

**TRIBUNAL DES SERVICES FINANCIERS**

**DANS L’AFFAIRE CONCERNANT** la *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, dans sa version modifiée (la « Loi »);

**ET DANS L’AFFAIRE CONCERNANT** une décision datée du 9 mai 2005, prise par le directeur général de la Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l’industrie de la Commission des services financiers, en vertu des pouvoirs délégués par le surintendant des services financiers (le « surintendant »), qui révoque le permis d’agent d’assurance-vie de niveau II de Madame Claudia A. Smith.

**ET DANS L’AFFAIRE CONCERNANT** un avis d’appel conformément aux paragraphes 17 (1) et 393 (10.2) de la Loi.

**ENTRE :**

**CLAUDIA A. SMITH**

Appelante

- et -

**SURINTENDANT DES SERVICES FINANCIERS**

Intimé

**DEVANT :**

Paul W. Litner  
Président du tribunal saisi

Colin H. H. McNairn  
Président du Tribunal

Heather Gavin  
Membre du Tribunal

**ONT COMPARU :** Vishna N. Sukdeo, pour l’appelante

Robert Conway, pour l’intimé

**DATE DE L’AUDIENCE :** 19 mai 2006

## MOTIFS DE LA DÉCISION

### Contexte et faits

Il s'agit de l'appel d'une décision datée du 9 mai 2005 (la « Décision ») du directeur général de la Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie de la Commission des services financiers de l'Ontario (le « Directeur général »). La Décision a été rendue en vertu des pouvoirs délégués par le surintendant des services financiers, l'intimé.

La Décision ordonnait la révocation du permis d'agent d'assurance-vie de niveau II de l'appelante, comme proposé dans la recommandation du conseil consultatif datée du 12 avril 2005. Cette recommandation a été formulée après une audience du conseil consultatif qui a eu lieu du 29 au 31 mars, à laquelle l'appelante et l'intimé ont comparu, produit des preuves et présenté des observations.

Le conseil consultatif a examiné cinq allégations distinctes portées contre l'appelante et conclu que ces allégations avaient été prouvées. Il s'agit des allégations suivantes :

1. L'appelante a détourné des fonds de sa cliente, M<sup>me</sup> Gertibelle Schoberg-Keiller (la « plaignante »), pour son usage personnel;
2. L'appelante a commis un délit de faux en falsifiant un document, à savoir une confirmation de dépôt de la Norwich Union;
3. L'appelante a omis de se conformer à une demande de l'intimé de lui fournir des renseignements complets au sujet d'activités liées à l'exercice d'opérations d'assurance conformément à l'article 31 de la Loi;
4. L'appelante a fourni de faux renseignements à la Commission des services financiers de l'Ontario (« CSFO »);
5. L'appelante a omis de remplir une déclaration de divulgation et de la passer en revue avec la plaignante, et d'en transmettre une copie aux assureurs concernés, comme l'exige le Règlement 674 pris en application de la Loi.

Au vu de ces conclusions, le conseil consultatif a conclu que l'appelante avait commis des actes frauduleux, qu'elle s'était montrée indigne de confiance, qu'elle n'avait pas une bonne moralité et qu'elle n'était pas digne de détenir un permis d'agent d'assurance-vie.

Le conseil consultatif a également conclu qu'il n'y avait aucune circonstance atténuante applicable à la conduite de l'appelante et il a recommandé la révocation du permis d'agent d'assurance-vie de l'appelante.

Il convient à ce stade de résumer notre compréhension des faits saillants de l'affaire.

L'appelante était une agente d'assurance-vie titulaire d'un permis, en Ontario. En 1998, la plaignante a été présentée à l'appelante par le biais d'un ami commun. À cette époque, la plaignante avait 73 ans, et l'appelante a décrit sa relation avec la plaignante comme proche d'une relation mère-fille, bien que la plaignante fut également la cliente de l'appelante.

Au début de 1999, l'appelante a rencontré la plaignante afin de discuter de ses besoins en matière d'assurance. À cette époque, la plaignante détenait une police d'assurance-vie de l'Empire Life Insurance Company (« Empire »). Le 30 janvier 1999, l'agente et la plaignante ont rempli une

proposition d'assurance-vie à la Norwich Union Life Insurance Company of Canada (la « Norwich »). En février 1999, Empire a reçu un certain nombre de demandes de retraits de la police d'assurance de la plaignante. L'assureur a finalement reçu une lettre datée du 24 mars 1999, demandant l'annulation de la police d'Empire. À la suite de ces demandes, Empire a émis quatre chèques distincts libellés à l'ordre de la plaignante, dont trois ont été déposés dans le compte de la plaignante à la Banque de Nouvelle-Écosse (Banque Scotia), et le quatrième a été déposé dans le compte de l'appelante à la Banque Canadienne Impériale de Commerce (« CIBC »).

La plaignante a ensuite découvert des transactions dans ses comptes à la Banque Scotia et à la Banque Royale du Canada (« BRC ») qu'elle ne se souvenait pas d'avoir autorisées. Parmi ces transactions, il y avait trois chèques libellés à l'ordre de l'appelante, et un chèque libellé à l'ordre de « cash » (« argent comptant ») (pour un montant total de 4 350 \$), et tirés sur son compte de la BRC. La plaignante a donc fait part à la BRC de son inquiétude à l'égard de ces transactions et la banque a entrepris une enquête. L'enquêteur de la BRC s'est entretenu avec l'appelante à trois reprises. Après avoir été informée des plaintes par la BRC, la CSFO a décidé de lancer sa propre enquête, qui prévoyait un entretien avec l'appelante le 3 mai 2001 (les enquêtes de la BRC et de la CSFO sont appelées collectivement ci-après les « Enquêtes »).

Bien que nous utilisions le terme « plaignante » pour décrire la cliente de l'appelante, M<sup>me</sup> Gertibelle Schoberg-Keiller, comme l'ont fait les parties à l'instance portée devant nous, il semble qu'elle ne se soit pas plainte directement auprès de la CSFO. Toutefois, ses plaintes au sujet de l'appelante, transmises à la CSFO par la BRC, semblent avoir joué un rôle important dans la décision, après l'enquête menée par la CSFO, de faire révoquer le permis d'agent d'assurance-vie de l'appelante, ce qui a abouti à l'instance devant le conseil consultatif et à l'instance devant le Tribunal.

Au cours des Enquêtes, l'appelante a avoué avoir déposé des chèques tirés sur les comptes de la plaignante à la BRC et à la Banque Scotia (ainsi qu'un chèque d'Empire) dans ses propres comptes en banque. Jusque là, les parties semblent d'accord sur les faits. Elles divergent sur la question de savoir si l'encaissement de ces chèques constitue ou non un détournement de fonds de la part de l'appelante. La CSFO soutient que ces transactions n'étaient pas autorisées par la plaignante, d'après les déclarations de celle-ci recueillies au cours des Enquêtes. L'appelante a avoué qu'elle avait reçu ces montants, mais elle soutient qu'elle les a utilisés à des fins servant les intérêts de la plaignante, et non ses propres intérêts. Une grande partie des éléments de preuve produits pendant l'audience devant le conseil consultatif se concentraient sur l'utilisation de ces fonds par l'appelante dans le contexte de la première allégation.

Par exemple, l'appelante a fait valoir qu'une partie des fonds provenant des chèques qu'elle avait encaissés avait été envoyée au petit-fils de l'appelante en Jamaïque, M. Dwayne Lambert. À l'appui de son argument, l'appelante a produit des preuves documentaires au cours des Enquêtes afin de démontrer qu'elle avait effectué des transferts de mandats de la Western Union à M. Lambert. La légitimité de ces documents a été contestée par la CSFO devant le conseil consultatif.

Au cours des Enquêtes, l'agente a également produit un document devant démontrer qu'un placement de 3 000 \$ avait été effectué au nom de la plaignante à la Norwich (la « confirmation du dépôt de la Norwich »). En effet, l'appelante soutient qu'elle a fait un placement à même les fonds qu'elle détenait au nom de la plaignante. Un ancien agent de la Norwich a témoigné devant

le conseil consultatif qu'aucun montant n'avait été reçu comme le décrit la confirmation de dépôt de la Norwich, que cette confirmation était un faux document et qu'aucun placement n'avait été effectué au nom de la plaignante à la Norwich. Se fondant sur ces faits, la CSFO a plaidé que l'appelante avait créé un faux document (la confirmation de dépôt de la Norwich) et que ce fait constituait la base de la deuxième allégation.

Au cours des enquêtes de la CSFO, on a demandé à l'appelante de produire des relevés de ses comptes en banque personnels afin de vérifier ses déclarations au sujet de l'utilisation des fonds transférés des comptes de la plaignante. Bien que l'appelante ait produit des documents portant sur son compte à la CIBC, elle n'a produit aucun document concernant son compte à la BRC, comme elle avait été priée de le faire. Ce fait forme la base de la troisième allégation. En outre, la CSFO soutient, à l'appui de la quatrième allégation, que les déclarations et renseignements que lui a transmis l'appelante au cours des Enquêtes sont faux, que l'appelante savait qu'ils n'étaient pas authentiques et qu'elle a fait ces déclarations dans l'intention de tromper.

Dans sa décision, le directeur a adopté les conclusions de fait exposées par le conseil consultatif et, acceptant la recommandation du conseil consultatif, a ordonné la révocation du permis d'agent d'assurance-vie de l'appelante.

En appel, l'appelante a demandé au Tribunal d'annuler la décision et d'ordonner le rétablissement de son permis d'agent d'assurance-vie.

### **Arguments de l'appelante et de l'intimé**

L'appelante a fait valoir que (i) son droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de sa personne et son droit à ce qu'il ne soit porté atteinte à ce droit qu'en conformité avec les principes de justice fondamentale, comme le garantit l'article 7 de la Charte canadienne des droits et libertés, et que (ii) son droit à une audience équitable conformément aux principes de justice naturelle avaient été compromis par le conseil consultatif, qui :

- est arrivé à des conclusions, à des inférences et à une recommandation sans entendre le témoignage de vive voix de la plaignante et sans donner à l'appelante la possibilité de contre-interroger la plaignante;
- a refusé à l'appelante le droit de présenter des preuves à l'appui de son propre témoignage de vive voix ou de compléter les affidavits qu'elle avait présentés à cette fin;
- a mal compris certains éléments de preuve, ou a omis de tenir compte de ces éléments de preuve;
- est arrivé à des conclusions de faits qui n'étaient pas raisonnables et pas étayées par les preuves;
- a omis de fournir des motifs suffisants pour ses conclusions et recommandation.

L'appelante a aussi affirmé que le directeur avait commis une erreur en endossant les conclusions et la recommandation du conseil consultatif.

Les observations de l'intimé peuvent être résumées comme suit :

- L'appelante soulève de nouvelles questions au sujet du droit de produire et de contre-interroger les témoins en appel qu'elle n'a pas soulevées lors de l'audience devant le conseil consultatif;
- Les conclusions du conseil consultatif contre l'appelante résultent de son manque constant de crédibilité et d'honnêteté durant les Enquêtes et l'audience du conseil consultatif, et elles sont étayées les preuves figurant dans le dossier;
- L'audience du conseil consultatif s'est déroulée en conformité avec les principes de justice naturelle et d'équité procédurale.

### **Analyse et conclusions**

Les parties ont confirmé, comme le Tribunal l'a affirmé dans ses motifs portant sur la décision *Transamerica Life Insurance Company of Canada c. Surintendant des services financiers* (Dossier TSF n° 10028/98), que cette instance devait se dérouler comme un appel et non pas comme une audience *de novo*, où le Tribunal doit réexaminer les éléments de preuve et prendre une nouvelle décision sur l'affaire.

Comme le présent appel est interjeté d'une décision du directeur acceptant la recommandation du conseil consultatif, qui a été prise à la suite d'une audience, nous pourrions modifier la décision du directeur si nous arrivons à la conclusion que l'audience était injuste et que la décision n'était pas raisonnablement fondée (voir les décisions *Jatinder Suri c. Surintendant des services financiers* (Dossier TSF n° I0138-2000) et *Patrick Lee c. Surintendant des services financiers* (Dossier TSF n° I0182-2002)). Nous aurions aussi raison d'intervenir dans la Décision s'il y avait des preuves nouvelles qui nous convaincraient de juger l'affaire différemment que l'auteur de la décision originale. Néanmoins, aucune preuve nouvelle n'a été produite dans le cadre de cet appel. Les parties se sont entièrement fondées sur les preuves qui existent dans le dossier (transcription) de l'audience du conseil consultatif et sur le dossier de documents conjoint déposé au Tribunal.

Il est important de souligner que l'appelante a eu l'occasion de produire des preuves et de faire des observations à l'audience devant le conseil consultatif et qu'elle était représentée par un avocat durant toute l'audience. Nous avons conclu que l'audience devant le conseil consultatif était équitable et que les conclusions du conseil consultatif étaient raisonnablement fondées, et qu'ainsi la Décision était raisonnablement fondée. Les motifs de nos conclusions figurent ci-dessous.

(a) *L'audience devant le conseil consultatif porte-t-elle atteinte aux droits de l'appelante en vertu de l'article 7 de la Charte?*

L'appelante a soutenu que l'article 7 de la Charte s'appliquait à la décision et à l'audience devant le conseil consultatif, mais elle n'a produit aucun texte de doctrine ou de jurisprudence à l'appui de sa position.

L'intimé a fait valoir que les tribunaux de l'Ontario avaient toujours statué que l'article 7 de la Charte ne garantissait pas le droit d'un individu d'exercer une profession ou une occupation particulière. Pour étayer son argument, l'intimé renvoie le Tribunal à l'arrêt *Cosyns v. Canada (Attorney-General)* (1992), 88 D.L.R. (4<sup>th</sup>) 507 (Cour divisionnaire), dans lequel le tribunal avait stipulé, citant des textes faisant autorité :

Dans notre province, les tribunaux ont toujours statué que l'expression « à la liberté et à la sécurité de sa personne », à l'article 7 de la Charte, renvoyait à l'intégrité physique et mentale d'une personne et à son contrôle sur cette intégrité. L'article ne décrit pas le droit d'une personne morale ou les intérêts purement économiques d'une personne physique : il ne garantit pas non plus le droit d'exercer des activités commerciales sans limite ou d'exercer une profession ou une occupation particulière (pages 518-519). (TRADUCTION)

Nous estimons que l'intérêt de l'appelante à être titulaire d'un permis d'agent d'assurance-vie en vertu de la Loi constitue un intérêt à exercer des activités commerciales ou une occupation, ce qui ne peut pas représenter un droit à la vie, à la liberté ou à la sécurité de sa personne, protégé par l'article 7 de la Charte. En conséquence, nous avons conclu que l'audience du conseil consultatif ne compromettait aucun des droits de l'appelante protégés par l'article 7 de la Charte.

(b) *L'audience du conseil consultatif a-t-elle enfreint les principes de justice naturelle?*

Les principales observations de l'appelante à l'appui de son argument selon lequel l'audience du conseil consultatif avait porté atteinte à son droit à une audience équitable conformément aux principes de justice naturelle, peuvent être résumées comme suit :

- Le conseil consultatif est arrivé à des conclusions, à des inférences et à une recommandation sans entendre le témoignage de vive voix de la plaignante.
- Le conseil consultatif est arrivé à ses conclusions sans donner à l'appelante la possibilité de contre-interroger la plaignante.
- Le conseil consultatif n'a pas donné à l'appelante la possibilité de présenter le témoignage de personnes qui pourraient corroborer son propre témoignage.
- Le conseil consultatif a mal compris certains éléments de preuve, ou a omis de tenir compte de ces éléments de preuve.
- Le conseil consultatif est arrivé à des conclusions de faits qui n'étaient pas étayées par les preuves.
- Le conseil consultatif a omis de fournir des motifs bien fondés pour expliquer pourquoi il avait préféré les preuves produites par la CSFO aux preuves de l'appelante.

À cause de ces supposées erreurs du conseil consultatif, l'appelante soutient qu'elle n'a pas eu droit à une audience équitable conformément aux principes de justice naturelle et qu'ainsi, la décision (qui se fondait sur les conclusions de fait établies à l'audience devant le conseil consultatif) devait également être annulée.

La plupart des arguments de l'appelante portaient sur les conclusions du conseil consultatif à l'égard de la première allégation (détournement de fonds) et de la deuxième allégation (faux).

L'appelante n'a pas plaidé que les conclusions du conseil consultatif à l'égard des troisième et quatrième allégations (fournir de faux renseignements à la CSFO et omission de se conformer à une demande de renseignements en vertu de la Loi) étaient incorrectes, bien qu'elle ait soutenu qu'elle avait tenté de répondre à la demande de renseignements, ce que le conseil consultatif aurait dû prendre en compte. L'appelante n'a pas non plus abordé la conclusion du conseil consultatif affirmant qu'elle avait omis de remplir et passer en revue une déclaration de divulgation avec la plaignante et d'en transmettre une copie aux assureurs concernés, comme l'exige le règlement 674 pris en application de la Loi.

Nous allons examiner les observations de l'appelante, chacune séparément.

1. Omission d'exiger le témoignage de vive voix de la plaignante

Un certain nombre d'allégations ont été formulées contre l'appelante lors de l'audience devant le conseil consultatif, la plus grave étant, de l'avis de l'appelante, qu'elle avait détourné des fonds de sa cliente (la plaignante). Il ressort clairement du dossier de l'audience devant le conseil consultatif que la plaignante n'était pas capable de témoigner avant l'audience ni de présenter un affidavit sur les plaintes car elle souffre de la maladie d'Alzheimer. Les éléments de preuve de la plaignante ont été présentés par d'autres témoins qui ont confirmé les déclarations qu'elle avait faites à la BRC et à d'autres avant et pendant les Enquêtes.

L'appelante soutient que le conseil consultatif a commis une erreur de droit en acceptant les preuves de la plaignante sous cette forme, car elles ne présentaient pas des indices de fiabilité suffisants, comme il est exigé des déclarations faites hors du tribunal, pour établir la véracité de leur contenu.

L'intimé, quant à lui, répond que l'argument de l'appelante à cet égard est sans fondement parce qu'il repose sur les lois de la preuve applicables aux instances pénales, qui ne s'appliquent pas à une procédure de réglementation/d'obtention d'un permis comme en l'espèce. L'avocat nous a renvoyés à la décision de la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *British Columbia Securities Commission v. Branch*, [1995] 2 R.C.S. 3, pour appuyer son argument que des normes moins sévères devraient s'appliquer à des instances de réglementation ou d'obtention d'un permis qu'à des instances pénales, lorsqu'on analyse l'argument qu'un témoignage présenté sous la forme de déclarations faites à un organe de réglementation viole l'article 7 de la Charte et les principes de justice fondamentale, et que l'on tient compte des objectifs de protection de l'intérêt public stipulés dans la loi. L'intimé déclare que ces instances (c'est-à-dire l'audience du conseil consultatif et cet appel) ne constituent pas une procédure pénale ou même quasi-pénale. La perte d'un permis n'est pas une poursuite et l'appelante ne fait l'objet d'aucune peine, amende ou période d'emprisonnement.

En conséquence, l'intimé plaide que toutes les déclarations de l'appelante faites aux enquêteurs sont admissibles (même si elles ont été obtenues sous la contrainte légale), étant donné les objectifs de protection du public inscrits dans la Loi et le besoin d'obtenir des preuves nécessaires pour réglementer l'industrie de l'assurance. L'intimé a aussi plaidé que si nous acceptons les observations de l'appelante à ce sujet, la CSFO, en qualité d'organe de réglementation, serait limitée et ne pourrait pas réglementer un domaine chaque fois qu'un plaignant n'était pas disponible.

Après avoir examiné les observations présentées à ce sujet, nous ne sommes pas convaincus par les arguments de l'appelante. L'avocat de l'appelante a fait valoir que si l'organe de réglementation (la CSFO) était incapable d'imposer la présence d'un témoin clé, la CSFO ne pouvait pas, comme dans une affaire pénale où la Couronne ne peut pas poursuivre l'accusé, agir contre l'appelante. Nous ne pouvons pas accepter cet argument étant donné l'obligation qui pèse sur l'organe de réglementation de réglementer l'industrie et la protection des objectifs d'intérêt public stipulés dans la Loi. À cet égard, il y a une différence entre une instance pénale et une procédure d'obtention d'un permis en vertu de la Loi.

Bien que l'absence d'un témoignage *viva voce* ou d'un affidavit puisse pousser le juge des faits à accorder moins de poids ou de valeur probante aux preuves, cela ne rend pas ces preuves inadmissibles. Nous soulignons également le fait que l'article 15 de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*, qui s'applique aux audiences du conseil consultatif (voir le paragraphe 393 (10.1) de la Loi), autorise un tribunal administratif à admettre en preuve, au cours d'une audience, n'importe quel document, qu'il soit ou non admissible en preuve devant un tribunal judiciaire. Pour cette raison, nous croyons que le conseil consultatif n'a pas commis d'erreur de droit en tenant compte des preuves de la plaignante, même si la plaignante n'a pas été capable de donner un témoignage direct (de vive voix ou affidavit).

Nous soulignons aussi que l'appelante était représentée par un avocat à l'audience du conseil consultatif et que cet avocat n'a soulevé aucune objection à ce moment-là aux preuves présentées ou à leur admissibilité à cette instance.

## 2. Omission d'autoriser le contre-interrogatoire de la plaignante

L'appelante prétend que l'incapacité de la plaignante de témoigner à l'audience du conseil consultatif a privé l'appelante du droit de contre-interroger la plaignante, et qu'en conséquence, le conseil consultatif devrait accorder peu ou pas de poids aux renseignements que la plaignante a fournis aux enquêteurs et sur lesquels ces derniers ont témoigné à l'audience. En d'autres termes, l'appelante soutient que le conseil consultatif a commis une erreur en préférant les preuves indirectes de la plaignante qui n'ont pas fait l'objet d'un contre-interrogatoire à son propre témoignage direct *viva voce*. L'appelante n'a pas suggéré que des renseignements pertinents au sujet des allégations de la plaignante ne lui avaient pas été transmis avant l'audience du conseil consultatif, ce qui aurait enfreint les principes de justice naturelle ou de l'article 8 de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*.

Il est vrai que le droit de contre-interroger un témoin est l'un des principes clés de justice naturelle mais, bien entendu, la plaignante n'était pas un témoin qui a comparu devant le conseil consultatif.

Il n'y a aucune preuve que l'appelante ait jamais cherché à faire comparaître la plaignante pour témoigner de vive voix devant le conseil consultatif, de façon à ce qu'elle puisse la contre-interroger. L'appelante soutient qu'elle a été privée de la possibilité de remettre en question le témoignage de la plaignante au moyen du contre-interrogatoire, mais il n'y a aucune indication dans le dossier que le conseil consultatif ait refusé une demande à cette fin. Il semble plutôt que l'appelante n'ait pas cherché à faire comparaître la plaignante comme témoin à l'audience et qu'elle déclare maintenant que l'intimé ou le conseil consultatif a enfreint les principes de justice naturelle en ne prenant pas l'initiative d'assigner la plaignante à témoigner devant le conseil

consultatif. Nous ne pouvons accepter cet argument, qui, d'après nous, caractérise mal les responsabilités de l'intimé et le rôle du conseil consultatif.

En ce qui concerne le poids que le conseil consultatif a accordé aux preuves indirectes de la plaignante, aucun document du dossier ne suggère que le conseil consultatif a erré à cet égard. En tant que tribunal d'appel, nous ne sommes pas en position de deviner les intentions du conseil consultatif qui a eu la possibilité d'évaluer les preuves présentées par la CSFO et de les peser par rapport aux preuves de l'appelante. Le conseil consultatif n'est pas obligé de ne pas tenir compte des preuves indirectes de la plaignante parce qu'elle n'a pas subi un contre-interrogatoire, et il y avait certainement d'autres éléments de preuve produits par la CSFO sur lesquels le conseil consultatif aurait pu très bien se fonder.

### 3. Déni du droit de l'appelante de produire en preuve d'autres affidavits corroborants

L'appelante soutient qu'on lui a refusé le droit de produire d'autres affidavits de témoins qui pourraient corroborer son témoignage sur la première allégation (détournement de fonds), et être préférés aux preuves de la plaignante. Ces affidavits portent sur la déclaration de l'appelante selon laquelle les fonds qu'elle a reçus des comptes de la plaignante ont été utilisés à des fins servant la plaignante. En particulier, l'appelante voulait prouver qu'elle avait vraiment envoyé des fonds au petit-fils de la plaignante au moyen de mandats de la Western Union.

Là encore, il n'y a aucune indication dans le dossier que l'appelante a demandé la permission de présenter des preuves additionnelles et qu'on le lui ait refusé. Elle n'a pas non plus demandé notre permission d'examiner des preuves nouvelles dans le cadre de cet appel. Pour être juste, l'appelante a affirmé que c'était le résultat du fait que le conseil consultatif avait omis d'examiner les affidavits d'Egon et Mildred Kenton et de M. Kwabena Antwi, et de leur accorder le poids qu'ils méritent, plutôt que d'une décision rapide du conseil consultatif.

L'appelante prétend que l'affidavit de M. Antwi, en particulier, corroborait les preuves de l'appelante sur des points importants concernant les transferts de mandats de la Western Union, et que cet affidavit n'est pas mentionné dans les motifs du conseil consultatif. Ce point, insiste l'appelante, conduit à la conclusion inévitable que le conseil consultatif n'a pas convenablement examiné cet élément de preuve, privant ainsi l'appelante de son droit à ce que cette preuve soit prise en compte.

Cet argument non plus n'est pas fondé. L'affidavit des Kenton n'aborde pas le sujet du détournement de fonds; il ne fait qu'attester de la bonne moralité de l'appelante en termes généraux. L'affidavit de M. Antwi n'étaye pas non plus le témoignage de l'appelante comme elle le prétend. L'affidavit de M. Antwi ne fait que confirmer le fait que la plaignante avait demandé à l'appelante de transférer, en son nom, une somme d'argent à son petit-fils en Jamaïque. L'affidavit n'appuie pas du tout la déclaration de l'appelante selon laquelle les fonds qu'elle a reçus ont été dépensés dans l'intérêt de la plaignante, et non dans son intérêt personnel. Il ne déclare pas que les fonds ont été effectivement transférés par le biais d'un mandat de la Western Union. En fait, l'affidavit de M. Antwi contredit le témoignage de l'appelante sur certains points. Par exemple, l'affidavit de M. Antwi indique que la plaignante avait demandé à l'appelante de transférer des fonds à son petit-fils en Jamaïque, et qu'elle rembourserait l'appelante. Pourtant, l'appelante a déclaré que la plaignante lui avait remis de l'argent comptant qu'elle devait transférer.

Nous n'avons trouvé aucun signe que le conseil consultatif avait erré dans son évaluation des affidavits de M. Antwi et des Kenton.

4. Omission d'examiner les éléments de preuve, mauvaise compréhension des éléments de preuve

L'appelante maintient que le conseil consultatif a erré en estimant que le fait que l'appelante manquait d'argent constituait un motif pour détourner les fonds de la plaignante, confirmant ainsi sa conclusion que l'appelante avait bien détourné des fonds de la plaignante. Cette observation ne tient pas après un examen approfondi de la transcription de l'audience du conseil consultatif. La transcription révèle que le conseil consultatif avait quelques réserves au sujet de la pertinence du motif mais qu'après avoir entendu les observations de l'intimé, il a accepté d'admettre les preuves et d'évaluer leur importance. Les éléments de preuve produits au sujet du motif de l'appelante étaient pertinents, mais pas déterminants quant à la question de savoir si les fonds avaient bien été détournés par l'appelante. Il y avait également d'autres éléments de preuve étayant la conclusion de détournement des fonds de la plaignante par l'appelante. Nous ne pouvons pas conclure que le conseil consultatif a commis une erreur manifeste en examinant des preuves relatives à un motif possible de la part de l'appelante, avec toutes les autres preuves présentées.

L'appelante a également affirmé que le conseil consultatif avait commis une erreur en concluant qu'elle avait falsifié la confirmation de dépôt de la Norwich sans envisager la possibilité que quelqu'un d'autre aurait pu fabriquer le document (y compris la plaignante elle-même). Là encore, cet argument ne tient pas après un examen approfondi des conclusions du conseil consultatif. Bien que le conseil consultatif ait tiré des conclusions défavorables pour l'appelante de son omission de répondre aux demandes de la Norwich concernant le faux document, il a clairement examiné l'allégation faite par l'appelante que la plaignante avait fabriqué la confirmation de dépôt de la Norwich et conclu que cette hypothèse n'était pas plausible. Nous ne voyons aucune erreur dans cette conclusion.

Enfin, nous convenons avec l'intimé que le conseil consultatif est arrivé à des conclusions défavorables pour l'appelante à cause de son manque constant de crédibilité et d'honnêteté durant l'audience. Le dossier contient amplement de preuves à ce sujet, y compris son propre aveu qu'elle avait changé son témoignage sur certains points durant l'audience par rapport aux déclarations qu'elle avait faites au cours des Enquêtes. Par exemple, à l'audience, l'appelante a avoué que les formulaires de la Western Union qu'elle avait produits au cours des Enquêtes n'étaient pas vraiment ceux qu'elle avait utilisés pour envoyer de l'argent au petit-fils de la plaignante.

En tant que tribunal d'appel et contrairement au conseil consultatif, nous ne sommes pas bien placés pour évaluer la crédibilité de l'appelante en tant que témoin et nous ne devons pas substituer notre jugement à celui du conseil consultatif, sauf en cas d'erreur manifeste de sa part. Nous ne constatons aucune erreur de ce genre; au contraire, les preuves de l'appelante contiennent d'autres incohérences qui appuient ces conclusions. Par ailleurs, le propre avocat de l'appelante a admis que le témoignage de l'appelante devant le conseil consultatif était parfois incohérent. La transcription de l'audience devant le conseil consultatif indique que l'avocat de l'appelante a fait les déclarations suivantes à l'audience concernant le témoignage de l'appelante :

Le témoignage que nous avons de M<sup>me</sup> Smith n'est pas clair, je l'admets, il est confus, mais c'est la preuve qu'elle a reçu de l'argent et qu'elle a opéré des transactions avec les fonds [p. 540].

Au cours de l'enquête, elle n'était pas une témoin parfaite, elle n'a pas coopéré, elle était difficile. Elle se décrit elle-même comme une personne secrète; elle n'a pas divulgué de renseignements. Cela ne fait aucun doute, nous l'admettons [p. 541].

Le témoignage n'explique pas bien ce qui est arrivé exactement à l'argent. L'argent est éparpillé, j'en conviens [p. 544]. (TRADUCTION)

Nous ne pouvons pas conclure que le conseil consultatif a erré dans son évaluation des éléments de preuve, comme le soutient l'appelante.

#### 5. Conclusions de fait pas étayées par les preuves

L'appelante déclare en outre que les conclusions du conseil consultatif n'étaient pas, sur plusieurs points, étayées par les éléments de preuve. En particulier, l'appelante affirme que l'allégation selon laquelle elle n'avait pas répondu à une demande de renseignements, comme l'exige la Loi, n'était pas étayée par les preuves parce que le conseil consultatif n'a pas tenu compte des efforts qu'elle avait fournis pour répondre à la demande de renseignements et des quelques renseignements qu'elle a réussi à fournir.

Nous ne trouvons aucune erreur dans les conclusions du conseil consultatif à cet égard. Il est évident que l'appelante n'a pas entièrement répondu à la demande de renseignements, comme l'exige la Loi. Elle n'a donné aucune explication plausible au fait que certains renseignements manquaient et qu'elle ne pouvait pas les fournir.

#### 6. Omission de fournir des motifs suffisants ou adéquats à l'appui des conclusions

L'argument de l'appelante est essentiellement le suivant : les motifs du conseil consultatif ne sont pas suffisants pour constituer la base rationnelle de ses conclusions, ce qui représente un déni de justice naturelle. En particulier, l'appelante soutient que le conseil consultatif avait le devoir de fournir des motifs expliquant pourquoi :

- il avait choisi d'ignorer des différences potentiellement importantes entre les preuves de la plaignante et les preuves de l'intimé;
- il avait conclu que le témoignage de l'appelante était confus ou contradictoire sur certains points clés;
- il a préféré les preuves indirectes de la plaignante au témoignage direct de l'appelante.

L'intimé nous presse de reconnaître qu'il n'y avait pas de lacune dans les preuves de la CSFO et que les conclusions du conseil consultatif se fondaient essentiellement sur le manque de crédibilité de l'appelante. De plus, l'intimé plaide que la doctrine et la jurisprudence ne contiennent aucune disposition confirmant que le conseil a l'obligation de commenter chaque élément de preuve produit devant lui; il n'incombe pas au conseil d'obtenir de meilleures preuves, c'est aux parties de le faire, en l'espèce l'appelante.

Nous acceptons les observations de l'intimé sur ce point. Le dossier contient d'amples preuves que l'appelante n'était pas un témoin crédible : elle a changé des parties de son histoire entre les

Enquêtes et l'audience devant le conseil consultatif, elle n'a offert aucune alternative plausible à certaines des preuves contre elle, et son témoignage contredisait parfois celui de ses propres témoins (voir l'analyse ci-dessus au sujet de l'incohérence entre le témoignage de M. Antwi et celui de l'appelante).

Il n'incombe pas au conseil consultatif de fournir des motifs en réponse à chaque incohérence dans les preuves ou les arguments présentés par l'appelante. Les règles de justice naturelle exigent du conseil consultatif qu'il fournisse des motifs raisonnables afin de permettre à l'appelante de savoir pourquoi les décisions prises lui étaient défavorables; la norme n'est pas la perfection. Même s'il est vrai que le conseil consultatif n'est pas entré dans trop de détails pour expliquer pourquoi il avait préféré une preuve à une autre, ses motifs indiquent avec suffisamment de clarté pourquoi le conseil consultatif a pris les décisions qu'il a choisies.

Au vu de ce qui précède, nous ne pouvons pas conclure que le conseil consultatif a commis des erreurs qui, individuellement ou collectivement, auraient privé l'appelante de son droit à une audience conforme aux principes de justice naturelle. En conséquence, la décision du directeur de se fonder sur les conclusions du conseil et d'accepter la recommandation, n'a pas non plus enfreint ces principes.

La conduite de l'appelante pourrait très bien être considérée par le directeur comme étant grave et une indication suffisante de l'aptitude de l'appelante à continuer à détenir un permis d'agent d'assurance-vie pour justifier la révocation de ce permis. La gravité de sa conduite ne se trouve pas diminuée par des circonstances atténuantes en l'espèce. Nous notons qu'en prenant sa décision, le directeur s'est penché sur la question de savoir s'il y avait des circonstances atténuantes qui pourraient modifier sa décision sur le dossier en cause. Au vu de ce qui précède, nous ne pensons pas que le conseil consultatif a commis une erreur dans sa décision, qui justifierait que nous modifions la décision en appel. L'appel est donc rejeté.

L'intimé a demandé une ordonnance d'adjudication des dépens contre l'appelante dans cette affaire. Si l'intimé souhaite maintenir cette demande, nous sommes prêts à accepter qu'il nous soumette par écrit ses arguments en faveur d'une telle ordonnance, à condition que ces observations soient signifiées à l'appelante et déposées auprès du Tribunal au plus tard deux semaines à compter de la date des présents motifs. Si l'appelante souhaite répondre, elle doit le faire sous forme d'observations écrites signifiées à l'intimé et déposées auprès du Tribunal dans un délai de quatre semaines à compter de la date des présents motifs.

**FAIT LE** 25 septembre 2006, dans la ville de Toronto, province de l'Ontario.

“Paul W. Litner”  
\_\_\_\_\_

Paul W. Litner  
Président du tribunal saisi

“Colin McNair”

Colin H. H. McNair  
Président du Tribunal

“Heather Gavin”

Heather Gavin  
Membre du Tribunal