

# 3.7

## Décisions administratives et disciplinaires

---

---

### 3.7 DÉCISIONS ADMINISTRATIVES ET DISCIPLINAIRES

Aucune information.

#### 3.7.1 Autorité

##### Note au lecteur

##### **Ordonnance rendue par l'Autorité des marchés financiers à l'encontre de la Corporation d'assurance First Canadian**

Veillez prendre note que l'ordonnance rendue le 26 mars 2024 par l'Autorité des marchés financiers à l'encontre de la Corporation d'assurance First Canadian est publiée à la section 5.7 du bulletin du 11 avril 2024 (vol. 21, n°14).

#### 3.7.2 TMF

Les décisions prononcées par le 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° : CD00-1521

DATE : 28 mars 2024

---

LE COMITÉ : M <sup>e</sup> Madeleine Lemieux	Présidente
M. Sylvain Jutras, A.V.C., Pl. Fin.	Membre
M. Bruno Therrien, Pl. Fin.	Membre

---

#### SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Partie plaignante

c.

**SERGE PAQUETTE** (numéro de certificat 173092, BDNI 2056321)

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 concernés par la plainte disciplinaire ainsi que de toute information permettant de les identifier, 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, c. E-6.1) et à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2).**

[1] L'intimé, qui est maintenant retraité, fait l'objet d'une plainte disciplinaire qui contient un seul chef d'infraction; le syndic lui reproche un manque de professionnalisme

CD00-1521

PAGE : 2

et de diligence dans l'exécution du mandat confié par deux consommateurs quant à la résiliation d'une assurance-vie temporaire. Il a plaidé non coupable à cette accusation.

### **LA PLAINTÉ**

[2] La plainte se lit comme suit :

Dans la région de St-Jérôme, en novembre 2014, l'intimé n'a pas agi avec compétence et professionnalisme en omettant de réaliser le mandat confié par ses clients A.B. et L.M., à savoir l'annulation seulement des avenants « Assurance temporaire » des contrats numéro 790[...] et numéro 796[...], contrevenant ainsi au deuxième paragraphe de l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et à l'article 24 du *Code de déontologie* de la Chambre de la sécurité financière.

[3] Alors que l'intimé avait reçu mandat de résilier seulement une police d'assurance-vie temporaire, c'est aussi une police d'assurance-vie qu'on qualifiera de permanente qui a été résiliée par l'assureur. Le comité doit décider si, dans l'exécution de ce mandat, l'intimé a manqué de compétence, de professionnalisme et de diligence comme le soutient le syndic ou si, au contraire, comme le prétend l'intimé, certes il y a eu erreur, mais ce n'est pas son erreur; et d'ajouter l'intimé, si le comité est d'avis qu'il a commis une erreur, il ne s'agit pas d'une faute dont la gravité est suffisamment importante pour constituer une faute déontologique.

### **LE CONTEXTE**

[4] L'intimé rencontre les deux consommateurs A.B. et L.M. qui sont des conjoints, à l'été 2013 dans le cadre du règlement de la succession du père de L.M.; l'intimé était le représentant de la personne décédée. Il détient alors un certificat en assurances de personnes et il est inscrit comme représentant de courtier pour un courtier en épargne collective.

CD00-1521

PAGE : 3

[5] L'intimé leur offre ses services à titre de représentant et une première rencontre a lieu en octobre de la même année. L'intimé complète alors une analyse des besoins financiers (« ABF ») des consommateurs.

[6] Chacun des consommateurs est à ce moment détenteur d'une assurance-vie auprès de la Compagnie d'assurance-vie Transamerica du Canada (Transamérica, devenue IVARI) émise en novembre 1994. La police s'intitule « Temporaire jusqu'à 100 ans »; leurs protections sont identiques.

[7] Ces polices d'assurance comprennent deux produits distincts; le premier produit est une « assurance-vie permanente sans participation dont les primes garanties sont exigibles du vivant de l'assuré; jusqu'à 100 ans ». Les consommateurs désignent ce volet comme étant leur assurance-vie permanente. Le capital assuré est de 100 000 \$.

[8] Le second produit de cette police est une assurance-vie temporaire, renouvelable tous les 20 ans; le capital assuré est de 150 000 \$.

[9] Après la confection de l'ABF, l'intimé rencontre à nouveau les consommateurs et leur recommande de résilier le volet assurance-vie temporaire de ces polices d'assurance et de souscrire une assurance maladie grave auprès d'un autre assureur. Les consommateurs sont d'accord avec cette recommandation et donnent mandat à l'intimé de la mettre à exécution.

[10] L'assurance-vie temporaire qui est à résilier ne viendra à échéance que le 26 novembre 2014 soit environ un an plus tard. Pendant cette année, il y aura donc chevauchement de deux protections, soit l'assurance-vie temporaire et l'assurance maladie grave nouvellement souscrite.

[11] Transamerica envoie aux consommateurs l'avis de renouvellement de leurs assurances-vie temporaires le 30 septembre 2014. Voici ce qu'on peut notamment y lire :

CD00-1521

PAGE : 4

[...]

**AVIS DE RENOUVELLEMENT****Police no :** L790[...]**Assuré principal :** L.M.

Nos dossiers indiquent que votre police/couverture d'assurance temporaire doit être renouvelée le 26 novembre 2014.

<b>Régime de base ou avenant temporaire à renouveler</b>	<b>Assuré(s)</b>	<b>Nouvelle prime mensuelle (\$)</b>	<b>Date du prochain renouvellement</b>	<b>Date d'expiration de la couverture</b>
*transformable et renouvelable de 20 ans	L.M.	71,82	26 novembre 2034	26 novembre 2043

Cet avis indique la prime de renouvellement de votre couverture d'assurance vie temporaire seulement. Il n'inclut pas la prime de toute autre couverture d'assurance vie ou garantie ni celle de tout avenant annexé à cette police, le cas échéant.

[...]

[12] On constate à la lecture de cet avis de Transamerica qu'il porte précisément sur le seul produit qui doit faire l'objet d'un renouvellement c'est-à-dire l'assurance-vie temporaire et qu'on y précise que le montant de la prime est seulement la prime de la portion assurance-vie temporaire; le numéro de l'avenant qu'on trouve par ailleurs sur la police émise en 1994 n'y est pas inscrit.

[13] L'intimé rédige pour ses clients deux lettres de résiliation de ces assurances-vie temporaires. Voici comment sont libellées ces lettres adressées à Transamerica à l'attention de l'intimé, signées par les consommateurs :

CD00-1521

PAGE : 5

[...]

**Objet : Résiliation de la police temporaire****Référence : L790[...] L.M.**

Par la présente je demande à ce que la police citée en référence soit résiliée en date du renouvellement du terme.

[...]

[14] On constate à la lecture de cette courte lettre que l'objet est bel et bien la résiliation de la police temporaire et qu'on fait référence au terme de cette police, terme qui ne peut porter que sur le produit qui a un terme c'est-à-dire l'assurance-vie temporaire renouvelable aux 20 ans.

[15] Le 26 novembre, par lettre, Transamerica confirme la résiliation dans ces termes :

**No de police :** L790[...]**Assuré (primaire) :** L.M.

Par la présente, nous confirmons que votre police d'assurance a été résiliée le 26 novembre 2014.

[...]

[16] On comprend à la lecture de cette lettre que Transamerica a résilié la police d'assurance au complet, c'est-à-dire autant le produit « assurance-vie permanente 100 ans » que le produit d'assurance-vie temporaire.

[17] Cette lettre de Transamerica est envoyée à la fois aux consommateurs et au représentant; personne ne réalise en novembre 2014 que c'est toute la police d'assurance qui est résiliée. Pour les consommateurs, cet avis ne fait que confirmer les instructions qu'ils ont données à l'intimé concernant leurs polices d'assurance-vie temporaire.

CD00-1521

PAGE : 6

[18] Les consommateurs ne réaliseront pas non plus que Transamerica ne prélève plus le paiement des primes de leur assurance-vie; les seuls prélèvements à leur compte de banque sont faits par Sécurité Desjardins; A.B. témoigne qu'il a cru que les prélèvements dans son compte étaient agglomérés et faits par le cabinet de l'intimé pour tous les produits d'assurance détenus par lui et sa conjointe.

[19] Quant à l'intimé, son témoignage n'est pas des plus limpides quant à savoir s'il a lu ou non cette lettre de Transamerica. Il témoigne ne pas se souvenir si oui ou non il l'a lue; il ajoute l'avoir peut-être lue vite.

[20] En entrevue avec l'enquêteur de la Chambre, il dit ne pas avoir lu cette lettre, que ce type de correspondance est traité par son adjointe qui lui a dit que Transamerica confirmait la résiliation de l'assurance tel que demandé. Le syndic y voit un aveu extrajudiciaire du défaut d'avoir lu la lettre lui-même ou d'avoir délégué une tâche à une personne sans l'avoir supervisée.

[21] L'intimé explique que cette entrevue avec l'enquêteur de la Chambre a eu lieu alors qu'il était à son chalet et qu'il n'avait pas ses dossiers avec lui et qu'il ne s'agit pas d'un aveu clair, sans ambiguïté et sans équivoque<sup>1</sup>.

[22] Le comité est d'avis qu'il est plus que probable que l'intimé n'a pas lu ni même vu la lettre de Transamerica en novembre 2014; même si le comité retenait que l'intimé a lu la lettre, chose certaine il n'y a pas accordé suffisamment d'attention pour en saisir le contenu et constater que ce sont toutes les couvertures d'assurance-vie de ses clients avec Transamerica qui sont résiliées.

---

<sup>1</sup> *Chambre de la sécurité financière c. Laviolette*, 2022 QCCDCSF 21, par. 303.

CD00-1521

PAGE : 7

[23] Il a présumé que cette lettre ne venait que confirmer la demande qu'il venait tout juste de faire à Transamerica : résilier la police d'assurance-vie temporaire qui était le seul produit qui avait un terme et qui devait être renouvelé.

[24] Les consommateurs, tout comme l'intimé, ne réaliseront que quelque sept années plus tard que leurs polices d'assurance-vie permanentes ont été résiliées en novembre 2014. À l'occasion d'un changement d'institution financière et de représentant, en septembre 2021, les consommateurs communiquent avec le bureau de l'intimé pour gérer les paiements préautorisés; l'examen du dossier des consommateurs chez l'intimé révélera qu'ils ne détiennent aucune police d'assurance chez IVARI.

[25] Les consommateurs ont entrepris des démarches d'abord pour comprendre, puis pour obtenir réparation pour la perte de leurs assurances-vie permanentes qu'ils avaient cru, à tort, toujours en vigueur.

[26] IVARI a tout d'abord refusé de remettre les polices d'assurances-vie temporaires en vigueur en raison du long délai entre la résiliation et la demande de remise en vigueur; IVARI acceptera finalement de remettre en vigueur les deux polices d'assurances-vie permanentes aux mêmes conditions, dans la mesure où les consommateurs paient les primes pour les huit années passées et passent des examens médicaux; le représentant d'IVARI témoigne que c'est une chose que la compagnie ne fait jamais quand une police d'assurance a cessé d'être en vigueur pour une aussi longue période.

[27] La police d'assurance-vie permanente de L.M. est remise en vigueur, mais pas celle de A.B.; l'examen médical a révélé l'existence d'une condition médicale et IVARI a refusé de réémettre la police d'assurance; A.B. a obtenu une autre assurance-vie pour un capital beaucoup moins élevé et des primes plus élevées.

[28] Entre novembre 2014 et septembre 2021, il y a eu seulement deux rencontres entre les consommateurs et l'intimé; comme ces rencontres n'avaient pas pour objet leurs

CD00-1521

PAGE : 8

assurances-vie, aucune révision de leurs dossiers n'est faite; le comité retient que c'était la décision des consommateurs de ne pas rencontrer annuellement le représentant comme il les y invitait parce qu'ils n'en sentaient pas le besoin.

[29] De son côté, l'intimé n'a pas cru nécessaire ou même utile de réviser périodiquement les dossiers des consommateurs à défaut par ceux-ci de souhaiter le rencontrer annuellement.

### **ANALYSE ET MOTIFS**

[30] Pour le syndic, l'intimé a contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* qui impose un devoir de compétence et de professionnalisme au représentant. Le syndic considère que l'intimé a également contrevenu à l'article 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* qui impose au représentant de s'acquitter de tout mandat confié par le client avec diligence.

[31] Le fardeau de la preuve repose sur les épaules du syndic. Il doit prouver par prépondérance de preuve que les gestes reprochés ont été commis par l'intimé.

[32] Les gestes reprochés doivent avoir un niveau de gravité suffisamment élevé pour constituer une faute déontologique. Il est bien connu que la simple erreur n'est pas une faute déontologique sinon la vie des professionnels serait invivable si le moindre écart de conduite constituait une faute déontologique<sup>2</sup>.

[33] Enfin, il faut distinguer entre un comportement souhaitable et un comportement acceptable d'un professionnel en ce qu'un comportement peut ne pas être souhaitable et

---

<sup>2</sup> *Ordre des architectes du Québec c. Duval*, 2003 QCTP 144, et; *Médecins (Ordre professionnel des) c. Bissonnette*, 2019 QCTP 51.

CD00-1521

PAGE : 9

être néanmoins acceptable et ne pas constituer une faute déontologique<sup>3</sup>.

[34] Pour les raisons qui suivent, le comité est d'avis que l'intimé n'a pas commis une faute déontologique en novembre 2014.

[35] Le syndic reproche d'abord à l'intimé d'avoir manqué de rigueur dans la rédaction de la lettre de résiliation en ne précisant pas qu'elle ne visait que l'avenant d'assurance-vie temporaire et en n'inscrivant pas le numéro de cet avenant dans sa lettre à Transamerica. C'est ce qu'il considère être un manquement de compétence et de professionnalisme.

[36] Pour l'intimé, il n'y a aucune ambiguïté dans la lettre qu'il a rédigée; l'objet de la lettre dit bien « résiliation de la police temporaire »; des deux produits inclus dans la police, un seul était une assurance-vie temporaire et avait une date de renouvellement; sa réponse à Transamerica ne pouvait donc porter que sur l'assurance-vie temporaire; ce n'était, selon lui, qu'un copié-collé de l'avis de renouvellement que l'assureur venait tout juste d'envoyer aux consommateurs qui ne contenait pas non plus le numéro de l'avenant.

[37] De son côté, le représentant de l'assureur témoigne que pour IVARI, la lettre de résiliation est claire : en indiquant le numéro de police sur l'avis de résiliation, c'est la police en entier qui allait être résiliée. La référence à l'objet de la lettre et la suite de correspondance sont pour lui sans pertinence.

[38] Le devoir de compétence tout comme le devoir de professionnalisme sont des devoirs généraux qui s'évaluent dans le contexte précis des événements qui donnent lieu à la plainte. Chaque cas est forcément un cas d'espèce. Un geste ou le défaut de poser un geste sera examiné dans son contexte et non pas isolément.

---

<sup>3</sup> *Ordre des architectes du Québec c. Duval*, préc., note 2.

CD00-1521

PAGE : 10

[39] Le comité est d'avis que les lettres de résiliation rédigées par l'intimé peuvent porter à confusion quoiqu'en dise l'intimé et quoiqu'en dise le représentant de l'assureur. Toutefois, ces lettres s'inscrivent dans une chaîne de communications qui comprend d'abord une police d'assurance avec deux produits bien distincts, un avis de renouvellement pour un seul de ces deux produits et un avis de résiliation qui porte précisément sur le seul produit qui a fait l'objet de l'avis de renouvellement.

[40] Il n'est pas déraisonnable de penser que les lettres rédigées par l'intimé sont une réponse aux avis de renouvellement envoyés par l'assureur et ne portent que sur ce qui a fait l'objet des avis de renouvellement de l'assureur.

[41] Ces lettres à l'assureur auraient-elles pu être mieux rédigées et plus précises? Sûrement. Mais cette rédaction, même si elle n'est pas parfaite, n'est pas suffisamment fautive pour constituer une faute déontologique qui, rappelons-le, doit avoir un niveau de gravité suffisamment élevé pour constituer un écart de conduite.

[42] Comme l'écrit le Tribunal des Professions dans l'affaire *Duval*<sup>4</sup>, nous sommes dans le domaine de la distinction entre le comportement souhaitable et le comportement acceptable :

[11] Comme le soulignait le procureur de l'intimé, il faut distinguer en droit disciplinaire entre le comportement souhaitable et le comportement acceptable. La faute déontologique naît d'un comportement qui se situe en dessous du comportement acceptable. Un professionnel peut avoir une conduite qui s'éloigne du comportement souhaitable sans être inacceptable. Dans ce cas, il ne commet pas de faute déontologique.

[43] Il aurait été souhaitable que l'intimé ait été plus précis dans la lettre de résiliation, mais cette lettre ne dénote pas pour autant un comportement inacceptable. Cet imbroglio aurait été facilement évité si l'assureur avait, de son côté, porté attention à l'objet pourtant

---

<sup>4</sup> *Ordre des architectes du Québec c. Duval*, préc., note 2.

CD00-1521

PAGE : 11

clairement indiqué sur les lettres préparées par l'intimé ou, au moins, avait demandé des précisions au représentant.

[44] Le comité est donc d'avis que cet imbroglio, auquel a contribué la lettre de résiliation, certes de rédaction imparfaite, est un manquement qui ne constitue pas une faute déontologique. L'intimé sera acquitté d'avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* en ne manquant pas de professionnalisme ni de compétence.

[45] Mais, selon le syndic, il y a un deuxième volet en ce qui a trait à l'exécution du mandat. IVARI a envoyé une lettre de confirmation de résiliation de la police et cette lettre est sans ambiguïté : c'est la police au complet qui a été résiliée. Or, ce n'est pas le mandat qui a été donné à l'intimé par les consommateurs. Ce faisant, l'intimé aurait contrevenu à l'article 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* qui impose au représentant le devoir de s'acquitter de tout mandat confié par son client avec diligence.

[46] Il ne fait pas de doute que l'intimé avait reçu un mandat bien précis de ses clients qui était de résilier seulement la police d'assurance-vie temporaire. Ce qui explique l'annulation de toute la police incluant l'assurance-vie permanente, c'est l'imbroglio décrit plus haut dans la chaîne de correspondances entre l'intimé et Transamerica.

[47] Pour le comité, il est assez évident qu'une lecture attentive de cette lettre de confirmation provenant d'IVARI qui, finalement, tient sur une ligne, permet de constater immédiatement que c'est la police d'assurance au complet qui est résiliée.

[48] Le syndic formule ainsi la question : est-ce qu'un professionnel prudent et diligent, dans les mêmes circonstances, aurait agi de la même manière? Il prend appui dans les

CD00-1521

PAGE : 12

propos du juge Gonthier dans l'arrêt *St-Jean c. Mercier*<sup>5</sup>. Cet arrêt a été rendu en matière de responsabilité civile et il ne faut pas confondre la faute civile génératrice de dommages et la faute déontologique qui consiste à enfreindre les règles de la profession.

[49] La question peut se poser ainsi : si un représentant demande au nom de ses clients la résiliation d'un seul produit d'assurance, inclus dans une police d'assurance qui comprend deux produits d'assurance, doit-il lire la lettre de confirmation de l'assureur qui répond affirmativement à sa demande?

[50] Le comité est d'avis que l'intimé pouvait raisonnablement présumer que la réponse de Transamerica était une réponse à sa demande et rien d'autre, demande qui elle-même était une réponse à l'avis de renouvellement envoyé par Transamerica, d'où le fait que l'intimé s'est fié aux propos de son adjointe qui lui a signalé que Transamerica avait résilié la police tel que demandé. Puisque la demande ne portait que sur l'assurance-vie temporaire, la réponse de Transamerica ne pouvait porter que sur l'assurance-vie temporaire.

[51] Les faits du présent dossier s'apparentent aux faits de l'affaire Lemieux<sup>6</sup> et le comité de discipline a rejeté les accusations; dans cette affaire, le syndic avait prouvé que les modifications demandées au contrat d'assurance n'avaient pas été faites malgré le mandat donné au représentant; cette preuve à elle seule n'est pas suffisante pour conclure à la faute déontologique.

[52] Le comité écrit :

[47] Avec égard, nous ne partageons pas cet avis. Il est certes aisé de déclarer en rétrospective qu'il aurait été préférable que l'intimé fasse émettre les contrats au nom de Ferronnerie plutôt qu'au nom des actionnaires, mais, selon le témoignage de l'intimé, s'il a fait émettre les polices en cause au nom des actionnaires plutôt qu'au nom de Ferronnerie c'est parce que, par

<sup>5</sup> *St-Jean c. Mercier*, 2002 CSC 15, par. 53

<sup>6</sup> *Chambre de la sécurité financière c. Lemieux*, 2010 CanLII 99870 (QC CDCSF).

CD00-1521

PAGE : 13

expérience, dans un tel cas l'assureur allait émettre plus rapidement les contrats.

[53] Le fait de ne pas avoir porté attention au texte de la lettre est certes une erreur; mais, encore une fois, il s'agit d'une faute qui ne revêt pas un degré de gravité suffisamment élevé pour constituer une faute déontologique. Comme l'écrit l'auteur Guy Cournoyer, maintenant juge à la Cour d'appel, « La faute déontologique n'est pas consommée au moindre écart »<sup>7</sup>.

[54] L'intimé sera donc également acquitté d'avoir contrevenu à l'article 24 du *Code déontologie de la Chambre de la sécurité financière*, en ne manquant pas de diligence dans l'exécution de son mandat.

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

**ACQUITTE** l'intimé sous l'unique chef d'infraction contenu à la plainte disciplinaire d'avoir contrevenu aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

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

---

<sup>7</sup> Guy COURNOYER, « La faute déontologique : sa formulation, ses fondements et sa preuve », *Développements récents en déontologie, droit professionnel et disciplinaire (2016)*, vol. 416, Éditions Yvon Blais.

CD00-1521

PAGE : 14

(S) M<sup>e</sup> Madeleine Lemieux

---

**M<sup>e</sup> MADELEINE LEMIEUX**  
Présidente du comité de discipline

(S) Sylvain Jutras

---

**M. SYLVAIN JUTRAS, A.V.C., Pl. Fin.**  
Membre du comité de discipline

(S) Bruno Therrien

---

**M. BRUNO THERRIEN, Pl. Fin.**  
Membre du comité de discipline

M<sup>e</sup> Jack Kermezian  
ML AVOCATS  
Procureur de la partie plaignante

M<sup>e</sup> Josée Cavalantia  
M<sup>e</sup> Cassandra Duchesne  
INF AVOCATS  
Procureures de la partie intimée

Dates d'audience : 19 et 20 février 2024

**COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ**

A0070

## COMITÉ DE DISCIPLINE

### CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

N°: CD00-1524

DATE : Le 26 mars 2024

---

LE COMITÉ :	M <sup>e</sup> Claude Mageau	Président
	M. François Faucher, Pl. Fin.	Membre
	M. Michel Demers, A.V.A., Pl. Fin.	Membre

---

#### SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Partie plaignante

C.

**MARIE-HÉLÈNE GAGNON**, conseillère en sécurité financière et représentante de courtier en épargne collective (numéro de certificat 208319 et BDNI 3323801)

Partie intimée

---

#### DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

---

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

- Ordonnance de non-divulgation, non-diffusion, et non-publication de tout renseignement ou information qui pourrait permettre d'identifier la consommatrice concernée par la plainte disciplinaire ainsi que ceux contenus dans les pièces, étant entendu que la présente ordonnance ne s'applique pas aux échanges d'information prévus à la *Loi sur l'encadrement du*

CD00-1524

PAGE : 2

***secteur financier et à la Loi sur la distribution de produits et services financiers.***

**APERÇU**

Les infractions reprochées

[1] La plainte disciplinaire modifiée déposée contre l'intimée Marie-Hélène Gagnon (« M<sup>me</sup> Gagnon ») contient deux chefs d'infraction<sup>1</sup> (la « Plainte »).

[2] Le premier chef d'infraction lui reproche d'avoir fait défaut de connaître la situation financière et personnelle ainsi que les objectifs de placement de sa cliente J.D. avant de lui recommander de transférer les sommes détenues dans des « CPG Indice–Action rachetable » vers le compte d'investissement « Portefeuille Éléments Rendement AGF - Profil conservateur (AGF) », le tout en contravention à l'article 15 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (le « Code de déontologie »).

[3] Le deuxième chef d'infraction lui reproche pour la même date de ne pas avoir fourni à sa cliente J.D. de façon objective et complète les informations requises et pertinentes pour apprécier cette même recommandation notamment en ne lui indiquant pas le rendement individuel de chacun des « CPG Indice-Action rachetable », le tout en contravention aux articles 12, 13 et 14 du Code de déontologie.

Le plaidoyer

[4] Le 11 décembre 2023, le procureur de M<sup>me</sup> Gagnon produit devant le comité le plaidoyer de culpabilité détaillé signé par M<sup>me</sup> Gagnon où elle reconnaît sa culpabilité aux deux chefs infractions allégués à la Plainte<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Annexe 1.

<sup>2</sup> Pièce IS-1.

CD00-1524

PAGE : 3

[5] Suite à une demande de la part de la procureure du syndic, le comité accorde la modification du chef d'infraction 2 afin de retirer l'article 12 du Code de déontologie comme facteur de rattachement.

[6] Les parties déposent aussi un énoncé conjoint des faits<sup>3</sup>, lequel est signé par M<sup>me</sup> Gagnon.

[7] Le procureur de M<sup>me</sup> Gagnon dépose en plus une lettre adressée aux membres du comité de discipline et signée par cette dernière<sup>4</sup>.

[8] Compte tenu du plaidoyer de culpabilité, de l'énoncé conjoint des faits et de la lettre de M<sup>me</sup> Gagnon, le comité la déclare coupable du premier chef d'infraction pour avoir contrevenu à l'article 15 du Code de déontologie et coupable du second chef d'infraction pour avoir contrevenu aux articles 13 et 14 du Code de déontologie.

[9] Cependant, en ce qui concerne le chef d'infraction 2, le comité ordonne la suspension conditionnelle des procédures quant à l'article 14 du Code de déontologie en vertu du principe empêchant les condamnations multiples<sup>5</sup>.

### **CONTEXTE**

[10] Les faits reprochés à M<sup>me</sup> Gagnon remontent à 2018 alors qu'elle est à la fois représentante en assurance de personnes et représentante de courtier pour un courtier en épargne collective auprès de Beneva inc.

[11] Le dossier de la cliente J.D. détenu chez La Capitale/Beneva est confié à M<sup>me</sup> Gagnon au tout début de sa pratique en juillet 2015.

---

<sup>3</sup> Pièce PS-11.

<sup>4</sup> Pièce IS-2.

<sup>5</sup> *Kienapple c. R.*, 1974 CanLII 14 (CSC), [1975] 1 RCS 729.

CD00-1524

PAGE : 4

[12] J.D. détient alors entre autres six placements « CPG Indice-Action rachetable » (« CPG »).

[13] Ces placements ont une composante de revenu fixe à 50% de l'investissement et une composante variable de l'indice S&P/TSX 60 à 50% de l'investissement, le capital étant garanti à l'échéance et rachetable avant l'échéance, mais avec pénalité.

[14] M<sup>me</sup> Gagnon rencontre J.D. et son conjoint pour la première fois le 27 juin 2018.

[15] J.D. était infirmière, retraitée depuis le 7 février 2014.

[16] Lors de cette première rencontre, M<sup>me</sup> Gagnon recommande à J.D. de transférer ses six CPG détenus pour une valeur totale de 53 320,15 \$ vers le compte d'investissement « Portefeuille Éléments Rendement AGF - Profil conservateur (AGF) » (« Portefeuille AGF »).

[17] Pour ce faire, J.D. doit payer la somme totale de 1 694,77 \$ à titre de pénalité pour les transferts hors échéance de cinq des six placements CPG.

[18] Pour faire sa recommandation, M<sup>me</sup> Gagnon n'informe pas J.D. du rendement individuel de chacun de ses placements CPG, mais lui donne uniquement leur rendement approximatif moyen.

[19] Avant de faire sa recommandation à J.D., M<sup>me</sup> Gagnon complète un document « *Azimut – Analyse de situation financière* » qui est un calcul des revenus de retraite de la cliente et de son décaissement<sup>6</sup>.

[20] Le montant des placements qu'elle détient alors y apparaît, mais le document ne contient pas son actif, ses revenus totaux, son passif, sa tolérance

---

<sup>6</sup> Pièce PS-9.

CD00-1524

PAGE : 5

aux risques, son horizon de placement, ni son niveau de connaissance en matière d'investissement.

[21] De plus, il n'est retrouvé au dossier de J.D. à La Capitale aucun profil d'investisseur.

[22] Entre juin 2018 et novembre 2021, il n'y a aucun contact entre M<sup>me</sup> Gagnon et J.D.

[23] En octobre 2021, J.D. fait un suivi de son Portefeuille AGF pour vérifier si elle a récupéré la pénalité de 1 694,77 \$ ci-haut mentionnée occasionnée par le transfert recommandé par M<sup>me</sup> Gagnon.

[24] Elle réalise alors quels étaient les rendements individuels réels de ses CPG avant leur transfert, lesquels ne correspondent pas avec l'information que M<sup>me</sup> Gagnon lui avait transmise au moment de sa recommandation.

[25] Lors de l'enquête du syndic, M<sup>me</sup> Gagnon reconnaît ne pas avoir fait de profil d'investisseur pour J.D. lors du transfert de ses CPG en 2018 au motif que selon elle, les comptes étant alors déjà ouverts, ces transferts ne constituaient qu'une instruction de placement ne nécessitant pas la préparation d'un nouveau profil d'investisseur.

[26] Elle reconnaît cependant ne pas avoir informé J.D. du rendement individuel de chacun de ses CPG, et ne lui avoir donné qu'un rendement approximatif de ses placements.

[27] M<sup>me</sup> Gagnon n'a pas d'antécédent disciplinaire.

[28] Les parties font une recommandation commune sur sanction pour M<sup>me</sup> Gagnon, à savoir sa condamnation à une amende de 4 000 \$ pour chacun des deux chefs d'infraction et au paiement des déboursés selon l'article 151 du *Code des professions*.

CD00-1524

PAGE : 6

**QUESTION EN LITIGE****La recommandation commune de sanction soumise par les parties doit-elle être entérinée par le comité?**

[29] Pour les raisons ci-après mentionnées, le comité est d'opinion que la recommandation commune doit être entérinée, car elle ne va pas à l'encontre de l'intérêt public et ne mine pas la confiance du public dans l'administration de la justice.

**ANALYSE ET MOTIFS**

[30] La règle fondamentale bien connue en matière de sanction disciplinaire est son individualisation, laquelle doit atteindre les objectifs suivants :

- i. La protection du public;
- ii. La dissuasion du professionnel de récidiver;
- iii. L'exemplarité à l'égard des autres membres de la profession;
- iv. Le droit du professionnel d'exercer sa profession (critère arrivant en dernier lieu)<sup>7</sup>.

[31] Cependant, vu la recommandation commune de sanction présentée par les parties, le comité n'a pas à déterminer si la sanction recommandée est juste ou appropriée, mais il doit plutôt se demander si elle respecte le critère de l'intérêt public à savoir si elle ne mine pas la confiance du public dans l'administration de la justice ou ne va pas à l'encontre de l'intérêt public de toute autre façon<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA), par. 38.

<sup>8</sup> *R. c. Anthony-Cook*, 2016 CSC 43 (CanLII), [2016] 2 RCS 204; *R. c. Nahanee*, 2022 CSC 37 (CanLII), par. 1.

CD00-1524

PAGE : 7

[32] Ce critère établi par la Cour suprême en matière criminelle s'applique aussi en matière disciplinaire<sup>9</sup>.

[33] Ce critère rigoureux a été réitéré récemment par le plus haut tribunal du pays en déclarant que « *la rigueur de ce critère vise à protéger les avantages particuliers découlant des recommandations conjointes. Ce processus procure aux parties un degré élevé de certitude que la peine proposée conjointement sera infligée, en plus d'éviter le besoin de tenir des procès longs, coûteux et acrimonieux. En règle générale, les audiences de détermination de la peine basées sur des recommandations conjointes sont simples et expéditives. Elles permettent d'épargner de l'argent, ainsi que du temps et d'autres précieuses ressources qui peuvent être consacrées à d'autres instances devant les tribunaux. Bref, elles permettent au système de justice de fonctionner de manière efficace et efficiente* »<sup>10</sup>.

[34] Aussi, le comité doit se remémorer qu'il doit « *faire montre de retenue et de ne rejeter les recommandations conjointes que lorsque des personnes renseignées et raisonnables estimerait que la peine proposée fait échec au bon fonctionnement du système de justice. Un seuil moins élevé que celui-ci jetterait trop d'incertitude sur l'efficacité des ententes de règlement. Le critère de l'intérêt public garantit que ces ententes de règlement jouissent d'un degré de certitude élevé* »<sup>11</sup>.

[35] Au soutien de leurs recommandations, les parties soulignent les facteurs subjectifs suivants :

- M<sup>me</sup> Gagnon est âgée de 34 ans;

---

<sup>9</sup> *Conesa c. Infirmières et infirmiers (Ordre professionnel des)*, 2022 QCTP 56 (CanLII), par. 45.

<sup>10</sup> *R. c. Nahanee*, préc., note 8, par. 2.

<sup>11</sup> *R. c. Anthony-Cook*, préc., note 8, par. 42.

CD00-1524

PAGE : 8

- Au moment de la commission des infractions, elle avait environ trois ans d'expérience;
- Elle est toujours active en assurance de personnes et en épargne collective;
- Elle n'a pas d'antécédent disciplinaire;
- Elle a plaidé coupable aux deux chefs d'infraction visés par la plainte.

[36] Les facteurs objectifs pertinents suivants sont avancés :

- Au niveau du chef d'infraction 1, l'infraction est au cœur de l'exercice de la profession, puisqu'avant de formuler une recommandation de placement à son client, le représentant doit obtenir l'ensemble des renseignements nécessaires à son travail et il doit être instruit des objectifs de son client, de sa tolérance aux risques, de l'ensemble de ses moyens et besoins financiers;
- Au niveau du chef d'infraction 2, cette infraction est également au cœur de l'exercice de la profession, car elle est en lien avec le devoir d'information du représentant qui est essentiel pour le client afin de lui permettre de prendre une décision éclairée à l'égard de la recommandation formulée;
- M<sup>me</sup> Gagnon a reçu la somme de 744,66 \$ à titre de commission;
- Les infractions remontent à cinq ans;
- Il n'y a qu'une seule victime;
- Il n'existe aucune intention malicieuse de la part de M<sup>me</sup> Gagnon et les infractions relèvent plutôt d'un manque de compétence.

CD00-1524

PAGE : 9

[37] Lors de l'audition sur sanction, M<sup>me</sup> Gagnon n'a pas témoigné, mais elle a déposé une lettre signée<sup>12</sup> qui démontre une introspection sincère et constructive :

« (...)

*M. le Président,*

*En rétrospective, j'ai bien pris conscience que mon degré de littéracie financière n'était pas le même après 18 mois de pratique (06-2016) versus actuellement après 9 ans d'expérience et des centaines de clients rencontrés.*

*Malgré que j'aie tenté de remettre toutes les informations aux clients (avec les outils disponibles de mon partenaire Beneva à l'époque) lors de notre rencontre notamment les frais et la nature des placements, je suis sincèrement désolée qu'ils n'aient pas été satisfaits de ma recommandation. Je reconnais leur insatisfaction.*

*Je tâche dorénavant de confirmer plus fermement avec mes clients la compréhension des recommandations données avant la prise de décision. J'ai énormément appris de cette situation et je suis encore plus rigoureuse dans ma pratique. J'ai mis en place une pratique des affaires consciencieuse et professionnelle. Je m'assure de valider le niveau de connaissances financières de mon client ainsi que sa capacité à tolérer les risques avant de faire une recommandation qui conviendrait à sa situation.*

*C'est avec candeur et bonne foi que j'ai agi tout au long du processus d'enquête. Une première expérience pour moi avec le syndic de la CSF. Je n'avais donc jamais reçu d'avertissement subséquemment ou même depuis l'ouverture de la plainte. Je souhaite continuer de pratiquer ma profession tout en respectant le code déontologique et éviter toutes tâches supplémentaires à mon dossier. C'est pourquoi je m'efforce de suivre des formations encadrant ma profession et tous les aspects déontologiques qui s'y rattachent.*

*Je vous prierais alors de reconnaître mes torts dans cette situation ainsi que mes bonnes intentions à corriger le tout rapidement afin d'éviter de semblables désagréments auprès de mes clients actuels ou potentiels. Avec votre autorisation, j'aimerais communiquer avec les clients pour leur présenter mes excuses quant à mes recommandations non satisfaisantes. Je souhaite leur démontrer ma bienveillance à leur égard et mon entière dévotion dans la pratique de ma profession, une profession que j'adore et qui me permet d'aider les gens ce qui est énormément gratifiant.*

*Enfin, je veux assurer tous les membres du comité de discipline, qu'il me voit pour la dernière fois. Il n'y aura pas de récidive.*

(...) »

[38] Aussi, quant à cette lettre, le comité désire souligner qu'il n'a pas d'autorisation à donner à M<sup>me</sup> Gagnon pour qu'elle communique avec sa cliente

---

<sup>12</sup> Pièce IS-2.

CD00-1524

PAGE : 10

J.D. pour lui présenter ses excuses quant à ses « recommandations non satisfaisantes ».

[39] Les autorités soumises au soutien de la recommandation commune où des amendes ont été ordonnées ont pour la plupart l'avantage d'avoir suivi un débat contradictoire présenté par les parties<sup>13</sup>.

[40] Dans tous les cas référés, les représentants n'avaient aucun antécédent disciplinaire comme M<sup>me</sup> Gagnon, mais beaucoup plus d'expérience qu'elle et les amendes auxquelles ils furent condamnés varient entre 2 000 \$ et 5 000 \$ par chef d'infraction.

[41] Vu l'ensemble des circonstances du présent dossier, le comité conçoit aisément que les parties proposent comme recommandation commune le paiement d'amendes totalisant 8 000 \$.

[42] Par conséquent, le comité est d'opinion que la recommandation commune faite par les parties doit être entérinée.

### **CONCLUSION**

[43] Le comité considère que la recommandation commune présentée par les parties respecte le critère de l'intérêt public.

[44] Pour toutes ces raisons, le comité entérinera la recommandation commune et condamnera M<sup>me</sup> Gagnon à une amende de 4 000 \$ pour chacun des deux chefs d'infraction et au paiement des déboursés conformément à l'article 151 du *Code des professions*.

---

<sup>13</sup> *Chambre de la sécurité financière c. Gélinas*, 2014 CanLII 39920 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Couture*, 2014 CanLII 46614 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Daigle*, 2015 QCCDCSF 41 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Rochon*, 2015 CanLII 80862 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Aron*, 2016 QCCDCSF 57 (CanLII).

CD00-1524

PAGE : 11

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

**RÉITÈRE** le retrait de l'article 12 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r. 3) quant au chef d'infraction 2;

**PREND ACTE** à nouveau du plaidoyer de culpabilité de l'intimée aux deux chefs d'infraction de la plainte disciplinaire modifiée;

**RÉITÈRE** la déclaration de culpabilité de l'intimée pour avoir contrevenu à l'article 15 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r. 3) quant au chef d'infraction 1 et d'avoir contrevenu aux articles 13 et 14 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r. 3) quant au chef d'infraction 2;

**RÉITÈRE** la suspension conditionnelle des procédures en ce qui concerne l'article 14 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r. 3) quant au chef d'infraction 2;

**ET STATUANT SUR LA SANCTION :**

**CONDAMNE** l'intimée à une amende de 4 000 \$ pour chacun des chefs d'infraction;

**CONDAMNE** l'intimée 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 aux parties par moyen technologique conformément à l'article 133 du *Code de procédure civile* (RLRQ, c. C-25.01), soit par courrier électronique.

CD00-1524

PAGE : 12

(S) M<sup>e</sup> Claude Mageau

---

**ME CLAUDE MAGEAU**

Président du comité de discipline

(S) François Faucher

---

**M. FRANÇOIS FAUCHER, PL. FIN.**

Membre du comité de discipline

(S) Michel Demers

---

**M. MICHEL DEMERS, A.V.A., PL. FIN.**

Membre du comité de discipline

M<sup>e</sup> Sandra Robertson

**CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE**

Avocate de la partie plaignante

M<sup>e</sup> Ghislain Richer

**RICHER ET ASSOCIÉS AVOCATS**

Avocat de la partie intimée

Date d'audience : 11 décembre 2023

**COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ**

A0742

A1052

## ANNEXE 1

### LA PLAINTÉ DISCIPLINAIRE MODIFIÉE

1. À Saint-Hubert, le ou vers le 27 juin 2018, l'intimée a fait défaut de connaître la situation financière et personnelle ainsi que les objectifs de placement de sa cliente J.D. avant de lui recommander de transférer les sommes détenues dans des « CPG Indice-Action rachetable » vers le compte d'investissement « Portefeuille Éléments Rendement AGF - Profil conservateur (AGF) », contrevenant ainsi [...] à l'article 15 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière.
2. À Saint-Hubert, le ou vers le 27 juin 2018, l'intimée n'a pas fourni à sa cliente J.D. de façon objective et complète les informations requises et pertinentes à l'appréciation de sa recommandation de transférer les sommes détenues dans des « CPG Indice-Action rachetable » vers le compte d'investissement « Portefeuille Éléments Rendement AGF - Profil conservateur (AGF) » notamment en ne lui indiquant pas le rendement individuel de chacun des « CPG Indice-Action rachetable », contrevenant ainsi aux articles [...] 12, 13 et 14 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière.

3.7.3.2 Comité de discipline de la ChAD

Aucune information.

3.7.3.3 OCRI

Aucune information.

3.7.3.4 Bourse de Montréal Inc.

Aucune information.