témoigne peut honnêtement croire que son témoignage est véridique, alors qu'il n'en est rien et ce, tout simplement parce qu'elle se trompe. La crédibilité de la personne qui témoigne ne rend pas nécessairement son témoignage fiable.

[44] L'analyse de la fiabilité et de la crédibilité d'un témoignage tient notamment compte des réponses données par le témoin lors de son interrogatoire et de son contre-interrogatoire. Par les questions qu'ils posent au témoin, les avocats tentent de faire ressortir les forces ou les faiblesses du témoin en lien avec la fiabilité et la crédibilité de son témoignage. Le passage du temps affecte la mémoire humaine. Plus le temps passe, plus il y a de chance qu'il y ait distorsion des souvenirs. Le temps qui s'écoule est donc un facteur à considérer lors de l'évaluation de la fiabilité d'un témoignage. Naturellement, plus le témoignage est déterminant quant à la culpabilité ou à l'innocence de la personne accusée, plus la question de la fiabilité de ce témoignage devient importante.

(références omises, notre soulignement)

[44] En gardant à l'esprit que le syndic assume seul son fardeau de preuve, tout en évaluant la crédibilité et la fiabilité des témoins, nous examinerons maintenant chacun des chefs d'accusation de la plainte.

Le chef n° 1

[45] Le chef n° 1 reproche à l'intimé d'avoir manqué de transparence dans l'exécution de son mandat et/ou d'avoir fait des déclarations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur Mme A.W., lors d'un entretien téléphonique, notamment en lui laissant croire que l'assureur ne renouvelait pas le contrat d'assurance en raison d'une réclamation antérieure.

[46] Qu'en est-il ?

2021-07-01(C)

PAGE : 14

[47] La preuve relativement à ce chef se retrouve à l'enregistrement, pièce P-7. À notre avis, la preuve prépondérante établit clairement que l'intimé a manqué de transparence lors de son entretien téléphonique du 12 avril 2019 avec Mme A.W. En effet, il aurait été si facile pour l'intimé de dire à Mme A.W. que le contrat d'agence qu'il avait avec Promutuel avait pris fin et que par conséquent, il ne faisait plus affaire avec cet assureur.

[48] Tous les échanges qui sont reproduits aux paragraphes 14, 15 et 18 des présentes n'étaient pas utiles ni nécessaires surtout lorsque l'intimé affirme « *que certains contrats ne rentrent plus dans leurs critères d'acceptation et que son contrat d'assurance est l'un de ceux-là* » et qu'il répond par l'affirmative le 7 mars 2020 lorsque Mme A.W. lui dit le 7 mars que « *la prime a été augmentée à cause de ce qui est arrivé avec mon fils* ». Compte tenu des circonstances particulières de la réclamation antérieure et les propos ci-haut mentionnés de l'intimé, il est plus que probable que Mme A.W. ait pu croire que Promutuel ne voulait plus faire affaire avec elle à cause du sinistre impliquant son fils.

[49] Quant à la défense de l'intimé qui nous dit qu'il a uniquement repris les termes de la lettre, pièce P-6, nous ne pouvons la retenir. En fait, compte tenu de la situation, l'intimé aurait dû dire à Mme A.W. que le non-renouvellement de Promutuel n'avait rien à voir avec sa réclamation antérieure, comme le prévoit la lettre (P-6), à son cinquième paragraphe, où l'on peut lire que le non-renouvellement des polices d'assurance « *n'est pas le résultat d'une action que vous avez pu faire en particulier* ».

[50] Ainsi, nous sommes donc d'avis que le syndic s'est amplement déchargé de son fardeau de prouver que l'intimé a manqué de transparence envers Mme A.W.

[51] L'intimé est donc déclaré coupable du chef n° 1 pour avoir contrevenu à l'article 25 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

[52] Un arrêt conditionnel des procédures est ordonné sur les autres dispositions réglementaires alléguées au soutien de ce chef.

Le chef n° 2

[53] Relativement à ce chef, la preuve établit de façon prépondérante que dans le cadre de la souscription de la police d'assurance habitation auprès d'Intact, l'intimé a contrevenu à l'article 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, lequel se lit comme suit :

2021-07-01(C)

PAGE : 15

Art. 28. Un représentant en assurance doit, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et lui préciser la nature de la garantie offerte.

Il doit, de plus, indiquer clairement au client les exclusions de garantie particulières compte tenu des besoins identifiés, s'il en est, et lui fournir les explications requises sur ces exclusions.

(Notre soulignement)

[54] Au cours de son témoignage, l'intimé a reconnu qu'il ne s'était pas conformé à la disposition qui précède.

[55] L'intimé est en conséquence déclaré coupable d'avoir enfreint l'article 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

[56] Un arrêt conditionnel des procédures est ordonné sur les autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien de ce dernier chef.

Le chef n° 3

[57] Relativement à ce chef, le syndic allègue que l'intimé a manqué de transparence ou qu'il a fait des déclarations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur Mme A.W., en tentant de la convaincre qu'aucun autre assureur ne pourrait lui offrir une meilleure prime, et ce, en lui soumettant avoir fait des démarches auprès de dix autres assureurs, alors que ce n'était pas vrai.

[58] La preuve prépondérante relativement à ce chef d'accusation se retrouve aux enregistrements téléphoniques, pièces P-13 et P-18.

[59] D'une part, la pièce P-13 prouve que le 7 mars 2020, l'intimé affirme sans hésitation à Mme A.W. qu'elle ne peut pas avoir un meilleur prix parce qu'il a déjà vérifié auprès de dix assureurs.

[60] D'autre part, la pièce P-18 établit que l'intimé n'aurait pas fait de vérification auprès de *Compuquote* puisqu'il n'avait pas le choix, il devait souscrire la police d'assurance habitation de Mme A.W. auprès d'Intact. Ainsi, il n'avait alors aucune raison de faire des vérifications de primes sur la plateforme *Compuquote*.

2021-07-01(C)

PAGE : 16

[61] Au cours de sa défense, l'intimé affirme qu'il a employé le nombre de 10 assureurs comme figure de style et qu'il a effectivement fait certaines vérifications sur *Compuquote*. À notre avis, cette version est évolutive et n'est pas crédible.

[62] En fait, la preuve sur le chef 3 est accablante et la défense de l'intimé à ce sujet nous apparaît beaucoup plus fictive que réelle.

[63] L'intimé est en conséquence déclaré coupable d'avoir enfreint l'article 25 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

[64] Un arrêt conditionnel des procédures est ordonné sur les autres dispositions réglementaires alléguées au soutien de ce dernier chef.

Le chef n° 4

[65] Ce chef d'accusation est bien-fondé. Qui plus est, au cours de son témoignage, l'intimé a reconnu sa culpabilité sur ce chef précis.

[66] L'intimé est en conséquence déclaré coupable d'avoir enfreint l'article 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*.

[67] Un arrêt conditionnel des procédures est ordonné sur les autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien de ce dernier chef.

Le chef n° 5

[68] Ce chef est très grave. Il reproche à l'intimé d'avoir entravé l'enquête menée par le syndic en affirmant à M. Yves Barrette qu'il avait dit à Mme A.W. qu'elle avait toujours l'option de magasiner ailleurs pour trouver une meilleure prime.

[69] Sur ce chef, la preuve se retrouve aux enregistrements, pièces P-13, P-15 et P-18.

[70] Le 7 mars 2020, au cours d'un premier entretien téléphonique (P-13) avec Mme A.W., alors que celle-ci croit pouvoir obtenir un meilleur prix, l'intimé lui dit clairement qu'elle peut chercher (un meilleur prix) ailleurs.

2021-07-01(C)

PAGE : 17

[71] Plus tard, le même jour, au cours d'un deuxième entretien téléphonique (P-15), l'intimé rappelle Mme A.W. afin de l'aviser qu'il a négocié une meilleure prime pour l'automobile. Cependant, Mme A.W. trouve la prime toujours trop élevée et l'intimé lui dit alors « *vous pouvez faire votre magasinage, si jamais vous trouvez (moins) cher, vous pouvez m'envoyer la copie pour confirmer* ».

[72] Ainsi donc, la preuve administrée par le syndic a révélé que l'intimé a bel et bien affirmé à Mme A.W. qu'elle pouvait magasiner la prime de son côté.

[73] Dans un tel contexte, nous sommes d'avis que le syndic ne s'est pas déchargé de son fardeau de prouver par prépondérance que l'intimé a tenté d'induire en erreur M. Barrette, et ainsi, entraver son enquête.

[74] L'intimé est en conséquence acquitté de l'infraction décrite au chef d'accusation n°5.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

DÉCLARE l'intimé Julien Stephens coupable du chef n° 1 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 25 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

DÉCLARE l'intimé Julien Stephens coupable du chef n° 2 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

DÉCLARE l'intimé Julien Stephens coupable du chef n° 3 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 25 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

DÉCLARE l'intimé Julien Stephens coupable du chef n° 4 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*;

ORDONNE un arrêt conditionnel des procédures sur les autres dispositions législatives et/ou réglementaires invoquées au soutien des chefs d'accusation ci-haut mentionnés;

ACQUITTE l'intimé Julien Stephens de l'infraction décrite au chef n° 5 de la plainte;

2021-07-01(C)

PAGE : 18

DEMANDE au secrétaire du Comité de discipline de convoquer les parties pour l'audition sur sanction;

LE TOUT, frais à suivre.

M^e Daniel M. Fabien
Vice-président du Comité de discipline

M. Philippe Jones, courtier en assurance
de dommages
Membre du comité de discipline

M^{me} Anne-Marie Hurteau, MBA, FPAA,
CRM, courtier en assurance de dommages
Membre du comité de discipline

M^e Karoline Khelfa
Procureure de la partie plaignante

M. Julien Stephens, présent et non représenté
Partie intimée

Date d'audience : Le 21 mars 2022 par visioconférence

3.7.3.3 OCRCVM

Aucune information.

3.7.3.4 Bourse de Montréal Inc.

Aucune information.