

3.7

Décisions administratives et disciplinaires

3.7 DÉCISIONS ADMINISTRATIVES ET DISCIPLINAIRES

Aucune information.

3.7.1 Autorité

Aucune information.

3.7.2 TMF

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

3.7.3 OAR

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

3.7.3.1 Comité de discipline de la CSF

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1231

DATE : 24 janvier 2019

| | | |
|-------------|------------------------------|-----------|
| LE COMITÉ : | M ^e Claude Mageau | Président |
| | M. Éric Bolduc | Membre |
| | M. Frédérick Scheidler | Membre |

LYSANE TOUGAS, ès qualités de syndique adjointe de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante
c.

BERNARD DE ZWIREK, conseiller en sécurité financière (numéro de certificat 109172)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

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

Ordonnance de non-divulgence, de non-diffusion et de non-publication des nom et prénom des consommateurs impliqués dans le dossier et de tout renseignement permettant de les identifier.

CD00-1231

PAGE : 2

[1] Le 24 novembre 2017, le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (le « comité ») s'est réuni aux bureaux de la Chambre, sis au 2000, avenue McGill College, 12^e étage à Montréal, pour procéder à l'audition de la plainte disciplinaire portée contre l'intimé le 3 mars 2017 ainsi libellée :

LA PLAINTE

À l'égard de V.H.

1. Dans la région de Montréal, entre décembre 2004 et février 2005, l'intimé a, directement ou indirectement, avancé une somme totale de 3 636 \$ à V.H. afin d'acquitter trois paiements de primes mensuelles pour la police numéro [...], contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 36 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);
2. Dans la région de Montréal, le ou vers le 24 février 2005, l'intimé n'a pas agi en conseiller objectif et indépendant en faisant transférer la propriété de la police d'assurance vie numéro [...] à un tiers n'ayant aucun intérêt assurable sur la vie de V.H. ou de D.H. et en faisant désigner ledit tiers à titre de bénéficiaire, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 18 et 20 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);

À l'égard de J.-L.C.

3. Dans la région de Montréal, le ou vers le 20 novembre 2005, l'intimé n'a pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers de L.C. et J.-L.C. alors qu'il faisait souscrire à J.-L.C. la proposition numéro [...], contrevenant ainsi aux articles 16, 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 6 du *Règlement sur l'exercice des activités de représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r.10);
4. Dans la région de Montréal, entre les ou vers les 4 juillet et 6 septembre 2006, l'intimé n'a pas agi en conseiller objectif et indépendant en faisant souscrire la police d'assurance vie universelle numéro [...] à J.-L.C. pour ensuite en faire transférer la propriété à un tiers n'ayant aucun intérêt assurable sur la vie de L.C. et J.-L.C., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 18 et 20 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);
5. Dans la région de Montréal, le ou vers le 3 août 2006, l'intimé a, par le biais de Bernard A. De Zwirek & Associés Ltée, accordé un rabais de prime de 1 906,60 \$ à J.-L.C. correspondant à la première prime de la police numéro [...], contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 36 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);

CD00-1231

PAGE : 3

6. Dans la région de Montréal, le ou vers le 7 octobre 2009, l'intimé n'a pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers de J-L.C. alors qu'il lui faisait soumettre la proposition numéro [...], contrevenant ainsi aux articles 16, 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 6 du *Règlement sur l'exercice des activités de représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r.10);

À l'égard de P.P.

7. À Laval, entre 2005 et 2013, l'intimé s'est placé en situation de conflits d'intérêts en empruntant à P.P. une somme d'environ 10 000 \$, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 18 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);

À l'égard de C.S. et M.S.

8. Dans la région de Montréal, le ou vers le 30 août 2007, l'intimé a, par le biais de Bernard A. De Zwirek & Associés Ltée, payé une somme de 614,88 \$ \$ à M.S. correspondant à des primes payées ou payables pour les polices numéros [...] et [...] appartenant à M.S. et C.S., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 36 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);
9. Dans la région de Montréal, le ou vers le 26 septembre 2007, l'intimé a, par le biais de Bernard A. De Zwirek & Associés Ltée, payé une somme de 76,86 \$ à M.S. correspondant à des primes payées ou payables pour les polices numéros [...] et [...] appartenant à M.S. et C.S., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 36 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);
10. Dans la région de Montréal, le ou vers le 26 novembre 2007, l'intimé n'a pas agi en conseiller objectif et indépendant en faisant transformer la police d'assurance vie temporaire numéro [...] sur la vie de C.S. en police d'assurance vie universelle numéro [...] et en faisant transférer ladite police à un tiers n'ayant aucun intérêt assurable sur la vie de C.S., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 18 et 20 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);

À l'égard de P.B.

11. Dans la région de Montréal, vers décembre 2008, l'intimé ne s'est pas acquitté du mandat confié par P.B. d'annuler la police numéro [...], contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);
12. Dans la région de Montréal, entre les ou vers les 24 février et 18 mars 2009, l'intimé a divulgué des renseignements personnels de P.B. à un tiers, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 26 et 27 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);

CD00-1231

PAGE : 4

13. Dans la région de Montréal, le ou vers le 20 mars 2009, l'intimé a, par le biais de Bernard A. De Zwirek & Associés Ltée, payé une somme de 320 \$ à P.B. en remboursement des primes de décembre 2008, janvier et février 2009 de la police numéro [...] appartenant à P.B. et des frais d'arrêt de paiement de la prime, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 36 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);
14. Dans la région de Montréal, le ou vers le 3 avril 2009, l'intimé a fait payer la somme de 3 037,92 \$ par 115772 Canada inc., correspondant au total de la prime annuelle de la police numéro [...] et/ou [...] et à la prime mensuelle des mois de décembre 2008, janvier et février 2009 de la police numéro [...], appartenant à P.B., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 36 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);
15. Dans la région de Montréal, entre les ou vers les 6 avril 2009 et 8 avril 2010, l'intimé n'a pas agi en conseiller objectif et indépendant en faisant transformer la police d'assurance vie temporaire numéro [...] de P.B. en la police d'assurance vie universelle numéro [...] pour ensuite en faire transférer la propriété à un tiers n'ayant aucun intérêt assurable sur la vie de P.B., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 18 et 20 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);
16. Dans la province de Québec, entre les ou vers les 1^{er} mai et 11 juin 2009, l'intimé a fourni de faux renseignements sur le document « Security UL Product Page » pour la police numéro [...], contrevenant ainsi aux articles 16, 23 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 34 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);
17. Dans la région de Montréal, en ou vers 2009 ou 2010, l'intimé a fait signer en blanc un formulaire « Transfert de propriété » à P.B., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 11, 34 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);

À l'égard de F.D.

18. Dans la région de Montréal, entre les ou vers les 31 mars 2010 et 12 février 2011, l'intimé n'a pas agi en conseiller objectif et indépendant en faisant transférer la propriété de la police d'assurance vie universelle numéro [...] à un tiers n'ayant aucun intérêt assurable sur la vie de R.R., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 18 et 20 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);
19. Dans la région de Montréal, le ou vers le 30 avril 2010, l'intimé a, par le biais de B.D.F. Sharma Inc., payé les primes des polices numéros [...] et [...] appartenant à F.D. pour une somme de 1018,62 \$, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 36 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);

CD00-1231

PAGE : 5

20. Dans la région de Montréal, le ou vers le 14 janvier 2011, l'intimé a fait acquitter une somme de 7 035,45 \$ par 115772 Canada Ltée afin de payer des primes pour la police numéro [...] appartenant à F.D., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 36 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3);

À l'égard de J.-L.B.

21. À Laval, le ou vers le 15 janvier 2014, l'intimé s'est placé en situation de conflits d'intérêts en empruntant à J.-L.B. une somme d'environ 25 000 \$, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 18 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3).

[2] La plaignante était représentée par M^e Mathieu Cardinal et l'intimé, qui était absent, par M^e Erica Shadeed.

[3] En début d'audition, après que le comité lui eut posé la question, la procureure de l'intimé confirma que ce dernier enregistrerait un plaidoyer de culpabilité et, à cet effet, elle déposa un plaidoyer de culpabilité signé par l'intimé (pièce I-1).

[4] Elle ajouta toutefois que les chefs d'infraction 14 et 20 ne figuraient pas audit plaidoyer, car à la suite de négociations, ces chefs feront l'objet d'une demande de retrait par la partie plaignante.

[5] Le procureur de la plaignante confirma la demande de retrait de ces chefs.

[6] Le comité prit alors acte du plaidoyer de culpabilité déposé (pièce I-1) et permit le retrait des chefs d'infraction 14 et 20.

[7] Le comité demanda ensuite au procureur de la plaignante de faire une présentation sommaire des faits pertinents en l'espèce et de lui indiquer la disposition de rattachement applicable à chacun des chefs d'infraction pour lesquels l'intimé plaiderait coupable.

CD00-1231

PAGE : 6

LA PREUVE

[8] Le procureur de la plaignante déposa tout d'abord, avec le consentement de la partie intimée, une preuve documentaire (pièces P-1 à P-74).

[9] Il résuma ensuite brièvement le contexte de la commission des infractions.

[10] L'intimé, qui était âgé de quatre-vingt-quatre (84) ans au moment de l'audition, était représentant en assurance de personnes et en assurance collective de personnes durant la période où les gestes reprochés ont été commis.

[11] Au moment de l'audition, l'intimé était cependant en processus de vente de sa clientèle, tel qu'en fait foi la pièce I-2 déposée par la partie intimée.

[12] Le comité a alors été informé que l'intimé prendrait sa retraite à titre de représentant actif aussitôt que la vente de sa clientèle aura été complétée.

[13] La trame factuelle concernant la plainte disciplinaire est simple, malgré le fait qu'elle concerne vingt et un (21) chefs d'infraction et vise huit (8) clients de l'intimé.

[14] Essentiellement, durant la période mentionnée à la plainte disciplinaire, les clients de l'intimé qui y sont nommés n'étaient plus intéressés à maintenir en vigueur leur police d'assurance et à en payer les primes.

[15] L'intimé a alors organisé un système permettant de maintenir ces polices d'assurance en vigueur, contrairement au souhait de ses clients.

[16] Dans certains cas, l'intimé a identifié des tiers à qui les polices d'assurance ont été transférées et, dans d'autres cas, il payait directement les primes ou accordait des rabais sur celles-ci aux clients afin que les polices d'assurance soient maintenues en vigueur.

CD00-1231

PAGE : 7

[17] En ce faisant, l'intimé a pu maintenir en vigueur les polices d'assurance des clients et continuer à générer des commissions que le procureur de la plaignante évalue à plus de 36 000 \$.

[18] Il faut noter que les agissements de l'intimé n'ont occasionné aucun préjudice aux différents clients.

[19] Les infractions reprochées à l'intimé peuvent être répertoriées de la façon suivante :

- **Première catégorie (chefs d'infraction 1, 5, 8, 9, 13 et 19)** : l'intimé a accordé un rabais ou payé directement ou indirectement les primes des polices d'assurance détenues par lesdits consommateurs;
- **Deuxième catégorie (chefs d'infraction 2, 4, 10, 15 et 18)** : l'intimé n'a pas agi comme un conseiller indépendant et objectif en faisant transférer les polices d'assurance à des tiers qui n'avaient aucun intérêt assurable, ce qui lui permettait de maintenir en vigueur lesdites polices d'assurance et continuer à générer des commissions;
- **Troisième catégorie (chefs d'infraction 3 et 6)** : l'intimé n'a pas procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers des consommateurs concernés;
- **Quatrième catégorie (chefs d'infraction 7 et 21)** : l'intimé s'est placé en situation de conflit d'intérêts en empruntant de deux (2) consommateurs des sommes importantes, à savoir 10 000 \$ de P.P. et 25 000 \$ de J.-L.B.;
- **Cinquième catégorie (chef d'infraction 11)** : l'intimé ne s'est pas acquitté de son mandat, à savoir celui d'annuler la police d'assurance du consommateur, P.B., tel qu'il lui avait demandé;
- **Sixième catégorie (chef d'infraction 12)** : l'intimé, toujours concernant le même consommateur, à savoir P.B., a transmis l'information personnelle le concernant à la tierce personne à qui l'assurance serait transférée, et ce, sans la connaissance et le consentement de P.B.;

CD00-1231

PAGE : 8

- **Septième catégorie (chef d'infraction 16)** : l'intimé a transmis de faux renseignements à l'assureur concernant la police d'assurance de P.B. en déclarant faussement que celui-ci n'avait pas l'intention de transférer la police d'assurance et que personne d'autre ne payait pour celle-ci (pièce P-43);
- **Huitième catégorie (chef d'infraction 17)** : l'intimé a fait signer en blanc le transfert de propriété de la police d'assurance détenue par P.B. (pièce P-74).

[20] Compte tenu des documents ci-haut mentionnés et des représentations faites par le procureur de la plaignante, le comité, séance tenante, sauf pour les chefs d'infraction 14 et 20 qui avaient été retirés, trouva l'intimé coupable de tous les chefs d'infraction de la plainte disciplinaire comme suit :

- pour les chefs d'infraction 1, 5, 8, 9, 13 et 19 (première catégorie), d'avoir contrevenu à l'article 36 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (« *Code de déontologie* »);
- pour les chefs d'infraction 2, 4, 10, 15 et 18 (deuxième catégorie), d'avoir contrevenu à l'article 20 du *Code de déontologie*;
- pour les chefs d'infraction 3 et 6 (troisième catégorie), d'avoir contrevenu à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités de représentants*;
- pour les chefs d'infraction 7 et 21 (quatrième catégorie), d'avoir contrevenu à l'article 18 du *Code de déontologie*;
- pour le chef d'infraction 11 (cinquième catégorie), d'avoir contrevenu à l'article 24 du *Code de déontologie*;
- pour le chef d'infraction 12 (sixième catégorie), d'avoir contrevenu à l'article 27 du *Code de déontologie*;
- pour le chef d'infraction 16 (septième catégorie), d'avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie*;
- pour le chef d'infraction 17 (huitième catégorie), d'avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (« *LDPSF* »).

CD00-1231

PAGE : 9

[21] Le comité ordonna aussi l'arrêt conditionnel des procédures pour les autres dispositions mentionnées auxdits chefs d'infraction.

[22] Le comité demanda par la suite aux procureurs des parties de lui faire immédiatement les représentations sur sanction.

REPRÉSENTATIONS DE LA PLAIGNANTE

[23] Le procureur de la plaignante référa le comité à la pièce I-1, laquelle contient l'énumération des recommandations communes soumises par les parties et précisa que toutes les périodes de radiation proposées seraient à être purgées de façon concurrente.

[24] Il énuméra ensuite les recommandations au comité :

- pour les chefs d'infraction 1, 5, 8, 9, 13 et 19 (première catégorie) : une radiation temporaire de six (6) mois;
- pour les chefs d'infraction 2, 4, 10, 15 et 18 (deuxième catégorie) : une radiation temporaire de cinq (5) ans;
- pour les chefs d'infraction 3 et 6 (troisième catégorie) : une amende de 5 000 \$ pour le chef d'infraction 3 et une réprimande pour le chef d'infraction 6;
- pour les chefs d'infraction 7 et 21 (quatrième catégorie) : une radiation temporaire de cinq (5) ans;
- pour le chef d'infraction 11 (cinquième catégorie) : une radiation temporaire d'un (1) mois;
- pour le chef d'infraction 12 (sixième catégorie) : une amende de 5 000 \$;

CD00-1231

PAGE : 10

- pour le chef d'infraction 16 (septième catégorie) : une radiation temporaire de six (6) mois;
- pour le chef d'infraction 17 (huitième catégorie) : une radiation temporaire d'un (1) mois.

[25] Il réclama également du comité qu'un avis de la décision soit publié et que l'intimé soit condamné au paiement des déboursés.

[26] Le procureur de la plaignante expliqua les recommandations communes en énumérant les facteurs aggravants suivants :

- longue période au cours de laquelle les infractions ont été commises (2004 à 2014);
- plusieurs types de fautes commises affectant ainsi nombreux aspects de la pratique de l'intimé;
- plusieurs consommateurs impliqués;
- répétition de certaines des fautes reprochées;
- au moment où les fautes ont été commises, l'intimé avait une certaine expérience;
- commissions perçues pour une valeur totale de 36 389,85 \$ associées au transfert et à la transformation des polices.

[27] Il énonça ensuite les facteurs atténuants suivants, propres au présent dossier :

- aucun antécédent disciplinaire;

CD00-1231

PAGE : 11

- plaider de culpabilité réduisant la durée de l'audition et évitant aux témoins âgés de se présenter devant le comité;
- aucun préjudice connu pour les clients;
- l'intimé a offert une bonne collaboration à l'enquête de la Chambre;
- aucune preuve d'une intention malhonnête ou frauduleuse.

[28] Quant à cette absence d'intention malhonnête ou frauduleuse, le procureur de la plaignante exprima tout de même une préoccupation quant au manque de réflexe éthique de l'intimé, car il semblait avoir accordé très peu d'importance à ses obligations déontologiques en commettant lesdites infractions.

[29] Finalement, le procureur de la plaignante déposa et commenta une série d'autorités appuyant cette recommandation commune de sanction¹.

REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉ

[30] La procureure de l'intimé débuta ses représentations en confirmant l'accord des parties quant aux recommandations communes soumises au comité, précisant que chacun des éléments a fait l'objet de négociations.

[31] Elle insista ensuite sur l'absence de malhonnêteté de la part de l'intimé, d'intention frauduleuse et de préjudice pécuniaire pour les consommateurs.

¹ *Chambre de la sécurité financière c. El Bouanani*, 2014 CanLII 83208 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Grenon*, 2013 CanLII 43417 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Thibault*, 2013 CanLII 73212 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Gervais*, 2010 CanLII 99832 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Masse*, 2016 QCCDCSF 23; *Chambre de la sécurité financière c. Pop*, 2016 QCCDCSF 51; *Chambre de la sécurité financière c. Turcotte*, 2013 CanLII 43422 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Greeley*, 2008 CanLII 15002 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Vachon*, 2016 QCCDCSF 11; *Chambre de la sécurité financière c. Derkson*, 2015 QCCDCSF 32; *Chambre de la sécurité financière c. Gupta*, 2013 CanLII 43425 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Nemeth*, 2015 QCCDCSF 24.

CD00-1231

PAGE : 12

[32] Elle ajouta qu'en ce qui concerne les chefs d'infraction 7 et 21, il n'y eut aucune appropriation de fonds, chacun des consommateurs ayant été remboursé pour les prêts qu'ils avaient consentis à l'intimé, et précisa que la disposition de rattachement soumise au comité pour cette catégorie d'infraction est l'article 18 du *Code de déontologie* et non l'article 17 de cette même loi, qui lui traite d'appropriation de fonds.

[33] Elle déposa ensuite son cahier d'autorités dont elle commenta chacune des décisions qui y sont contenues².

[34] Elle apporta également certaines précisions quant aux représentations faites par le procureur de la plaignante sur les décisions soumises, insistant sur la décision *Thibault*³.

[35] Elle indiqua notamment que, contrairement à l'intimé Thibault, son client ne possédait aucun intérêt dans la société où les polices étaient transférées.

[36] Quant aux amendes à être imposées, elle demanda au comité qu'un délai de douze (12) mois soit accordé à l'intimé afin que celui-ci puisse les acquitter.

[37] Enfin, elle suggéra au comité de reporter l'exécution de la sanction, notamment en ce qui a trait aux périodes de radiation temporaire, indiquant vouloir éviter que les clients de l'intimé ne se retrouvent sans représentant si la présente décision était rendue avant la finalisation de la vente de sa clientèle.

² *Verdi-Douglas c. La Reine*, 2002 CanLII 63573 (QC CA); *R. c. Anthony-Cook*, 2016 CSC 43; *Chambre de la sécurité financière c. Charbonneau-Desjardins*, 2017 QCCDCSF 4.

³ Préc., note 1.

CD00-1231

PAGE : 13

ANALYSE ET MOTIFS

[38] L'intimé a enregistré un plaidoyer de culpabilité à l'égard de dix-neuf (19) des vingt et un (21) chefs d'infraction contenus à la plainte disciplinaire, et le comité l'a déclaré coupable de ceux-ci, séance tenante.

[39] Les chefs d'infraction 14 et 20 ont fait l'objet d'une demande de retrait à laquelle le comité a fait droit.

[40] De la preuve présentée, le comité retient essentiellement que l'intimé, âgé de quatre-vingt-quatre (84) ans au moment de l'audition, a mis en place un système afin de maintenir en vigueur des polices d'assurance dont les clients n'étaient plus intéressés à conserver.

[41] L'intimé identifia alors des tiers à qui ces polices pouvaient être transférées, acquitta directement les primes ou accorda des rabais de prime aux consommateurs concernés.

[42] Ces polices d'assurance ont ainsi été maintenues, et l'intimé a pu percevoir des commissions évaluées à plus de 36 000 \$ par le procureur de la plaignante.

[43] Bien que l'intimé n'ait pas été animé d'une intention malveillante ou malhonnête et bien que les consommateurs impliqués n'aient subi aucun préjudice pécuniaire, il n'en demeure pas moins que les gestes commis portent atteinte à l'image de la profession.

[44] En posant les gestes reprochés, l'intimé a non seulement contrevenu à ses obligations déontologiques, mais il a aussi montré une certaine désinvolture quant au respect de celles-ci.

CD00-1231

PAGE : 14

[45] Le comité est du même avis que les procureurs quant aux facteurs aggravants et atténuants propres au présent dossier.

[46] En tenant compte des éléments objectifs et subjectifs, ainsi que des facteurs aggravants et atténuants soulevés par les procureurs, et en prenant en considération les enseignements récents de la Cour suprême⁴, le comité est d'avis que les recommandations des parties quant aux sanctions à imposer sont conformes aux décisions antérieures rendues par le comité, qu'elles ne sont pas contraires à l'intérêt public ou de nature à déconsidérer l'administration de la justice et, par conséquent, il y donnera suite.

[47] Quant au délai de paiement des amendes réclamé par la procureure de l'intimé et vu l'absence de contestation de la partie plaignante, le comité y donnera également suite.

[48] Enfin, quant à la demande de la procureure de l'intimé de reporter l'exécution de la décision postérieurement à la vente de la clientèle de ce dernier, le comité juge qu'il n'a pas le pouvoir pour ce faire et qu'en plus, cette transaction dépend de la volonté de l'intimé et des tiers qui y sont impliqués.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

PREND ACTE à nouveau du plaidoyer de culpabilité de l'intimé à l'égard des chefs d'infraction 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18 19 et 21 contenus à la plainte disciplinaire;

⁴ R. c. *Anthony-Cook*, préc., note 2.

CD00-1231

PAGE : 15

RÉITÈRE la déclaration de culpabilité de l'intimé prononcée à l'audience comme suit :

- pour les chefs d'infraction 1, 5, 8, 9, 13 et 19 d'avoir contrevenu à l'article 36 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;
- pour les chefs d'infraction 2, 4, 10, 15 et 18 d'avoir contrevenu à l'article 20 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;
- pour les chefs d'infraction 3 et 6 d'avoir contrevenu à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités de représentants*;
- pour les chefs d'infraction 7 et 21 d'avoir contrevenu à l'article 18 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;
- pour le chef d'infraction 11 d'avoir contrevenu à l'article 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;
- pour le chef d'infraction 12 d'avoir contrevenu à l'article 27 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;
- pour le chef d'infraction 16 d'avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;
- pour le chef d'infraction 17 d'avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

RÉITÈRE l'arrêt conditionnel des procédures pour les autres dispositions mentionnées auxdits chefs d'infraction;

RÉITÈRE le retrait des chefs d'infraction 14 et 20.

ET PROCÉDANT À RENDRE LA DÉCISION SUR SANCTION :

ORDONNE la radiation temporaire de l'intimé pour une période de six (6) mois sous chacun des chefs d'infraction 1, 5, 8, 9, 13, 16 et 19 contenus à la plainte disciplinaire;

CD00-1231

PAGE : 16

ORDONNE la radiation temporaire de l'intimé pour une période de cinq (5) ans sous chacun des chefs d'infraction 2, 4, 7, 10, 15, 18 et 21 contenus à la plainte disciplinaire;

ORDONNE la radiation temporaire de l'intimé pour une période d'un (1) mois sous chacun des chefs d'infraction 11 et 17 contenus à la plainte disciplinaire;

ORDONNE que les périodes de radiation temporaire soient purgées de façon concurrente;

CONDAMNE l'intimé à payer une amende de 5 000 \$ en regard de chacun des chefs d'infraction 3 et 12 contenus à la plainte disciplinaire, pour un total de 10 000 \$;

IMPOSE à l'intimé une réprimande en regard du chef d'infraction 6 contenu à la plainte disciplinaire;

ORDONNE au secrétaire du comité de discipline de faire publier, aux frais de l'intimé, un avis de la présente décision dans un journal circulant dans les lieux où ce dernier a eu son domicile professionnel ou dans tout autre lieu où il a exercé ou pourrait exercer sa profession conformément aux dispositions de l'article 156, alinéa 7 du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26);

ACCORDE à l'intimé un délai de douze (12) mois pour l'acquittement des amendes imposées;

CD00-1231

PAGE : 17

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

(s) Claude Mageau
M^e CLAUDE MAGEAU
Président du comité de discipline

(s) Éric Bolduc
M. ÉRIC BOLDUC
Membre du comité de discipline

(s) Frédéric Scheidler
M. FRÉDÉRIK SCHEIDLER
Membre du comité de discipline

M^e Mathieu Cardinal
CDNP AVOCATS INC.
Procureurs de la partie plaignante

M^e Erica Shadeed
DENTONS CANADA LLP
Procureures de la partie intimée

Date d'audience : 24 novembre 2017

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1326

DATE : 11 février 2019

| | |
|---|-----------|
| LE COMITÉ : M ^e Gilles Peltier | Président |
| M ^{me} Gisèle Balthazard, A.V.A. | Membre |
| M. John Ruggieri, A.V.A. | Membre |

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

Partie plaignante

c.

BLAISE BRASSARD-GAGNON, conseiller en sécurité financière (numéro de certificat 167169)

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-divulgence, de non-diffusion et de non-publication des nom et prénom du consommateur visé par la plainte disciplinaire, ainsi que de tout renseignement de nature personnelle et économique permettant de l'identifier.**

[1] Le 11 décembre 2018, le comité de discipline de la *Chambre de la sécurité financière* (ci-après, « CSF ») s'est réuni au 2000, avenue McGill College, 12^e étage, Montréal, province de Québec, H3A 3H3, pour procéder à l'audition d'une plainte disciplinaire portée contre l'intimé le 20 juin 2018 :

CD00-1326

PAGE : 2

LA PLAINTÉ

- « 1. Dans la province de Québec, entre le mois de mai 2014 et le 25 mai 2015, l'intimé ne s'est pas acquitté du mandat confié par son client C.B. en ne procédant pas à l'annulation de la police d'assurance vie no [...], contrevenant ainsi aux articles 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2), 24 et 35 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (RLRQ, c. D-9.2, r.3)
2. Dans la province de Québec, entre les ou vers les 8 et 16 mai 2014, l'intimé a contrefait ou permis que soit contrefaite la signature de C.B. sur le document « Modification à la proposition et déclaration d'assurabilité » pour la police d'assurance vie no [...] contrevenant ainsi aux articles 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2, r.3), 11, 16 et 35 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (RLRQ, c. D-9.2, r.3). »

[2] Avant l'audition, l'intimé a fait parvenir à la *Chambre de la sécurité financière* un plaidoyer de culpabilité daté du 6 novembre 2018 (P-6) à l'égard des deux chefs d'infraction contenus à la plainte disciplinaire.

[3] Après s'être assuré auprès de l'intimé, qui se représentait seul, et qui participait à l'audition par visioconférence, que celui-ci comprenait bien que, par son plaidoyer de culpabilité, il reconnaissait les gestes reprochés et que ceux-ci constituaient des infractions déontologiques, le comité a pris acte dudit plaidoyer et a invité la procureure de la syndique adjointe à lui présenter un sommaire de la preuve dont elle disposait, laquelle révéla en substance les éléments exposés ci-dessous :

LA PREUVE**Quant au chef d'infraction numéro un**

[4] Le 8 mai 2014, « C.B. » souscrit une police d'assurance-vie temporaire pour une durée de dix (10) ans.

CD00-1326

PAGE : 3

[5] Dans les semaines qui suivent, il contacte l'intimé, son représentant, afin d'annuler ladite police.

[6] L'intimé, omettant de procéder à l'annulation, des prélèvements mensuels sont effectués dans le compte bancaire de « C.B. » durant une année entière, avant que celui-ci ne réalise que ses instructions n'avaient pas été suivies.

[7] Informé de la situation, l'assureur procède à l'annulation de la police et au remboursement des sommes perçues auprès du consommateur.

Quant au chef d'infraction numéro deux

[8] Un « *rapport d'expertise d'écriture* » demandé par la syndique adjointe de la CSF dans le cadre de son enquête, conclut que la signature de « C. B. » apparaissant au document « *Modification à la « Proposition » et « Déclaration d'assurabilité* » est l'œuvre d'un faussaire, qui, après comparaison d'écritures, s'avère être l'intimé.

REPRÉSENTATIONS DE LA PLAIGNANTE

[9] La procureure de la plaignante débuta ses représentations par le dépôt de consentement, d'un cahier de pièces et d'autorités¹ contenant huit décisions qu'elle commenta, attirant l'attention du comité sur les faits et circonstances présentant des similitudes avec le présent dossier.

¹ CSF c. *Lavoie*, 2006 CanLII 59858 (QC CDCSF); CSF c. *Jean*, 2006 CanLII 59866 (QC CDCSF); CSF c. *Goura*, 2011 CanLII 99464 (QC CDCSF); CSF c. *Meilaoui*, 2012 CanLII 97213 (QC CDCSF); CSF c. *Couture*, 2014 QC CDCSF 46614 (QC CDCSF); CSF c. *Dagenais*, 2015 QC CDCSF 1, 26 janvier 2015 (QC CDCSF); CSF c. *Dagenais*, 2015 QC CDCSF 1, 14 septembre 2015 (QC CDCSF); CSF c. *Merdjane*, 2016 CanLII 10266 (QC CDCSF).

CD00-1326

PAGE : 4

[10] Elle énuméra ensuite les facteurs atténuants et aggravants qui devaient, à son avis, être considérés :

A) FACTEURS ATTÉNUANTS :

- L'absence d'intention malicieuse;
- Le remboursement par l'intimé des sommes en cause, soit un montant de deux mille sept cent trente-quatre dollars (2 734 \$);
- L'absence d'antécédent disciplinaire;
- Le plaidoyer de culpabilité aux deux (2) chefs d'infraction;
- La collaboration de l'intimé à l'enquête, particulièrement quant au premier chef d'infraction;
- La reconnaissance par l'intimé de la gravité des gestes qu'il a commis et l'impact que ceux-ci ont eu sur son emploi et sa famille;

B) FACTEURS AGGRAVANTS :

- La gravité objective des infractions qui touche au cœur même de l'exercice de la profession d'un représentant;
- La vulnérabilité du consommateur dont la confiance a été trahie et qui a dû déboursier inutilement une somme considérable pour le paiement d'une police qu'il croyait annulée;
- L'atteinte à l'image de la profession;
- L'expérience de l'intimé qui œuvrait dans le domaine depuis dix (10) ans;
- La négligence de celui-ci qui a volontairement ignoré la demande d'annulation faite par son client;

CD00-1326

PAGE : 5

- Le degré de gravité important de l'infraction de contrefaçon.

[11] Elle indiqua ensuite qu'elle suggérait au comité l'imposition des sanctions suivantes :

A) SOUS LE CHEF D'INFRACTION NO 1 :

- La condamnation de l'intimé au paiement d'une amende de quatre mille dollars (4 000 \$).

B) SOUS LE CHEF D'INFRACTION NO 2 :

- La condamnation de l'intimé à une radiation temporaire de deux (2) mois;
- Elle suggéra finalement la condamnation de l'intimé au paiement des frais et déboursés ainsi que la publication d'un avis de la présente décision.

TÉMOIGNAGE ET REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉ

[12] Du témoignage rendu par l'intimé, le comité retient essentiellement les éléments suivants :

- Le manque de jugement dont il a fait preuve en ne procédant pas à l'annulation de la police, tel que demandé par son client, s'explique par les relations tendues qu'il entretenait avec celui-ci;
- Ce n'est que pour des raisons de commodité qu'il a contrefait la signature de « C.B. », et il n'avait aucune intention de frauder;

CD00-1326

PAGE : 6

- Il s'est retrouvé sans emploi, a été privé de toucher des commissions et un boni auxquels, selon lui, il avait droit, et il a dû, par la suite, déclarer faillite;
- Il est actuellement représentant des ventes et touche un salaire annuel de 42 500 \$;
- Son épouse occupe un emploi qui leur rapporte annuellement 50 000 \$;
- Il est le père de deux enfants âgés de trois ans et huit ans;
- Il estime justifiée la suggestion de radiation temporaire mise de l'avant par la plaignante, mais il considère que le comité ne devrait pas lui imposer le paiement de l'amende suggérée, en raison de sa capacité limitée de payer.

DÉCLARATION DE CULPABILITÉ

[13] Après avoir entendu les parties, révisé et analysé les pièces produites et considérant le plaidoyer de culpabilité de l'intimé, le comité, séance tenante, déclara ce dernier coupable quant au chef numéro un, de l'infraction prévue à l'article 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2) et quant au chef numéro deux, à l'article 35 du même *Code*.

[14] Un arrêt conditionnel des procédures fut ordonné en ce qui a trait aux autres dispositions mentionnées aux chefs d'infraction contenus à la plainte.

CD00-1326

PAGE : 7

ANALYSE ET MOTIFS

[15] L'intimé a enregistré un plaidoyer de culpabilité aux deux (2) chefs d'infraction contenus à la plainte disciplinaire et a été trouvé coupable de ceux-ci par le comité, séance tenante.

[16] Aux dates des infractions reprochées, il détenait un certificat à titre de représentant en assurances de personnes, et ce, depuis novembre 2005.

[17] Suite à son congédiement, il a quitté le milieu des assurances et il n'est plus certifié.

[18] Il a apporté une certaine collaboration à l'enquête.

[19] Il a enregistré un plaidoyer de culpabilité.

[20] Il n'a pas d'antécédent disciplinaire.

[21] Il n'était aucunement animé d'une intention malveillante.

[22] Il n'a retiré aucun avantage pécuniaire.

[23] Le consommateur concerné, ayant été remboursé par l'assureur, n'a heureusement subi aucune perte.

[24] Lors de l'audition, il a fait preuve de transparence et il a admis les faits qui lui sont reprochés.

[25] Il reconnaît avoir mal agi et semble regretter ses gestes fautifs.

[26] L'intimé a payé chèrement ses erreurs de jugement.

CD00-1326

PAGE : 8

[27] Il a été congédié, s'est retrouvé sans emploi et a été contraint à la faillite; sa vie personnelle et professionnelle en ont été bouleversées.

[28] Le comité, dans son analyse, prend bien entendu en compte ces éléments; il est toutefois d'avis que les infractions reprochées sont d'une gravité objective importante.

[29] Elles touchent le cœur même de la profession, sont de nature à déconsidérer celle-ci et doivent être dénoncées sévèrement.

[30] Se livrer à la contrefaçon de la signature d'un client, même en l'absence d'intention malveillante et de préjudice pécuniaire pour l'assuré, constitue un geste hautement répréhensible.

[31] D'autant plus grave lorsque, comme en l'espèce, il est posé par un représentant d'expérience.

[32] Ce n'est que tardivement, au cours de l'enquête de la plaignante, et après que celle-ci eut obtenu deux rapports d'expertise d'écriture démontrant la falsification de la signature de « C.B. » que l'intimé a reconnu les faits.

[33] Bien au-delà de la simple erreur de jugement, le fait d'ignorer, de façon délibérée, pour des raisons de conflits personnels, les instructions de son client, constitue aux yeux du comité, une négligence inexcusable commise, dans l'exécution de ses fonctions, par un représentant expérimenté qui ne pouvait ignorer que sa conduite était inacceptable.

[34] Après étude du dossier et en considérant tant les éléments objectifs que subjectifs, ainsi que les facteurs atténuants et aggravants, il est de l'avis du comité de retenir la suggestion de sanction formulée par la plaignante et de condamner l'intimé au paiement

CD00-1326

PAGE : 9

d'une amende de quatre mille dollars (4 000 \$) sous le premier chef d'infraction et d'imposer à l'intimé une radiation temporaire de deux (2) mois sous le deuxième chef d'infraction, ces sanctions répondant, en l'espèce, aux critères d'exemplarité et de protection du public, celles-ci se situant dans la fourchette des décisions antérieurement rendues relativement à des infractions de même nature commises dans des circonstances semblables à celles du présent dossier.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

PREND ACTE à nouveau du plaidoyer de culpabilité enregistré par l'intimé sous chacun des deux chefs d'accusation contenus à la plainte;

RÉITÈRE la déclaration de culpabilité à l'infraction prévue à l'article 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3) quant au chef d'infraction numéro un de la plainte disciplinaire;

RÉITÈRE la déclaration de culpabilité à l'infraction prévue à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r.3) quant au chef d'infraction numéro deux de la plainte disciplinaire;

RÉITÈRE l'arrêt conditionnel des procédures quant aux autres dispositions alléguées au soutien desdits chefs.

ET STATUANT SUR LA SANCTION :

CONDAMNE l'intimé au paiement d'une amende de quatre mille dollars (4 000 \$) sous le chef d'infraction numéro un;

CD00-1326

PAGE : 10

ORDONNE la radiation temporaire de l'intimé pour une période de deux (2) mois sous le chef d'infraction numéro deux;

ORDONNE que cette période de radiation temporaire de deux (2) mois ne soit exécutoire qu'au moment où l'intimé reprendra, le cas échéant, son droit de pratique et que l'*Autorité des marchés financiers*, ou toute autorité compétente, émettra un certificat en son nom;

ORDONNE à la secrétaire du comité de faire publier, conformément à ce qui est prévu à l'alinéa 7 de l'article 156 du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26), 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;

ORDONNE à la secrétaire du comité de ne procéder à cette publication qu'au moment où, le cas échéant, l'intimé reprendra son droit de pratique et que l'*Autorité des marchés financiers*, ou toute autorité compétente, émettra un certificat en son nom;

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

ACCORDE à l'intimé un délai de dix-huit (18) mois pour effectuer le paiement de l'amende et des déboursés, à raison de versements égaux et consécutifs, sous peine de déchéance du terme.

CD00-1326

PAGE : 11

(s) Gilles Peltier

M^e Gilles Peltier
Président du comité de discipline

(s) Gisèle Balthazard

M^{me} Gisèle Balthazard, A.V.A.
Membre du comité de discipline

(s) John Ruggieri

M. John Ruggieri, A.V.A.
Membre du comité de discipline

M^e Julie Piché
TERRIEN COUTURE S.E.N.C.R.L.
Procureurs de la partie plaignante

L'intimé se représentait lui-même.

Date d'audience : 11 décembre 2018

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1176

DATE : 11 février 2019

| | |
|--|------------|
| LE COMITÉ : M ^e Janine Kean | Présidente |
| M. Benoit Bergeron, A.V.A., Pl. Fin. | Membre |
| M. Shirtaz Dhanji, A.V.A., Pl. Fin. | Membre |

LYSANE TOUGAS, ès qualités de syndique adjointe de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

c.

JEAN RONDEAU, conseiller en sécurité financière et représentant de courtier en épargne collective (certificat 129421, BDNI 2854601)

Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

[1] Le comité de discipline (le comité) de la Chambre de la sécurité financière (CSF) s'est réuni, le 28 janvier 2019, pour procéder à l'audition sur sanction, à la suite de sa décision rendue le 8 août 2018, déclarant l'intimé coupable sous l'unique chef d'accusation contenu à la plainte disciplinaire.

[2] La plaignante était représentée par M^e Julie Piché. Pour sa part, l'intimé était présent et représenté par M^e Martin Courville.

[3] En réponse à une demande subséquente leur ayant été faite par le comité, les parties ont fourni des précisions et complété leurs représentations¹. La prise du délibéré a donc commencé le 5 février 2019.

¹ Correspondances entre le 31 janvier et le 4 février 2019.

CD00-1176

PAGE : 2

LA PREUVE

[4] Les parties ont déclaré ne pas avoir de preuve additionnelle à offrir sur sanction, à l'exception pour la plaignante d'un extrait du *Registre des entreprises et des individus autorisés à exercer*² provenant de l'Autorité des marchés financiers (AMF), en date du 23 janvier 2019. Ce document atteste que l'intimé détient toujours un certificat en assurance de personnes et de représentant de courtier en épargne collective.

REPRÉSENTATIONS DES PARTIES

- **La plaignante**

[5] D'entrée de jeu, la procureure de la plaignante a indiqué que sa cliente recommandait, sous l'unique infraction, la condamnation de l'intimé au paiement d'une amende de 4 000 \$ ainsi qu'à celui des déboursés.

[6] Les facteurs invoqués sont les suivants :

Aggravants

a) La gravité objective de l'infraction qui porte atteinte à l'image de la profession.

Atténuants

- a) La présence d'un acte isolé, d'un seul événement;
- b) L'absence d'intention malveillante;
- c) L'absence de préjudice pour le consommateur;
- d) L'absence d'antécédent disciplinaire;
- e) Le délai de sept ans écoulé depuis la commission de l'infraction.

[7] À l'appui de sa recommandation, elle a déposé une série de décisions³.

² SP-1.

³ CSF c. Côté, 2011 CanLII 99469 (QC CDCSF); CSF c. Demers, 2013 CanLII 43433 (QC CDCSF); CSF c. Di Salvo, 2013 CanLII 77930 (QC CDCSF); CSF c. Bouchard, 2017 QCCDCSF 46; CSF c. Delage, 2018 QCCDCSF 59.

CD00-1176

PAGE : 3

[8] Quant à la dernière décision *Delage*, elle a précisé l'avoir fournie pour démontrer que l'amende est une sanction ordonnée pour ce type d'infraction et pour son lien avec celle de *Bouchard*, puisque ces intimés exerçaient dans le même cabinet.

[9] Enfin, en raison de la suspension obtenue le 28 mars 2017 pour lui permettre de compléter la divulgation de la preuve et, anticipant les représentations de son confrère au sujet des déboursés de cette demi-journée d'audition, la plaignante a indiqué qu'après vérification, la divulgation s'était avérée complète. Par conséquent, il n'y avait pas lieu d'exempter l'intimé du paiement des frais de cette journée.

- **L'intimé**

[10] Le procureur de l'intimé a suggéré au comité de plutôt imposer à l'intimé une réprimande.

[11] Aux facteurs atténuants déjà mentionnés, il a ajouté la pleine collaboration de l'intimé tant à l'enquête de la plaignante que durant tout le processus disciplinaire. Il a soutenu que même si son client n'a pas enregistré un plaidoyer de culpabilité, cet élément ne pouvait constituer un facteur aggravant.

[12] Il a rappelé que l'intimé n'était animé d'aucune intention malveillante ou malicieuse, citant à cette fin un passage de la décision sur culpabilité⁴ :

« [62] Néanmoins, le comité ne met aucunement en doute la bonne foi de l'intimé qui a rendu un témoignage qui lui a paru sincère et honnête. Ainsi, il ne croit pas qu'il ait agi avec une intention malveillante ou malicieuse, mais, ce faisant, il a manifestement manqué de compétence et de professionnalisme. »

[13] Ensuite, il a insisté sur l'absence de préjudice, tant pour le consommateur que pour B2B Trust, ne s'agissant que d'une demande préliminaire de prêt et non d'une proposition de fonds distincts ou communs, comme dans les décisions fournies par la plaignante. Selon le témoignage de l'intimé, ces demandes de prêt étaient soumises à l'institution par voie électronique et c'était seulement dans le cas d'acceptation que la

⁴ CSF c. *Rondeau*, 2018 QCCDCSF 61 (CanLII).

CD00-1176

PAGE : 4

copie papier était envoyée. Au surplus, il a été démontré qu'ayant été refusée dès la première étape, cette demande n'est pas allée plus loin⁵.

[14] Se reportant à la décision sur culpabilité⁶, le procureur de l'intimé a rappelé que même si son client a signé, alors qu'il n'avait pas la qualification de représentant en courtier en épargne collective, il avait été clairement établi que les fonds choisis n'étaient pas inscrits. Qui plus est, dans l'éventualité où des fonds distincts eurent été cochés, il n'y aurait pas eu de plainte, puisque l'intimé détenait le certificat approprié. Sa signature a été apposée par inadvertance⁷.

[15] Comme le comité en a conclu, il a rappelé que l'intimé n'avait pas fait de fausses représentations aux consommateurs quant au produit choisi, le choix n'étant pas encore exercé au moment de remplir ce formulaire. D'ailleurs, le consommateur n'était pas à l'origine de l'enquête et aucune preuve n'a été administrée voulant qu'il ait été trompé.

[16] Le procureur de l'intimé a fait valoir qu'en dépit de la décision concluant à la commission d'une infraction déontologique, une réprimande constitue une sanction juste et raisonnable dans les circonstances. Il a précisé que l'enquête, laquelle a mené à la plainte portée contre l'intimé, a été instituée à la suite d'informations obtenues dans une autre enquête concernant le frère de l'intimé.

[17] En ce qui concerne les frais de la demi-journée du 28 mars 2017, il s'est dit d'avis que la divulgation n'avait pas été faite, puisqu'en aucun temps l'intimé ne savait d'où venait l'enquête, l'ayant découvert que lors de l'audition du mois de mars 2017. Si la plaignante avait pris les mesures nécessaires pour s'assurer que la divulgation avait été complète, il n'aurait pas été nécessaire de faire la preuve sur culpabilité en deux temps. Par conséquent, la plaignante devait en assumer les frais.

[18] Quant aux autorités de la plaignante, bien qu'il s'agisse de signature apposée comme témoin de la signature des consommateurs en l'absence de ces derniers ou pour un autre représentant, il a soulevé les distinctions qui s'imposaient.

⁵ Décision sur culpabilité paragr. 20.

⁶ Décision sur culpabilité paragr. 34 et 36.

⁷ Décision sur culpabilité, paragr. 55.

CD00-1176

PAGE : 5

ANALYSE ET MOTIFS

[19] L'intimé a été déclaré coupable d'avoir manqué de compétence et de professionnalisme sous le seul chef d'accusation porté contre lui.

[20] Par sa signature comme conseiller désigné sur le formulaire de demande de prêt, l'intimé attestait détenir le certificat approprié pour la distribution du produit souhaité par l'emprunteur⁸. Or, cette dernière information y était absente. Ce n'est que subséquemment à son envoi à Québec que ledit formulaire, avec la signature de l'intimé ainsi que celle du client, a été complété en indiquant entre autres les fonds communs, pour lesquels l'intimé ne détenait pas de permis.

[21] Les autorités fournies par la plaignante à l'appui de sa recommandation d'une amende de 5 000 \$ concernant notamment des signatures de conseiller au lieu et place d'un autre, ou encore comme témoin de la signature de clients en leur absence. Les décisions ont toutes été rendues à la suite de plaidoyers de culpabilité et de recommandations communes sur sanction.

[22] À l'instar du procureur de l'intimé, le comité est d'avis que des distinctions s'imposent entre celles-ci et le présent cas.

[23] Alors qu'en l'espèce, il est question d'une demande de prêt investissement, les affaires soumises ont trait à des infractions concernant des propositions d'assurance ou de fonds distincts. Quant aux intimées *Demers* et *Bouchard*, l'une était responsable de la conformité et l'autre directrice du cabinet⁹. Ces éléments ajoutent certes à la gravité des infractions commises.

[24] Dans l'affaire *Côté*, la plainte amendée impliquait quatre clients distincts et comportait quatorze chefs relatifs à des propositions d'assurances, dont quatre reprochant à l'intimé d'avoir signé comme témoin de la signature en l'absence de clients. Quant aux autres infractions, même si le nom de l'intimé était inscrit sur les formulaires, c'est son adjoint qui a procédé à la vente des produits, qui n'a pas fourni l'information requise quant au remplacement des polices d'assurance et qui a envoyé

⁸ P-2.

⁹ Dans *Bouchard*, l'autre représentant impliqué était *Delage* lequel fait l'objet de la dernière décision fournie par la plaignante.

CD00-1176

PAGE : 6

de façon tardive les avis de remplacement. En outre, le comité en a conclu qu'il s'agissait d'un mode de fonctionnement pour l'intimé et le cabinet pour lequel il pratiquait.

[25] Quant à *Di Salvo*, il a servi de prête-nom, ce qui permettait au représentant ayant agi de contourner une clause de non-concurrence et éviter les conséquences pénales reliées. Comme souligné par le procureur de l'intimé, il en découle une intention de cacher la vérité à l'institution, sans compter la présence de répétition des infractions. Qui plus est, hormis les trois infractions de même nature qui lui ont valu une amende de 4 000 \$ et deux réprimandes, il a été condamné à une radiation temporaire de cinq ans pour un chef relatif à un conflit d'intérêts.

[26] Enfin, en plus des critères établis par la Cour d'appel dans *Daigneault*¹⁰ qui rappelle que la sanction doit coller aux faits du dossier, le comité doit tenir compte du préjudice causé aux clients et des avantages tirés de l'infraction, comme stipulé à l'alinéa 2 de l'article 376 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

[27] En l'espèce, l'intimé n'a tiré aucun avantage de l'infraction et la preuve a démontré qu'il y avait absence de préjudice.

[28] Le comité est en présence ici d'un acte isolé, un accident de parcours de l'intimé au long de ses vingt ans d'exercice de la profession. L'enquête a été entreprise à l'égard de l'intimé en raison de la découverte d'un document obtenu dans l'enquête concernant son frère. L'intimé en est à sa première infraction, sans antécédent disciplinaire alors qu'il exerce depuis plus de vingt ans, et aucune plainte n'a été déposée depuis l'infraction en cause.

[29] Par conséquent, le comité estime qu'une réprimande, combinée à l'expérience du processus disciplinaire et des coûts liés à celui-ci, constitue une sanction juste, appropriée et respectueuse des objectifs de dissuasion et d'exemplarité dont le comité ne peut faire abstraction lors de la détermination des sanctions.

[30] Enfin, quant à la demande d'exemption des frais de la demi-journée du 28 mars 2017, présentée par l'intimé, mentionnons que la plaignante a alors demandé une suspension pour s'assurer d'avoir procédé à une divulgation complète de la preuve, en fonction de certains éléments qui ressortaient du contre-interrogatoire de

¹⁰ *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA).

CD00-1176

PAGE : 7

l'enquêteuse. Considérant les précisions fournies par les deux parties à ce propos, le comité estime que la preuve prépondérante a démontré que la plaignante avait rempli ses obligations en temps utile. Dans les circonstances, il paraît difficile de lui reprocher sa prudence. Cette demande de l'intimé sera donc rejetée.

[31] Aucun motif ne lui ayant été présenté pour déroger à la règle habituelle voulant que la partie qui succombe assume les frais, l'intimé sera condamné à leur paiement.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

IMPOSE à l'intimé, sous l'unique chef d'accusation contenu à la plainte, une réprimande;

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

(s) Janine Kean
M^e Janine Kean
Présidente du comité de discipline

(s) Benoit Bergeron
M. Benoit Bergeron, A.V.A., Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

(s) Shirtaz Dhanji
M. Shirtaz Dhanji, A.V.A., Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

M^e Julie Piché
TERRIEN COUTURE AVOCATS s.e.n.c.r.l.
Procureurs de la partie plaignante

M^e Martin Courville
AD LITEM AVOCATS, s.e.n.c.r.l.
Procureurs de la partie intimée

Date d'audience : Le 28 janvier 2019
COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1211

DATE : 20 février 2019

| | |
|--|------------|
| LE COMITÉ : M ^e Janine Kean | Présidente |
| M ^{me} Diane Bertrand, Pl. Fin. | Membre |
| M. Eric Bolduc | Membre |

LYSANE TOUGAS, ès qualités de syndique adjointe de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

c.

RÉAL FISET, conseiller en sécurité financière (numéro de certificat 112279)

Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION RECTIFIÉE

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

- **Non-divulgence, non-diffusion et non-publication des prénoms et noms des consommateurs visés par la plainte, ainsi que de tout renseignement de nature personnelle et économique permettant de les identifier.**

[1] Le 15 janvier 2019, le comité de discipline (le comité) de la Chambre de la sécurité financière (CSF) s'est réuni au siège social de la Chambre, sis au 2000, avenue McGill College, 12^e étage, à Montréal, pour procéder à l'audition sur sanction, suite à la décision sur culpabilité rendue le 6 août 2018.

[2] La plaignante était représentée par M^e Valérie Déziel.

[3] Pour sa part, l'intimé était absent, mais représenté par M^e André Gingras.

CD00-1211

PAGE : 2

LA PREUVE

[4] La procureure de la plaignante a déposé, de consentement, une mise à jour de l'attestation de droit de pratique de l'intimé datée du 18 décembre 2018¹, mais n'a fait entendre aucun témoin.

[5] Quant au procureur de l'intimé, il a déposé la déclaration relative à une condition de supervision remplie le 8 janvier 2019² par le superviseur de son client, laquelle est fournie, selon le procureur, mensuellement à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

REPRÉSENTATIONS DES PARTIES

- **La plaignante**

[6] Ses recommandations sont :

- a) Pour le premier chef (avoir encaissé, entre 2005 et 2006, 14 chèques payables à l'ordre de R.H., sans l'autorisation de ce dernier) :
 - La radiation temporaire de l'intimé pour une période d'un mois;
- b) Pour le deuxième chef (avoir permis au représentant Harold Mongrain (Mongrain), entre les 30 avril 2012 et 27 février 2014, d'exercer dans la discipline de l'assurance de personnes sans qu'il détienne le certificat requis) :
 - La radiation temporaire de l'intimé pour une période de six mois, à être purgée de façon concurrente avec la précédente;
- c) Pour chacun des chefs 3, 4 et 5 (avoir signé à titre de conseiller et de témoin de la signature de trois consommateurs sur une proposition d'assurance vie, sans avoir agi à ces titres) :
 - Le paiement d'une amende de 5 000 \$ sous le chef 3;
 - Une réprimande sous chacun des chefs 4 et 5, ceux-ci étant intimement liés.

[7] De plus, elle a demandé la publication d'un avis de la décision et la condamnation de l'intimé au paiement des déboursés.

¹ SP-1.

² SI-1.

CD00-1211

PAGE : 3

[8] Les facteurs qu'elle a invoqués au soutien sont :

Aggravants

- a) La gravité objective des infractions;
- b) Les infractions commises constituent des conduites manifestement prohibées et portent atteinte à l'image de la profession;
- c) La répétition des gestes :
 - ayant encaissé 14 chèques entre 2005 et 2006 (chef 1);
 - ayant permis à Mongrain d'exercer, sur une période de près de deux ans, dans la discipline de l'assurance sans détenir de certificat requis (chef 2);
- d) Le nombre de victimes s'élevant à cinq;
- e) La longue expérience de l'intimé qui exerçait en assurance de personnes depuis près de quinze ans;
- f) Le fait que l'intimé était le seul dirigeant et administrateur de son cabinet;
- g) L'absence de regrets ou de remords par l'intimé;
- h) La présomption d'un certain préjudice subi par R.H.

Atténuants

- a) L'absence d'intention malhonnête ou malicieuse;
- b) La reconnaissance des faits par l'intimé, dès le début de l'enquête de la plaignante, ce qui a permis de réduire d'autant le temps d'enquête devant le comité;
- c) L'absence d'antécédent disciplinaire.

[9] Subséquemment, sa procureure a déposé une série de décisions³ en soulignant les éléments qu'elle considérait comparables avec le cas de l'intimé.

³ **Pour le chef d'accusation 1** : CSF c. *Grenon*, 2018 QCCDCSF 52, décision sur culpabilité et sanction du 28 juin 2018.

Pour le chef d'accusation 2 : CSF c. *Derome*, CD00-0980, décision sur culpabilité et sanction du 3 octobre 2013; CSF c. *Ducharme*, 2017 QCCDCSF 78, décision sur culpabilité du 8 décembre 2017, et 2018 QCCDCSF 67, décision sur sanction du 7 septembre 2018.

Pour les chefs d'accusation 3, 4 et 5 : CSF c. *Nantel*, 2015 QCCDCSF 18, décisions sur culpabilité du 17 avril 2015 et sur sanction du 12 juillet 2016; CSF c. *Couture*, CD00-0985, décision sur culpabilité et sanction du 28 mai 2014; CSF c. *Sakovich*, 2017 QCCDCSF 67, décision sur culpabilité et sanction du 10 novembre 2017; CSF c. *Fortin*, 2017 QCCDCSF 63, décision sur culpabilité et sanction du 30 octobre 2017.

CD00-1211

PAGE : 4

- **L'intimé**

[10] Son procureur a recommandé de lui imposer une réprimande sous chacun des cinq chefs, sans toutefois fournir d'autorités à l'appui.

ANALYSE ET MOTIFS

[11] Mentionnons d'abord que la mise à jour de l'attestation de droit de pratique de l'intimé révèle que, par décision administrative de l'AMF rendue en 2016, son certificat a été soumis aux conditions suivantes qui prennent fin en octobre 2019 (SP-1) :

- a) son rattachement à un cabinet dont il n'est pas le dirigeant responsable;
- b) la supervision de ses activités de représentant.

[12] Le procureur de l'intimé a allégué que la déclaration relative à une condition de supervision remplie le 8 janvier 2019⁴ par le superviseur de son client devait donc être considérée comme un élément ou facteur atténuant. Il s'est dit d'avis que le public s'en trouvait ainsi protégé.

[13] À ce titre, notons que la réponse fournie à la troisième question de la partie 2 de cette déclaration porte à confusion en ce qui a trait à la réception d'une plainte pendant la période couverte. En l'absence du témoignage dudit superviseur ou même de l'intimé à ce sujet, il est difficile de conclure à l'égard des questions que ce document soulève, de même que des conditions que l'AMF a imposées au certificat de l'intimé.

[14] Par conséquent, en l'absence de la décision administrative de l'AMF qui aurait pu éclairer le comité sur les gestes à l'origine des conditions imposées en 2016, cette preuve s'avère incomplète.

[15] À tout événement, ces conditions prennent fin en octobre 2019, ce qui, de l'avis du comité, ne peut éliminer le risque de récurrence.

[16] Par ailleurs, de l'avis du comité, l'absence d'expression de remords par l'intimé ne peut être retenue comme facteur aggravant alors qu'il a simplement exercé un droit fondamental⁵ en contestant sa culpabilité.

⁴ SI-1.

⁵ *Laliberté c. Millet* (Chambre des notaires) décision du 27 avril 2000, dossier 26-98-00744; *Arpenteurs-géomètres c. Durocher*, 2008 CanLII 88347 (QC OAGQ); *Infirmières et Infirmiers c. Martel*, 2013 CanLII 53205 (QC CD011).

CD00-1211

PAGE : 5

[17] En ce qui concerne le premier chef d'accusation, bien que la procureure de la plaignante reconnaisse que, contrairement à l'affaire *Grenon*⁶, l'intimé en l'espèce n'a participé à aucune contrefaçon de signature, elle a fait valoir qu'en raison de la répétition du dépôt des chèques sur une période de deux ans, sa cliente estimait que l'intimé avait eu le temps de se raviser entre ces dépôts. C'est pourquoi elle suggère une période de radiation temporaire d'un mois, plutôt que l'amende imposée dans *Grenon*, ajoutant que c'est habituellement deux mois dans le cas de contrefaçon.

[18] D'abord, la décision *Grenon* ne permet pas de bien cerner le contexte des gestes reprochés sous l'unique chef d'accusation porté contre cet intimé. Aussi, même si plusieurs des mêmes facteurs atténuants se retrouvent en l'espèce et en dépit de la présence, aux dires de la plaignante, de contrefaçon et d'un antécédent disciplinaire dans *Grenon*, par sa décision, le comité a donné suite aux recommandations communes des parties et l'a condamné au paiement d'une amende de 5 000 \$, plutôt que de lui imposer une période de radiation. En conséquence, le comité comprend mal le raisonnement de la plaignante.

[19] Quant aux 14 chèques de commissions à l'ordre de R.H. que l'intimé a encaissés sans l'autorisation de ce dernier, son procureur a plaidé que ceux-ci n'avaient que transité par le compte de sa compagnie, l'intimé ne réussissant pas à rejoindre R.H. Il s'est dit d'avis qu'en émettant des chèques au représentant Charlebois à qui R.H. avait vendu son bloc d'affaires, l'intimé n'avait agi qu'en homme d'affaires imprudent. Il a ajouté que R.H. étant un courtier en assurances et non un client, la protection du public n'était pas en cause.

[20] Le procureur de l'intimé a également soutenu que R.H. n'en a subi aucun préjudice. Or, comme allégué par la plaignante, intenter une poursuite civile pour réclamer son dû peut en présumer un. Néanmoins, le sort de cette réclamation intentée contre l'intimé et Charlebois par R.H. demeurant inconnu, le comité ne retiendra pas cet élément comme facteur aggravant.

[21] Enfin, le procureur de l'intimé a maintenu, sans distinction quant aux reproches, que l'intimé avait déjà été puni pour ceux-ci, tant au pénal qu'au civil. Quant à l'instance civile, comme mentionné, il y a absence de preuve quant à sa conclusion.

[22] En ce qui concerne la décision rendue dans l'instance pénale, comme elle se rapporte aux gestes reprochés à deux des trois derniers chefs d'accusation de la présente plainte, le comité en discutera ultérieurement.

⁶ CSF c. *Grenon*, préc. note 3.

CD00-1211

PAGE : 6

[23] Néanmoins, même s'il est vrai que l'intimé fût probablement bien intentionné à l'égard de Charlebois et qu'il ne s'est pas approprié l'argent, déposer des chèques à l'ordre d'un tiers sans son autorisation est une infraction d'une gravité objective indéniable.

[24] En outre, quoique la préméditation de l'intimé n'ait pas été évoquée, son existence à l'égard de tous les gestes reprochés ne fait aucun doute.

[25] Il est toutefois exact que ces gestes remontent à plus de dix ans et que l'intimé n'a pas d'antécédent disciplinaire. Aussi, comme mentionné dans la décision sur culpabilité⁷, l'intimé n'a pas agi par malhonnêteté, mais plutôt par négligence, faisant preuve, de façon générale, d'un manque de rigueur, voire de laxisme, dans l'exercice de ses activités, manquant ainsi de compétence et professionnalisme.

[26] Par conséquent, tenant compte de l'ensemble des circonstances du dossier et des facteurs tant objectifs que subjectifs, et dans une certaine mesure de la globalité des sanctions, pour ce premier chef, le comité estime que le paiement d'une amende de 7 000 \$ est une sanction qui saura dissuader l'intimé de recommencer et à ses pairs de l'imiter, ainsi que de nature à protéger le public.

[27] Quant au deuxième chef d'accusation, même s'il savait pertinemment que Mongrain ne détenait pas le certificat requis, l'intimé lui a permis pendant deux ans d'exercer dans la discipline de l'assurance de personnes.

[28] La plaignante a soumis deux décisions pour appuyer la sanction qu'elle recommande à ce deuxième chef d'accusation. Cependant, sa procureure a convenu que seule l'affaire *Ducharme*⁸ se révélait pertinente. Dans celle-ci, onze chefs concernent des infractions analogues pour lesquels le comité a imposé une période de radiation de six mois.

[29] La procureure a expliqué qu'elle demandait la même sanction, car, quoiqu'il n'y ait qu'un seul chef en l'espèce, il s'agit d'un choix de rédaction de la plainte. Au lieu d'un chef pour chaque date de transaction comme dans *Ducharme*, la plaignante a choisi ici de les rassembler dans un seul, se limitant à circonscrire la période durant laquelle l'intimé a commis cette infraction. La plaignante estime donc que l'intimé doit être sanctionné de la même façon, l'infraction étant de même gravité.

[30] À l'instar de celui dans *Ducharme*, le présent comité est d'avis que :

⁷ Paragraphe 59.

⁸ CSF c. *Ducharme*, préc. note 3.

CD00-1211

PAGE : 7

« [63] (...) les infractions pour lesquelles l'intimé a été trouvé coupable sont d'une gravité objective indéniable.

[64] (...) les gestes posés par l'intimé causent un préjudice certain à la profession et portent atteinte à l'intégrité et à la crédibilité de celle-ci.

[65] (...), permettre à un représentant ayant été radié de poursuivre ses activités professionnelles équivaut à faire fi du processus disciplinaire mis en place afin d'assurer la protection du public.

[66] (...) le fait pour une personne faisant l'objet d'une mesure disciplinaire de poursuivre ses activités professionnelles est une infraction disciplinaire des plus graves.

[67] (...) ce soit à titre d'auteur réel ou de complice à ladite infraction, la gravité objective des gestes posés dans le contexte d'un exercice illégal ne fait aucun doute. »

[31] D'ailleurs, ce faisant, l'intimé a joué un rôle essentiel, étant le seul à pouvoir soumettre les propositions aux assureurs en tant que représentant dûment certifié.

[32] Comme plus haut mentionné, le comité est d'avis qu'au surplus, ces gestes ont été commis avec préméditation. En effet, l'intimé ne pouvait ignorer que Mongrain ne détenait pas le certificat requis, ayant lui-même signé, le 28 février 2013, la demande de ce dernier pour remettre en vigueur son certificat en assurance de personnes⁹. Au surplus, précédant le rattachement de Mongrain à son cabinet, l'intimé était informé le 5 juin 2014¹⁰ qu'Empire Vie mettait fin à son contrat avec elle, étant donné qu'il a apposé sa signature sur une proposition d'assurance alors qu'il n'a pas rencontré les clients, et ce, en lieu et place de Mongrain qui n'avait pas de certificat.

[33] À cela s'ajoute le fait que l'intimé était le dirigeant et seul administrateur de son cabinet.

[34] Par conséquent, sous ce deuxième chef, le comité retiendra la recommandation de la plaignante, imposera à l'intimé une période de radiation de six mois et ordonnera la publication de l'avis de la présente décision.

[35] Quant aux chefs d'accusation 3, 4 et 5, il s'agit également d'infractions graves. Faire de fausses déclarations à l'assureur pour laisser croire qu'il a agi comme conseiller et comme témoin des signatures des consommateurs les induit en erreur. Il donne au surplus son aval à la proposition recommandée par un tiers, mettant potentiellement en péril la protection du public.

⁹ P-17.

¹⁰ P-7.

CD00-1211

PAGE : 8

[36] Le comité fait siens les énoncés suivants de l'affaire *Nantel*¹¹ soumise par la plaignante :

« [19] (...). Il a procédé de façon clairement prohibée; il savait, ou ne pouvait ignorer, que ce qu'il faisait était incorrect et était de nature à discréditer la profession.

[20] Les assureurs doivent pouvoir se fier aux renseignements que leur transmettent les représentants.

[21] Ils doivent, en particulier, pouvoir compter que le représentant qui signe à titre de conseiller et de témoin de la signature d'un assuré a véritablement agi à ce titre.

[22] L'intimé a induit l'assureur Empire Vie en erreur à cet égard à sept reprises dans le dossier de M.B. et de F.B. entre février 2008 et janvier 2010.

[23] Un représentant doit également divulguer à l'assureur qu'il agit à ce titre lorsqu'il fait souscrire des propositions à des clients. »

[37] Les décisions fournies à l'égard d'infractions semblables concluent à une amende de 5 000 \$ pour ce type d'infraction. Mises à part l'affaire *Nantel*, elles ont été rendues à la suite de recommandations communes.

[38] En l'espèce, le comité estime devoir tenir compte du fait que l'intimé a déjà été condamné pour ces mêmes gestes, dans l'instance pénale de 2017¹², à payer des amendes totalisant 4 000 \$ à l'égard de deux des trois consommateurs impliqués dans la présente plainte.

[39] Par conséquent, en tenant compte de l'ensemble des circonstances du dossier, des facteurs tant objectifs que subjectifs et de la globalité des sanctions, le comité condamnera l'intimé au paiement d'une amende de 3 000 \$ sous le chef 3 et lui imposera une réprimande sous chacun des chefs 4 et 5.

[40] Enfin, l'intimé sera condamné au paiement des déboursés.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

RÉITÈRE ORDONNER la non-divulgation, la non-publication et la non-diffusion des prénoms et noms des consommateurs visés par la plainte, ainsi que de tout renseignement de nature personnelle et économique permettant de les identifier;

¹¹ CSF c. *Nantel*, préc. note 3.

¹² P-10.

CD00-1211

PAGE : 9

CONDAMNE l'intimé, sous le premier chef d'accusation, au paiement d'une amende de 7 000 \$;

ORDONNE la radiation temporaire de l'intimé pour une période de six mois sous le deuxième chef d'accusation;

CONDAMNE l'intimé, sous le troisième chef d'accusation, au paiement d'une amende de 3 000 \$;

IMPOSE à l'intimé une réprimande sous chacun des quatrième et cinquième chefs d'accusation;

ORDONNE à la secrétaire du comité de discipline de faire publier conformément à l'article 156 (7) du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26), aux frais de l'intimé, un avis de la 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;

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

(s) Janine Kean

M^e Janine Kean
Présidente du comité de discipline

(s) Diane Bertrand

M^{me} Diane Bertrand, Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

(s) Eric Bolduc

M. Eric Bolduc
Membre du comité de discipline

M^e Valérie Déziel
CDNP AVOCATS INC.
Procureurs de la partie plaignante

M^e André Gingras
ANDRÉ GINGRAS, AVOCAT
Procureurs de la partie intimée

Date d'audience : Le 15 janvier 2019
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° : 2018-02-01 (C)

DATE : 10 janvier 2019

| | |
|--|----------------|
| LE COMITÉ : M ^e Daniel M. Fabien, avocat | Vice-président |
| Mme Maryse Pelletier, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages | Membre |
| M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., 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.
PASCAL LACHAPELLE-COUTURIER, courtier en assurance de dommages (4A)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

[1] Les 25 et 26 octobre 2018, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages (« le Comité ») se réunit pour disposer de la plainte logée contre l'intimé.

[2] M^e Sylvie Poirier représente le syndic et l'intimé est représenté par M^e Philippe Charlebois.

I. La plainte

2018-02-01 (C)

PAGE : 2

[3] À la demande du syndic, le Comité autorise le retrait des chefs 4 et 6. Suite au retrait de ces derniers chefs, le syndic reproche ce qui suit à l'intimé :

« 1. Le ou vers le 30 mai 2016, a agi avec négligence et n'a pas agi en conseiller consciencieux en n'identifiant pas les besoins de M.L. et en ne lui fournissant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles quant à l'assurance des biens de son commerce en cours de transport, couverts par le contrat d'assurance des entreprises émis par Groupe Ledor inc., Mutuelle d'assurance sous le n° E33513976401, en contravention avec l'article 27 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) et les articles 9, 37(1), 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

2. Le ou vers le 30 mai 2016 et par la suite, a agi avec négligence en ne donnant pas suite à l'instruction reçue de M.L. de vérifier la possibilité de résilier le contrat d'assurance responsabilité civile souscrit auprès des Lloyd's sous le n° 1763-9667, compte tenu que son entreprise avait cessé ses opérations, en contravention avec les articles 26 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

3. Le ou vers le 30 mai 2016 et par la suite, a fait défaut de rendre compte à N.G., assurée additionnelle au contrat d'assurance des entreprises émis par Groupe Ledor inc., Mutuelle d'assurance sous le n° E3313976401, de la suppression de la garantie couvrant ses biens, en contravention avec les articles 9, 25, 26, 37(1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

4. (...);

5. Le ou vers le 2 juin 2016, a fait une déclaration fausse, trompeuse ou de nature à induire en erreur en affirmant à M.L. que les biens étaient assurés lors du sinistre et de ne pas s'inquiéter, alors que les biens en cours de transport n'étaient pas visés par une garantie au contrat d'assurance des entreprises émis par Groupe Ledor inc., Mutuelle d'assurance sous le n° E33513976401, en contravention avec l'article 37(7) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

6. (...). »

II. La preuve documentaire

[4] Sauf quant aux pièces P-37 et P-38, les parties conviennent de déposer en preuve de consentement et sans autre formalité les pièces documentaires P-1 à P-48. En défense, les pièces I-01 à I-012 sont également introduites en preuve avec l'accord de la partie plaignante.

III. Le contexte

[5] L'assurée du cabinet de l'intimé, Mme Lacoste, témoigne. Elle nous relate principalement qu'en 2016, elle est propriétaire d'une entreprise qui exploite un salon de bronzage dans un local commercial loué qui est situé sur le boulevard Laurier à

2018-02-01 (C)

PAGE : 3

McMasterville sur la Rive-Sud de Montréal.

[6] Or, au mois de mai 2016, Mme Lacoste est évincée du local par le locateur de l'immeuble.

[7] Au lieu de relocaliser son commerce afin de continuer son opération dans un nouvel espace commercial, Mme Lacoste décide de prendre une pause, de suspendre l'exploitation de son commerce et de déménager ses équipements et appareils de bronzage afin de les entreposer.

[8] Afin de procéder au déménagement de ses équipements, elle entend retenir les services d'une entreprise qui verra à désassembler les appareils de bronzage afin qu'ils puissent être transportés et entreposés.

[9] Quant au transport des équipements du local dont elle est évincée jusqu'à l'endroit où ils seront entreposés, elle nous explique au cours de son témoignage qu'elle avait l'intention de louer un camion mais qu'elle ne croyait pas avoir la classe de permis appropriée pour le conduire. Ce n'est qu'au moment de la location du camion qu'elle réalisera qu'elle pourra le conduire jusqu'à destination compte tenu de la dimension et du poids de celui-ci.

[10] Le 30 mai 2016, Mme Lacoste communique avec son cabinet de courtage en assurances de dommages, soit Chapdelaine assurances, pour aviser son courtier de ce qu'elle entend faire et aussi pour obtenir une couverture d'assurance appropriée dans les circonstances.

[11] Le courtier avec qui elle fait affaire habituellement est absent. C'est donc l'intimé qui prend l'appel. Cet appel est enregistré et nous écoutons cet entretien téléphonique séance tenante lors de l'instruction de la plainte.

[12] Voici ce que nous retenons de cette conversation d'une durée d'environ 9 minutes :

- L'intimé prend l'appel. Mme Lacoste lui mentionne qu'elle a un salon de bronzage et qu'elle téléphone pour les aviser qu'elle loue un camion pour déménager ses machines et qu'elle a été informé d'aviser son assureur;
- L'intimé lui demande qui est l'assurée. Mme Lacoste répond le Salon Sun Palace;
- Elle remarque également, puisqu'elle a sorti ses documents d'assurance avant l'appel, que le nombre de lits de bronzage mentionné dans les documents, ne concorde pas avec la réalité;
- L'intimé questionne Mme Lacoste et lui dit : « Quand vous dites que vous les

2018-02-01 (C)

PAGE : 4

déménagez? » Ce à quoi Mme Lacoste répond qu'elle ferme son commerce parce qu'elle s'est fait évincer et qu'elle n'a pas l'intention de se relocaliser pour l'instant;

- L'intimé lui demande à quel endroit elle entend entreposer son équipement et Mme Lacoste lui dit qu'elle loue le lendemain un camion et qu'elle engage des personnes expérimentées qui verront à prendre soin de ses machines pour les sortir. Elle rajoute qu'elle loue un camion 20 pieds et les personnes qu'elle engage vont défaire les machines et les mettre dans le camion et par la suite, qu'elle verra à les transporter dans un garage qui lui appartient;
- L'endroit où les biens seront entreposés est situé à St-Césaire sur la route 112;
- L'intimé vérifie si la maison à St-Césaire lui appartient et Mme Lacoste lui confirme que oui et qu'elle a un grand garage à cet endroit où elle entrepose des biens;
- Aux questions de l'intimé, Mme Lacoste affirme qu'elle est seule à avoir accès au garage et que la maison est un triplex avec un grand garage;
- L'intimé affirme alors qu'il devra mentionner à l'assureur que les biens seront temporairement à cette adresse jusqu'au moment où elle décide, le cas échéant, de relocaliser son commerce ou sinon, de vendre ses machines;
- L'intimé mentionne par la suite qu'il va aviser l'assureur du déménagement, que pour l'instant la situation est temporaire et qu'on ne connaît pas l'avenir;
- Il est alors question du nombre de machines à bronzer (9) et d'un facial qui devront apparaître au contrat;
- Mme Lacoste avise l'intimé qu'un appareil appartenant à Mme Gauthier doit être retiré du contrat d'assurance puisque Mme Gauthier a quitté le commerce avec sa machine;
- Mme Lacoste mentionne alors à l'intimé qu'elle paye une prime pour l'assurance responsabilité et qu'elle comprend qu'il n'y a plus de risque que des clients se blessent ou quoi que ce soit puisqu'elle a cessé ses opérations;
- L'intimé déclare à ce sujet que la protection d'assurance responsabilité *a plus ou moins lieu d'être* en raison de la cessation des activités de l'entreprise et qu'il va aviser l'assurance de cette situation;
- Il est encore question du nombre d'appareils qui doivent figurer sur la police;

2018-02-01 (C)

PAGE : 5

- Mme Lacoste déclare alors à l'intimé qu'elle va se rendre au cabinet pour signer les documents et ainsi mettre à jour son dossier. L'intimé lui dit de passer dans une heure afin de lui permettre de préparer les documents et de parler à l'assureur.

[13] Le 30 mai 2016, Mme Lacoste signe un document préparé par l'intimé¹ lequel est intitulé « Confirmation d'une demande de modification ».

[14] Le 30 mai 2016 également Mme Lacoste réserve auprès de Location Delvan un camion qu'elle est autorisée à conduire.

[15] Le déménagement a lieu le 1^{er} juin 2016. Les spécialistes retenus par Mme Lacoste chargent le camion. Alors que Mme Lacoste conduit le véhicule dans un rang afin de se rendre à destination, elle perd le contrôle du camion pour éviter de frapper un chien.

[16] En fait, lorsqu'elle freine, le camion verse sur le côté. Mme Lacoste est légèrement blessée à cause de l'accident et est transportée par ambulance à l'hôpital.

[17] Le 2 juin 2016, Mme Lacoste communique par téléphone avec l'intimé notamment afin de l'informer du sinistre. À son avis, elle n'aura qu'à payer une franchise de 2 500 \$ pour couvrir les dommages au camion.

[18] Quant à l'équipement et les machines qu'elle transportait, Mme Lacoste est d'avis que tout est une perte totale.

[19] L'intimé avise son assurée qu'il va initier le processus de réclamation auprès de l'assureur et qu'un expert en sinistre va sûrement communiquer avec elle afin d'obtenir sa version des faits.

[20] Cette conversation téléphonique est déposée en preuve². Ci-après l'essentiel de cet entretien entre l'intimé et son assurée :

- Mme Lacoste explique à l'intimé que ses spécialistes ont uniquement placé l'équipement et ses machines à bronzage (lits) dans le camion qu'elle a loué et conduit pour se rendre à son garage;
- Or, l'intimé croyait que ses spécialistes avaient non seulement démantelé et placé tout le matériel dans le camion mais qu'ils s'étaient également occupé du transport jusqu'à destination;
- Mme Lacoste informe l'intimé que Location Delvan doit se rendre à l'endroit où

1 Pièce P-12;

2 Pièce P-16;

2018-02-01 (C)

PAGE : 6

se trouve le camion, soit Remorquage Loyer à St-Jean Baptiste, pour le récupérer et évaluer les dommages;

- L'intimé demande à son assurée si elle avait accepté de prendre *l'assurance* de Location Delvan et Mme Lacoste répond par l'affirmative;
- Selon Location Delvan, malgré *l'assurance*, elle serait responsable du coût du remorquage et des autres frais reliés à l'accident;
- L'intimé tente de rassurer Mme Lacoste sur ces questions;
- Lorsque l'intimé lui demande qu'en est-il de l'équipement? Mme Lacoste l'informe que tout est *scrap* et se retrouve dans un *container* chez Remorquage Loyer à St-Jean Baptiste;
- Ses ordinateurs, imprimantes et autre matériel informatique seraient également une perte totale;
- L'intimé informe que la prochaine étape est celle de la réclamation;
- Mme Lacoste doit obtenir le rapport de police;
- L'intimé mentionne à son assuré qu'il pourra lire avec elle son contrat de location;
- Selon l'intimé, quant aux dommages à leur véhicule, Location Delvan doit prendre *le relai* relativement à cet accident;
- L'intimé termine en disant « *nous on assurait vraiment l'équipement ça fait que sur ça je ne suis pas inquiet.* »

[21] Le 8 juin 2016, l'intimé retourne un appel de Mme Lacoste. Mme Lacoste l'informe que l'assureur lui dit que sa réclamation n'est probablement pas couverte.

[22] Le 14 juin 2016, alors que Mme Lacoste souhaite parler à l'intimé, son appel est transféré à Mme Marie-France Carra du cabinet Chapdelaine assurances.

[23] Mme Lacoste informe Mme Carra qu'une madame Colin de l'assureur vient tout juste de communiquer avec elle afin de l'informer que l'assureur nie couverture.

[24] C'est alors que Mme Carra confirme à Mme Lacoste qu'effectivement le sinistre ne fait pas l'objet d'une garantie d'assurance puisque le cargo n'était pas couvert sur la police. Selon Mme Carra, la garantie se limitait à couvrir les biens une fois rendus à la nouvelle adresse puisque Mme Lacoste n'aurait jamais demandé de couvrir les biens assurés pendant le transport considérant qu'elle avait engagé des professionnels.

2018-02-01 (C)

PAGE : 7

[25] Bref, lors de son entretien initial avec Mme Lacoste, l'intimé a cru que cette dernière faisait affaire avec des professionnels du déménagement. Ainsi, il n'y avait aucune nécessité de couvrir le cargo ou les biens pendant le transport.

[26] Finalement, l'assureur aurait offert une indemnité de 10 000 \$ à Mme Lacoste pour le cargo.

[27] Selon la preuve documentaire, une couverture d'assurance cargo spécifique qui convenait aux besoins de Mme Lacoste était disponible³ et aurait pu être obtenue par l'intimé.

IV. Analyse et décision

Le chef 1

[28] L'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* stipule ce qui suit :

« Art. 27. Un représentant en assurance doit recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins d'un client afin de lui proposer le produit d'assurance qui lui convient le mieux. »

[29] Au chef 1, le syndic reproche essentiellement à l'intimé d'avoir mal identifié les besoins en assurance de Mme Lacoste quant aux biens de son entreprise en cours de transport.

[30] Après avoir entendu la preuve, le Comité vient à la conclusion que la partie plaignante s'est amplement déchargée de son fardeau de prouver que l'intimée a fait défaut de bien identifier les besoins de son assurée.

[31] En défense, l'intimé reconnaît à peu de mots près qu'il a mal identifié les besoins de Mme Lacoste puisqu'il nous dit qu'il a compris qu'elle ferait affaire avec des déménageurs professionnels. Or, il n'en est rien, puisque les renseignements que l'assurée donne à l'intimé le 30 mai 2016 ne sont pas difficiles à déchiffrer. Elle va louer un camion. Les professionnels qu'elle engage ne sont pas des transporteurs mais plutôt une main d'œuvre retenue pour démanteler et embarquer les lits de bronzage et autres équipements dans le camion qu'elle va louer et qui sera conduit par l'assurée ou une autre personne.

[32] Dans les circonstances, il nous apparaît que l'intimé a été négligent puisqu'il était

³ Voir la pièce P-46;

2018-02-01 (C)

PAGE : 8

facile de constater lors du premier entretien téléphonique que le transport serait exécuté par l'assurée et non pas par des déménageurs professionnels⁴.

[33] Un courtier en assurance de dommages doit toujours bien écouter les informations et renseignements transmis par son client afin de bien identifier les besoins de celui-ci. Pourquoi? Pour lui offrir une couverture d'assurance qui sera pertinente à ses besoins en fonction des circonstances.

[34] En défense, l'intimé plaide qu'il peut y avoir erreur sans que celle-ci constitue forcément une faute déontologique.

[35] À notre avis, cette prétention ne peut être retenue au motif que l'obligation prévue à l'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* en est une qui se situe au cœur de la profession de courtier en assurance de dommages. L'intimé a l'obligation de bien recueillir les renseignements, ce qu'il n'a pas fait dans la présente affaire.

[36] Autrement dit, Mme Lacoste a communiqué avec un courtier en assurance de dommages parce qu'elle voulait s'assurer qu'il n'y aurait aucun imbroglio dans le cadre de ce qu'elle voulait faire, soit tout simplement déménager par elle-même son équipement d'une adresse à une autre.

[37] Pour les motifs qui précèdent, l'intimé est déclaré coupable d'avoir enfreint l'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

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

Le chef 2

[39] L'article 26 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* prévoit ce qui suit :

« Art. 26. Le représentant en assurance de dommages doit, dans les plus brefs délais, donner suite aux instructions qu'il reçoit de son client ou le prévenir qu'il lui est impossible de s'y conformer. Il doit également informer son client lorsqu'il constate un empêchement à la continuation de son mandat. »

[40] Sous le chef 2, le syndic reproche à l'intimé d'avoir agi avec négligence en ne donnant pas suite à l'instruction de l'assurée de vérifier la possibilité de résilier la contrat

⁴ D'ailleurs, la note prise par l'intimé à ce sujet à la pièce I-3, soit l'assurée « va faire déménager par des professionnels tout son équipement demain » est étonnante puisque non conforme au contenu de l'entretien téléphonique;

2018-02-01 (C)

PAGE : 9

d'assurance responsabilité civile de l'entreprise compte tenu du fait que les activités de celle-ci étaient temporairement interrompues.

[41] Dans son plan d'argumentation daté du 26 octobre 2018, l'intimé reproduit les passages pertinents de sa conversation téléphonique du 30 mai 2016, à 13h19, avec Mme Lacoste⁵.

[42] À la page 9, deuxième paragraphe du plan d'argumentation, on peut lire l'affirmation suivante de Mme Lacoste :

« 5 :40 : ML : l'autre chose, c'est que moi je paye beaucoup, très cher ici mes assurances parce que là j'assure des gens euh...tsé la responsabilité de brûlures, de je sais pas quoi, quelqu'un se pète la marboulette ben là il n'y a plus personne qui va se péter la marboulette, plus personne qui va se brûler... »

[43] Manifestement, Mme Lacoste se questionne sur la pertinence de garder en vigueur la garantie d'assurance responsabilité alors que les activités de l'entreprise sont suspendues.

[44] Suite à ce questionnement de Mme Lacoste, voici ce que l'intimé lui répond :

« PLC : vous avez raison, votre responsabilité civile qui était reliée à vos activités n'a plus ou moins lieu d'être faque euh...vous avez raison que l'assureur va être au courant de ça, j'avoue que je ne sais pas comment il va réagir, mais il y a pas de mal avec ça je vais lui mentionner exactement ce que vous me dites... »

(notre emphase)

[45] Or, vu le passage qui précède, il est évident à nos yeux que l'intimé a compris qu'il doit vérifier auprès de l'assureur s'il existe une possibilité ou non de résilier la garantie d'assurance responsabilité civile.

[46] Comment interpréter autrement l'affirmation de l'intimé lorsqu'il dit à Mme Lacoste : « je vais lui mentionner exactement ce que vous me dites... ».

[47] En défense, l'intimé soutient aussi qu'il ne peut pas être déclaré coupable sous ce chef puisqu'à partir de la mi-juin le dossier du Salon Sun Palace avait été transféré à Mme Carra.

[48] Ce moyen est mal fondé. En effet, si l'intimé ne pouvait pas donner suite aux instructions de Mme Lacoste, il devait la prévenir qu'il ne pouvait pas s'y conformer, comme le prévoit spécifiquement l'article 26 du *Code de déontologie des représentants*

⁵ Pièce I-9;

2018-02-01 (C)

PAGE : 10

en assurance de dommages, ce qu'il n'a manifestement pas fait.

[49] Vu ce qui précède, l'intimé est déclaré coupable d'avoir enfreint l'article 26 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

[50] Un arrêt conditionnel des procédures est ordonné sur l'autre disposition règlementaire alléguée au soutien de ce chef.

Le chef 3

[51] L'article 37 (4^o) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* prévoit ce qui suit :

« Art. 37. Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour le représentant en assurance de dommages d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment:

(...)

4^o de faire défaut de rendre compte de l'exécution de tout mandat; »

[52] Le syndic reproche sous ce chef à l'intimé d'avoir fait défaut de rendre compte à l'assurée additionnelle Nancy Gauthier de la suppression de la garantie d'assurance couvrant ses biens.

[53] En défense, l'intimé nous soumet ce qui suit :

- Mme Lacoste ne lui donne pas les coordonnées de Mme Gauthier;
- Il ne trouve pas les coordonnées de Mme Gauthier dans le dossier de souscription;
- Lors de sa rencontre du 30 mai 2016 avec Mme Lacoste, il a demandé à celle-ci de lui donner les coordonnées de Mme Gauthier, ce qu'elle ne pouvait pas faire;
- Il a discuté avec ses collègues du cabinet afin de savoir quoi faire mais sans succès;

[54] Bref, l'intimé plaide qu'il a fait preuve de diligence raisonnable et qu'il ne pouvait faire plus dans les circonstances.

[55] L'application en droit disciplinaire de la défense de diligence raisonnable est reconnue. La Cour d'appel, dans l'arrêt *Chauvin c. Beaucage*⁶, discute de ce moyen de

6 2008 QCCA 992 (CanLII);

2018-02-01 (C)

PAGE : 11

défense dans les termes suivants :

« [88] En matière de responsabilité stricte, comme en l'espèce, la défense de diligence raisonnable est admissible. Elle repose sur les épaules du contrevenant qui doit établir, selon la prépondérance des probabilités, qu'il a pris toutes les précautions raisonnables pour éviter l'événement en cause. »

[56] Or, dans la présente affaire, est-ce que l'intimé a pris toutes les précautions raisonnables pour éviter la commission de l'infraction? Nous croyons que non.

[57] En effet, la preuve ne démontre aucunement que l'intimé fait des recherches sérieuses afin de trouver les coordonnées de Mme Gauthier. De plus, il n'insiste pas auprès de Mme Lacoste pour qu'elle s'exécute et lui fournisse les renseignements.

[58] L'intimé n'utilise même pas le moteur de recherche *Google* ou un autre outil de recherche sur internet afin de retracer Mme Gauthier par les mots clés *Nancy, Gauthier, bronzage, spray tan*, etc. À notre avis, en l'absence d'une telle preuve, il est clair que la défense de diligence raisonnable de l'intimé ne peut être retenue puisque l'intimé n'a pas pris toutes les mesures raisonnables qui s'imposaient pour retracer Mme Gauthier.

[59] Mais il y a plus. Dans l'hypothèse où une recherche sur internet aurait été infructueuse, l'intimé aurait toujours pu transmettre un avis à la dernière adresse connue de Mme Gauthier, soit le local sis au 89, boulevard Laurier, à McMasterville⁷.

[60] Pour ces motifs, l'intimé est déclaré coupable d'avoir enfreint l'article 37 (4^o) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

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

Le chef 5

[62] L'article 37 (7^o) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* prévoit ce qui suit :

« Art. 37. Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour le représentant en assurance de dommages d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment:

(...)

7^o de faire une déclaration fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur; »

[63] Le syndic reproche sous ce chef à l'intimé d'avoir fait une déclaration fausse, trompeuse ou de nature à induire en erreur Mme Lacoste lorsqu'il lui aurait affirmé le 2

⁷ Voir par analogie *ChAD c. Barr*, 2009 CanLII 16021 (QC CDCHAD);

2018-02-01 (C)

PAGE : 12

juin 2016 que ses biens étaient assurés lors du sinistre et de ne pas s'inquiéter.

[64] En d'autres mots, le syndic allègue que l'intimé aurait menti à Mme Lacoste le 2 juin 2016. Or, ce chef nécessite la preuve d'une intention coupable⁸ de la part du syndic.

[65] Après une réécoute de cet entretien téléphonique, nous n'avons pas été en mesure de déceler une intention coupable ou malveillante dans les informations que l'intimé donne à Mme Gosselin au sujet du fait que ses biens étaient assurés.

[66] En fait, nous sommes d'opinion que l'intimé croyait encore, à ce moment, que les biens de Mme Lacoste étaient assurés. Bien sûr, l'affirmation de l'intimé à ce sujet était erronée.

[67] Toutefois, nous ne pouvons pas venir à la conclusion que dans son esprit, l'intimé mentait ou qu'il voulait induire en erreur son assurée.

[68] Étant donné que l'intention de tromper Mme Lacoste est un élément essentiel de l'infraction, basé sur notre appréciation de la preuve, le Comité acquitte l'intimé de l'infraction décrite au chef 5 de la plainte.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

DÉCLARE l'intimé coupable du chef 1 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

DÉCLARE l'intimé coupable du chef 2 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 26 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

DÉCLARE l'intimé coupable du chef 3 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 37 (4^o) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures à l'égard de toutes les autres dispositions réglementaires alléguées au soutien des chefs d'accusation de la plainte;

ACQUITTE l'intimé de l'infraction décrite au chef 5 de la plainte;

⁸ *Renaud c. Barreau du Québec*, 2003 QCTP 111 (CanLII), *Constantine c. Avocats*, QCTP 16 (CanLII), *ChAD c. Gosselin*, 2103 CanLII 23442 (QC CDCHAD), *ChAD c. Picard*, 2015 CanLII 24520 (QC CDCHAD) et *ACA/Q c. Savard*, 2009 CanLII 92325 (QC OACIQ);

2018-02-01 (C)

PAGE : 13

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, avocat
Vice-président du Comité de discipline

Mme Maryse Pelletier, C.d'A.A., courtier en
assurance de dommages
Membre

M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A.,
courtier en assurance de dommages
Membre

M^e Sylvie Poirier
Procureur de la partie plaignante

M^e Philippe Charlebois
Procureur de la partie intimée

Date d'audience : 25 et 26 octobre 2018

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No: 2018-04-01(C)

DATE : 5 février 2019

| | |
|--|-----------|
| LE COMITÉ : Me Daniel M. Fabien, avocat | Président |
| M. François Vallerand, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages | Membre |
| M. Bruno Simard, courtier en assurance de dommages | Membre |

Me MARIE-JOSÉE BELHUMEUR, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante

c.

DIANE RICHARD, courtier en assurance de dommages (4A)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

ORDONNANCE DE NON-DIVULGATION, NON-PUBLICATION
ET NON-DIFFUSION DE TOUS LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
PERMETTANT D'IDENTIFIER LES ASSURÉS MENTIONNÉS AUX PIÈCES
DÉPOSÉES EN PREUVE ET CE, EN VERTU DE L'ARTICLE 142 DU CODE DES
PROFESSIONS.

[1] Les 6 et 7 novembre 2018, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages (« le Comité ») est réuni pour procéder à l'audition de la plainte dans le présent dossier.

[2] Me Marie-Josée Belhumeur, syndic, est représentée par Me Sylvie Poirier. Quant à l'intimée, elle est présente et non représentée par avocat.

I. La plainte

2018-04-01(C)

PAGE: 2

[3] L'intimée Diane Richard est visée par 22 chefs d'accusation, à savoir :

« Dans le cas de l'assurée D.P.

1. Le ou vers le 7 juillet 2017, à l'occasion d'une demande de modification au contrat d'assurance automobile émis par Intact Compagnie d'assurance sous le no F02 0169, visant une substitution pour un véhicule neuf Jeep Cherokee 2017, a fait à l'assurée D. P. une représentation fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur, en identifiant l'assurance de remplacement (FPQ 5) comme une protection valeur à neuf, en contravention avec les articles 15 et 37(7) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);
2. Le ou vers le 7 juillet 2017, à l'occasion d'une demande de modification au contrat d'assurance automobile émis par Intact Compagnie d'assurance sous le no F02 0169, visant une substitution pour un véhicule neuf Jeep Cherokee 2017, a été négligente dans sa tenue de dossier en ne notant pas au dossier de l'assurée D. P. l'objet et la teneur de leurs échanges téléphoniques, les informations et conseils donnés ni les instructions reçues, en contravention avec les articles 85 à 88 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D 9.2), 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);

Dans le cas de l'assurée I. P.

3. Le ou vers le 6 mars 2017, à l'occasion d'une demande de modification au contrat d'assurance automobile émis par Intact Compagnie d'assurance sous le no F38 5369, visant une substitution pour un véhicule neuf Chevrolet Spark 2016, a fait défaut d'exécuter avec transparence le mandat de l'assurée I. P. d'obtenir des soumissions d'assurance automobile avec et sans l'avenant valeur à neuf (FAQ 43), en indiquant à sa soumission la prime pour l'assurance de remplacement (FPQ 5) plutôt que celle demandée avec l'avenant valeur à neuf, en contravention avec les articles 9, 25 et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);
4. Le ou vers le 6 mars 2017, à l'occasion d'une demande de modification au contrat d'assurance automobile émis par Intact Compagnie d'assurance sous le no F38 5369, visant une substitution pour un véhicule neuf Chevrolet Spark 2016, a fait à l'assurée I. P. une représentation fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur, en lui proposant l'assurance de remplacement (FPQ 5) comme une protection valeur à neuf, en contravention avec les articles 15 et 37(7) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);
5. Le ou vers le 6 mars 2017, à l'occasion d'une demande de modification au contrat d'assurance automobile émis par Intact Compagnie d'assurance sous le no F38 5369, visant une substitution pour un véhicule neuf Chevrolet Spark 2016, a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en n'informant pas l'assurée I. P. de toutes les garanties disponibles à son contrat, en contravention avec l'article 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);

Dans le cas de l'assuré J. A.

6. Le ou vers le 11 juillet 2017, à l'occasion d'une demande de modification au contrat d'assurance automobile émis par Intact Compagnie d'assurance sous le no F65-2302, visant l'ajout d'une roulotte hybride Starcraft Traveller 2002, a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux envers l'assuré J. A., en omettant de lui fournir tous les

2018-04-01(C)

PAGE: 3

renseignements nécessaires ou utiles quant aux protections disponibles et de lui préciser la nature des garanties offertes, en contravention avec l'article 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);

7. Le ou vers le 11 juillet 2017, à l'occasion d'une demande de modification au contrat d'assurance automobile émis par Intact Compagnie d'assurance sous le no F65-2302, visant l'ajout d'une roulotte hybride Starcraft Traveller 2002, a été négligente dans sa tenue de dossier en ne notant pas au dossier de l'assuré J. A. la teneur des échanges téléphoniques, les informations et conseils donnés, les décisions prises et instructions reçues, les démarches effectuées ni le refus du risque par un assureur et le motif, en contravention avec les articles 85 à 88 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D 9.2), 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);

Dans le cas de l'assurée S. G. F.

8. Le ou vers le 16 mars 2017, à l'occasion de la souscription du contrat d'assurance automobile émis par Intact Compagnie d'assurance sous le no F46-7735, a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux envers l'assurée S. G. F., dûment représentée par sa mère S. F. à cette fin, en ne lui offrant pas l'avenant 41-INOV pour la suppression de franchise en cas de délit de fuite, en contravention avec l'article 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);

Dans le cas des assurés S.A. D. et M. D.

9. Le ou vers le 2 mars 2017, a été négligente dans sa tenue de dossier en ne notant pas au dossier des assurés S.A. D. et M. D. l'appel reçu d'Intact Compagnie d'assurance l'avisant de son intention de se retirer du risque et du délai accordé pour le remplacer avant que le contrat d'assurance habitation émis sous le no R53-9395 ne soit résilié pour motif d'aggravation du risque, en contravention avec les articles 85 à 88 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D 9.2), 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);

10. Entre les ou vers les 2 et 13 mars 2017, a fait défaut de rendre compte aux assurés S.A. D. et M. D. de l'intention d'Intact Compagnie d'assurance de résilier le contrat d'assurance habitation émis sous le no R53-9395 pour motif d'aggravation du risque, en contravention avec les articles 37(1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

11. Entre les ou vers les 2 et 21 mars 2017, à la suite de l'avis d'Intact Compagnie d'assurance de son intention de résilier le contrat d'assurance habitation émis sous le no R53-9395 pour motif d'aggravation du risque, a négligé les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités en ne faisant aucune démarche pour tenter de remplacer le risque auprès d'un autre assureur, en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D 9.2) et l'article 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

Dans le cas de l'assuré M. A.

12. Le ou vers le 18 juillet 2017, a fait défaut de respecter le secret des renseignements personnels du client M. A. en se transférant par courriel du cabinet Groupe DPJL inc.

2018-04-01(C)

PAGE: 4

vers son adresse courriel personnelle, sans y être autorisée, la copie d'un reçu pour fin d'impôt émis au client par Groupe DPJL inc. et identifiant ses nom et adresse, le numéro de son contrat d'assurance habitation et le nom de l'assureur ainsi que le montant de la prime payée, en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D 9.2) et l'article 23 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

Dans le cas de l'assuré P. P.

13. *Le ou vers le 18 juillet 2017, a fait défaut de respecter le secret des renseignements personnels du client P. P. en se transférant par courriel du cabinet Groupe DPJL inc. vers son adresse courriel personnelle, sans y être autorisée, un formulaire de consentement à la communication de renseignements et modifications indiquant le nom du client et son adresse complète, en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D 9.2) et l'article 23 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);*

Dans le cas de l'assuré J. P.

14. *Le ou vers le 18 juillet 2017, a fait défaut de respecter le secret des renseignements personnels du client J. P. en se transférant par courriel du cabinet Groupe DPJL inc. vers son adresse courriel personnelle, sans y être autorisée, la copie d'une attestation d'assurance émise au nom du client, sur laquelle se trouve ses nom et adresse, le numéro de son contrat d'assurance automobile, l'identification du véhicule assuré et son numéro de série, en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D 9.2) et l'article 23 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);*

Dans le cas de l'assurée Succession R. F.

15. *Le ou vers le 18 juillet 2017, a fait défaut de respecter le secret des renseignements personnels de la cliente Succession R. F. en se transférant par courriel du cabinet Groupe DPJL inc. vers son adresse courriel personnelle, sans y être autorisée, trois (3) captures d'écran du dossier de la cliente comportant des renseignements quant au risque assuré et son adresse, les informations sur le bâtiment, le détail des garanties au contrat et la prime, en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D 9.2) et l'article 23 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);*

Dans le cas de l'assurée S. M.

16. *Le ou vers le 18 juillet 2017, a fait défaut de respecter le secret des renseignements personnels de la cliente S. M. en se transférant par courriel du cabinet Groupe DPJL inc. vers son adresse courriel personnelle, sans y être autorisée, trois (3) captures d'écran du dossier informatique de la cliente sur lesquelles se trouvent ses nom et adresse, le numéro de son contrat d'assurance habitation, des renseignements sur chacun des risques assurés, les informations sur les bâtiments, le détail des garanties au contrat et les primes, ainsi que des informations personnelles concernant la cliente, en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D 9.2) et l'article 23 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);*

Dans le cas de l'assuré A. G.

17. *Le ou vers le 18 juillet 2017, a fait défaut de respecter le secret des renseignements personnels du client A. G. en se transférant par courriel du cabinet Groupe DPJL inc. vers son adresse courriel personnelle, sans y être autorisée, la copie d'une confirmation d'assurance émise au nom du client, sur laquelle se trouve ses nom et adresse, le numéro de son contrat d'assurance habitation, des renseignements sur le risque assuré, le détail des garanties et la prime, en contravention avec l'article 16 de*

2018-04-01(C)

PAGE: 5

la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D 9.2) et l'article 23 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

Dans le cas du cabinet Groupe DPJL inc. et d'Intact Compagnie d'assurance

18. Le ou vers le 18 juillet 2017, a abusé de la bonne foi de Groupe DPJL inc. et d'Intact Compagnie d'assurance en se transférant vers son adresse courriel personnelle, sans autorisation, la liste des codes d'utilisateurs d'Intact Compagnie d'assurance indiquant les nom et code des utilisateurs et leur niveau d'autorité, en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D 9.2) et les articles 27, 37 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

19. Le ou vers le 18 juillet 2017, a abusé de la bonne foi de Groupe DPJL inc. en se transférant vers son adresse courriel personnelle, sans autorisation, un formulaire en blanc de confirmation d'assurance portant l'en-tête de Groupe DPJL inc., en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D 9.2) et les articles 37 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

20. Le ou vers le 18 juillet 2017, a abusé de la bonne foi de Groupe DPJL inc. en se transférant vers son adresse courriel personnelle, sans autorisation, huit (8) formulaires en blanc de soumission portant l'en-tête de Groupe DPJL inc., en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D 9.2) et les articles 37 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

21. Le ou vers le 18 juillet 2017, a abusé de la bonne foi de Groupe DPJL inc. et d'Intact Compagnie d'assurance en se transférant vers son adresse courriel personnelle, sans autorisation, un formulaire en blanc de proposition d'assurance d'Intact Compagnie d'assurance, en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D 9.2) et les articles 27, 37 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

22. Le ou vers le 19 février 2018, a fait entrave aux travaux du syndic et l'a induit en erreur en déclarant faussement que les documents qu'elle s'était transférés le 18 juillet 2017 par courriel du Groupe DPJL inc. vers son adresse courriel personnelle n'étaient que des documents lui appartenant et ne contenant aucun renseignement sur les assurés, en contravention avec l'article 342 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D 9.2) et les articles 15, 35 et 37(7) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5); »

II. L'ordonnance de non-divulgateion, non-publication et non-diffusion

[4] Au cours de l'instruction, Me Poirier demande au Comité de rendre une ordonnance de non-divulgateion, non-publication et non-diffusion des renseignements personnels permettant d'identifier les assurés mentionnés aux pièces déposées en preuve.

[5] Mme Richard n'a pas d'objection.

[6] Le Comité rend l'ordonnance sollicitée par la partie plaignante.

2018-04-01(C)

PAGE: 6

III. La preuve déposée au dossier

[7] Avec le consentement de Mme Richard, les pièces documentaires et audio P-1 à P-53 sont introduites en preuve sans autre formalité.

[8] Il s'agit essentiellement des notes aux dossiers des assurés mentionnés dans la plainte ainsi que des enregistrements de conversations téléphoniques avec ceux-ci.

[9] En défense, aucune pièce n'est produite par l'intimée.

IV. Le contexte

[10] L'intimée Diane Richard est un courtier en assurance de dommages comptant plus de 40 ans d'expérience dans le domaine de l'assurance de dommages.

[11] Depuis 10 ans, elle exerce la profession pour le cabinet Groupe DPJL inc., autrefois le cabinet Assurance Martin & Cyr inc.

[12] Le 20 juillet 2017, Mme Richard est congédiée notamment au motif que les 17 et 18 juillet 2017, elle aurait transféré par courriel, de son adresse professionnelle à son adresse personnelle, 126 documents en pièces attachées.

[13] Dans la lettre de congédiement¹ transmise à Mme Marchand, Groupe DPJL inc. allègue que Mme Richard s'est appropriée par courriel la liste des clients du cabinet, les rapports sur les nouvelles affaires et opportunités et d'autres documents confidentiels appartenant au cabinet.

[14] L'employeur de l'intimée rajoute dans la lettre de congédiement que l'intimée aurait sciemment tenté d'effacer, subséquemment à leur transmission, la preuve reliée au transfert des courriels.

[15] Le 20 juillet 2017, Groupe DPJL inc. transmet une Demande de retrait de représentant à l'AMF² concernant l'intimée.

[16] Au paragraphe 2 du document P-53, le cabinet doit indiquer les faits et le contexte ayant donné lieu au retrait du représentant. On peut à l'endroit réserver à cette fin :

« Il s'agit d'un congédiement pour cause de transmissions d'informations confidentielles de Groupe DPJL inc. par l'employée vers son adresse courriel personnelle. »

[17] Un peu plus loin dans le formulaire, l'AMF demande au cabinet si, à son avis, la cessation de l'emploi met en cause la protection du public. Groupe DPJL inc.

1 Pièce P-50;
2 Pièce P-53;

2018-04-01(C)

PAGE: 7

répond par la négative à cette question.

[18] À la question à savoir si la cessation *a/ou va entraîner le dépôt d'une plainte (...) à la Chambre de l'assurance de dommages (...)*, la réponse de Groupe DPJL inc. est non.

[19] Le 15 septembre 2017, Mme Ann Otis de l'AMF avise Me Marie-Josée Belhumeur du congédiement de Mme Richard.

[20] C'est à ce moment que Me Belhumeur débute son enquête.

[21] Dans le cadre de son enquête, Groupe DPJL inc. remet des dossiers au syndicat de la ChAD dans lesquels elle considère que l'intimée aurait failli à ses obligations.

[22] Certains des chefs d'accusation visent le travail inadéquat de l'intimée alors qu'elle répond aux appels des assurés de Groupe DPJL inc.

[23] Ce cabinet prend et traite les appels téléphoniques de ses clients à l'aide d'un système de distribution automatique d'appels (« DAA »).

[24] Suivant ce système, les appels des clients sont distribués automatiquement aux courtiers.

[25] Le courtier prend les renseignements du client, traite sa demande et lui donne les explications usuelles. Mais il y a plus. Selon les directives de Groupe DPJL inc., c'est au cours de sa conversation que le courtier doit noter de façon détaillée le contenu de la conversation téléphonique et non pas une fois celle-ci terminée.

[26] Mais pourquoi procéder ainsi?

[27] Parce qu'une fois l'appel téléphonique terminé, le courtier doit en prendre un autre.

[28] Autrement dit, un courtier du Groupe DPJL inc. qui exerce la profession en DAA doit traiter en rafales les demandes des clients, et ce, avec peu de temps alloué entre deux appels.

[29] Mme Richard éprouve de la difficulté à travailler en DAA puisque qu'elle doit prendre ses notes au dossier de l'assuré en temps réel. De plus, une fois l'appel terminé, on ne lui accorde pas suffisamment de temps pour compléter ses notes. Pour cette raison, Mme Richard avoue qu'elle prend des notes manuscrites dans un calepin et les retranscrit plus tard au système lorsque le temps lui permettra.

[30] C'est à la lumière de ce contexte que nous examinons maintenant les reproches faits à l'intimée.

V. Analyse et décision

2018-04-01(C)

PAGE: 8

[31] Le syndic allègue que l'intimée a enfreint les dispositions suivantes du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, à savoir :

« Art. 9. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas négliger les devoirs professionnels liés à l'exercice de ses activités; il doit s'en acquitter avec intégrité.

Art. 15. Nul représentant ne peut faire, par quelque moyen que ce soit, des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.

Art. 23. Le représentant en assurance de dommages doit respecter le secret de tous renseignements personnels qu'il obtient sur un client et les utiliser aux fins pour lesquelles il les obtient, à moins qu'une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal compétent ne le relève de cette obligation.

Art. 27. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas abuser de la bonne foi d'un assureur ou user de procédés déloyaux à son endroit.

Art. 35. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas entraver, directement ou indirectement, le travail de l'Autorité, de la Chambre, de l'un de ses comités, du syndic, du cosyndic, d'un adjoint du syndic de la Chambre ou d'un membre de leur personnel.

Art. 37. Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour le représentant en assurance de dommages d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment:

1° d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente;

(...)

4° de faire défaut de rendre compte de l'exécution de tout mandat;

6° de faire défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles;

7° de faire une déclaration fautive, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur; »

[32] Le syndic invoque aussi les articles suivants de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* au soutien de certains chefs de la plainte, à savoir :

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

Il doit agir avec compétence et professionnalisme.

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.

Art. 85. Un cabinet et ses dirigeants veillent à la discipline de leurs représentants. Ils s'assurent que ceux-ci agissent conformément à la présente loi et à ses règlements.

Art. 86. Un cabinet veille à ce que ses dirigeants et employés agissent conformément à la présente loi et à ses règlements.

2018-04-01(C)

PAGE: 9

Art. 87. Un cabinet et ses dirigeants ne peuvent aider ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, amener un autre cabinet, un représentant autonome ou une société autonome à enfreindre une disposition de la présente loi ou de ses règlements.

Art. 88. Un cabinet tient au Québec les dossiers de ses clients conformément aux règlements.

Il y conserve et rend accessible à l'Autorité, par les moyens que celle-ci indique, tous les documents et tous les renseignements provenant de ses représentants. »

[33] Finalement, sur les chefs qui visent la tenue des dossiers, la plainte fait également référence aux dispositions suivantes du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* :

« Art. 12. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome tient des dossiers clients pour chacun de ses clients.

Art. 21. Les dossiers clients qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline de l'assurance de dommages doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités doivent contenir les mentions suivantes:

1° son nom;

2° le montant, l'objet et la nature de la couverture d'assurance;

3° le numéro de police et les dates de l'émission du contrat et de la signature de la proposition, le cas échéant;

4° le mode de paiement et la date de paiement du contrat d'assurance;

5° la liste d'évaluation des biens de l'assuré transmise par celui-ci, le cas échéant.

Tout autre renseignement ou document découlant des produits vendus ou des services rendus recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé. »

[34] Ceci étant dit, les nombreux reproches que le syndic fait à l'encontre de l'intimée sont très graves.

[35] Sont-ils fondés? C'est ce que nous verrons.

5.1 Les chefs 1, 2, 3, 4 et 5 de la plainte

[36] Considérant que les chefs 1 et 4 sont quasi identiques, sauf quant aux assurés visés, nous les traiterons simultanément.

[37] Aux chefs 1 et 4, le syndic adjoint reproche essentiellement à l'intimée d'avoir fait des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur ses assurés, en qualifiant l'assurance de remplacement prévue à l'avenant FPQ no 5 de protection valeur à neuf.

[38] Ces deux chefs sont mal fondés pour les motifs suivants.

[39] Commençons par le chef 1 qui concerne l'assurée D.P.

2018-04-01(C)

PAGE: 10

[40] Nous avons procédé à la réécoute de la conversation téléphonique du 6 mars 2017 entre l'assurée et l'intimée³.

[41] Le libellé de ce chef qui stipule que l'intimée a fait une *représentation fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur* oblige le syndic à prouver l'intention coupable de l'intimée⁴. Bref, que l'intimée avait l'intention de tromper l'assurée.

[42] Or, nous sommes d'avis que l'intimée n'avait pas l'intention de tromper qui que ce soit.

[43] Lors de son témoignage, l'intimée affirme que D.P. voulait obtenir un véhicule neuf en cas de perte totale.

[44] Certes, il y a des différences entre l'avenant valeur à neuf FAQ no 43 et l'assurance valeur de remplacement FPQ no 5.

[45] Cela étant, est-ce que l'intimée commet une faute déontologique en identifiant l'assurance valeur de remplacement comme une protection valeur à neuf?

[46] Nous croyons que non.

[47] Le choix des mots par l'intimée est peut-être impropre mais, pour le Comité, il s'agit d'un écart qui ne comporte pas la gravité requise pour constituer une faute déontologique.

[48] Sur cette question, le Comité s'inspire du jugement rendu par le Tribunal des professions dans l'affaire *Ayotte c. Gingras*⁵, où l'on peut lire :

« Il y a une distinction à faire entre une faute technique et une faute disciplinaire. »
(p. 192)

« De l'avis du Tribunal, le Comité de discipline a bien disposé de ce chef de la plainte. Il y a peut-être eu, ici, une faute technique poursuivable en matière civile, mais le Tribunal n'a pas à en décider. Toutefois, il n'y a sûrement pas faute disciplinaire. Rien dans la preuve ne permet de conclure que l'intimé Gingras ne rencontre pas en effet les standards moyens requis en regard du comportement d'un avocat. » (pp. 193 et 194) »

(notre soulignement)

[49] De même, dans l'affaire *Prud'Homme c. Gilbert*⁶, la Cour d'appel discute comme suit du caractère que doit revêtir une faute professionnelle, à savoir :

« [33] Cela signifie-t-il pour autant que, dès que la disposition n'est pas respectée, même au moindre degré, quelles que soient les circonstances, il ne peut y avoir acquittement?

3 Pièce P-7;

4 *Henry c. Le Comité de surveillance de l'association des courtiers d'assurances de la province de Québec et als.*, 1998 CanLII 10041 (QCCA) et *Renaud c. Avocats*, 2003 QCTP 111 (CanLII);

5 [1995] D.D.O.P. 189 (T.P.)

6 2012 QCCA 1544 (CanLII);

2018-04-01(C)

PAGE: 11

Je ne le crois pas. En d'autres termes, je ne peux admettre qu'au moindre écart, sans égard aux circonstances, la faute est consommée.

[34] Dans *Malo c. Infirmières*, 2003 QCTP 132 (CanLII), le Tribunal des professions écrit, citant Mario GOULET, dans *Droit disciplinaire des corporations professionnelles*, Éditions Yvon Blais Inc., 1993, à la page 39 :

[28] La doctrine et la jurisprudence en la matière énoncent que le manquement professionnel, pour constituer une faute déontologique, doit revêtir une certaine gravité. Il arrive à tous les professionnels de commettre des erreurs et la vie de ces derniers serait invivable si la moindre erreur, le moindre écart de conduite étaient susceptibles de constituer un manquement déontologique. Ce principe est réitéré par le Tribunal dans l'affaire Mongrain précité concernant également l'Ordre professionnel des infirmières et infirmiers.

[35] Le Tribunal des professions reprend cette idée dans *Belhumeur c. Ergothérapeutes*, 2011 QCTP 19 :

[72] La doctrine et la jurisprudence énoncent que, pour qu'il y ait faute déontologique, il faut un manquement de la part du professionnel. De plus, pour que le manquement du professionnel constitue une faute déontologique, il doit revêtir une certaine gravité. »

(notre soulignement)

[50] Le raisonnement qui précède s'applique également au chef 4 de la plainte.

[51] En conséquence, l'intimée est acquittée des infractions reprochées aux chefs 1 et 4 de la plainte.

[52] Traitons maintenant du chef 2.

[53] Relativement à ce chef, le syndic reproche à l'intimée d'avoir été négligente dans sa tenue de dossier en ne notant pas au dossier les informations et conseils donnés ni les instructions reçues⁷.

[54] Notre analyse de la pièce P-3 ne nous convainc pas, de façon prépondérante, que l'intimée a tenu son dossier de façon négligente. Les notes consignées par l'intimée au dossier de l'assurée D.P. en date du 7 juillet 2017 nous apparaissent adéquates, suffisamment précises et compréhensibles.

[55] L'intimée est en conséquence acquittée des infractions reprochées sous ce chef.

[56] Le chef 3 vise les demandes de soumissions de l'assurée I.P.

[57] Dans le cadre de la substitution du véhicule assuré pour un véhicule neuf⁸, I.P. demande de lui faire parvenir des soumissions d'assurance automobile avec et sans

⁷ Voir la pièce P-3;

⁸ Le véhicule est neuf mais il s'agit d'un véhicule 2016, donc de l'année précédente;

2018-04-01(C)

PAGE: 12

l'avenant valeur à neuf FAQ no 43.

[58] Lors de l'entretien téléphonique⁹, I.P. demande deux soumissions pour son véhicule neuf, dont une « avec la valeur à neuf ». Elle ne donne jamais le mandat à l'intimée de lui faire une soumission d'assurance automobile *avec l'avenant à neuf FAQ no 43*, tel que mentionné au chef d'accusation.

[59] I.P. veut assurer son véhicule neuf et songe à se procurer une protection de type valeur à neuf pour son véhicule.

[60] L'intimée pouvait donc lui offrir l'un ou l'autre des produits d'assurance.

[61] De plus, considérant que le véhicule de I.P. remontait à l'année 2016, il est concevable que ce véhicule ne pouvait être assuré en vertu de l'avenant FAQ no 43 puisque cette garantie d'assurance ne couvre que les véhicules neufs.

[62] Par contre, avec l'assurance FPQ no 5, on peut couvrir des véhicules neufs et usagés¹⁰.

[63] L'intimée est en conséquence acquittée du chef 3 de la plainte.

[64] Quant au chef 5, l'intimée est également acquittée et voici pourquoi.

[65] Au cours de l'entretien téléphonique du 6 mars 2017, I.P. informe l'intimée qu'elle est présentement à son travail. Ce faisant, il est clairement sous-entendu que l'appel doit être de courte durée.

[66] L'intimée prend les instructions de l'assurée et les renseignements usuels. Sur la question des garanties disponibles au contrat d'assurance, elle affirme à l'assurée qu'elle ne pourra pas lui décrire toutes les garanties dans le document qu'elle va lui faire parvenir. C'est pourquoi elle invite I.P. à communiquer de nouveau avec elle si elle devait avoir des questions.

[67] Or, compte tenu des circonstances et du fait que l'assurée est empressée, il nous apparaît que cette façon de procéder est tout à fait raisonnable et ne saurait constituer une faute déontologique.

[68] L'intimée est donc acquittée des infractions décrites au chef 5 de la plainte amendée.

5.2 Les chefs 6, 7, 8, 9, 10 et 11 de la plainte

[69] Relativement au chef 6, le syndic reproche à l'intimée d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux et d'avoir omis de fournir à J.A. tous les renseignements nécessaires ou utiles quant aux protections disponibles et garanties offertes lors de

⁹ Voir la pièce P-8;

¹⁰ Voir la pièce P-6;

2018-04-01(C)

PAGE: 13

sa demande d'ajout d'une roulotte à son contrat d'assurance.

[70] Lorsque J.A. communique avec l'intimée, il lui dit ce qui suit :

- Il veut remettre son véhicule Nissan Pathfinder sur la route et résilier l'assurance sur son véhicule Nissan Versa et ne veut plus avoir d'assurance collision sur son véhicule Pathfinder;
- Il veut aussi assurer une roulotte de marque Starcraft, modèle Travel, année 2002, qu'il vient d'acheter;
- Il ne sera pas sur la route plus de 15 jours avec sa roulotte;
- La roulotte est immatriculée à son nom.

[71] Mme Richard lui explique pourquoi elle place le risque avec *Leclerc Assurances et Services Financiers* et elle lui donne les renseignements usuels, des conseils utiles et elle lui décrit aussi les garanties offertes pour sa roulotte.

[72] Compte tenu du libellé du chef qui spécifie que c'est à l'occasion de l'ajout de la roulotte que Mme Richard aurait contrevenu à la norme déontologique, après avoir procédé à la réécoute des conversations téléphoniques P-9 et P-10 entre l'intimée et J.A., nous sommes d'avis que l'intimée a agi de façon professionnelle tout au long de ses échanges avec J.A.

[73] À nos yeux, l'intimée a agi en conseiller consciencieux, tel qu'en fait foi l'écoute des enregistrements.

[74] L'intimée est en conséquence acquittée des infractions alléguées au chef 6 de la plainte.

[75] Sur le chef 7, au cours de son témoignage en défense, l'intimée a admis qu'elle avait été négligente dans sa tenue de notes à l'occasion de ses interventions avec l'assuré J.A.

[76] En effet, nous constatons que les notes de l'intimée sont incomplètes.

[77] L'intimée est donc déclarée coupable du chef 7 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*.

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

[79] Le chef 8 reproche à l'intimée de ne pas avoir offert l'avenant 41-INOV à l'assurée S.G.F.

[80] Ce chef est mal fondé puisque les instructions de S.G.F sont claires.

2018-04-01(C)

PAGE: 14

L'étudiante veut uniquement l'assurance de base, *rien de surplus*. Sa mère est du même avis, elle dit à Mme Richard qu'elle va prendre *l'assurance ordinaire*.

[81] À notre avis, dans de telles circonstances, il aurait été mal venu d'offrir l'avenant décrit à la plainte.

[82] L'intimée est en conséquence acquittée des infractions alléguées à ce chef.

[83] Quant au chefs 9, 10 et 11, ils concernent les assurés S.A.D. et M.D.

[84] Le 2 mars 2017, Mme Caroline Rose d'Intact Assurance communique par téléphone avec l'intimée pour l'informer qu'elle vient d'apprendre que l'assuré M.D. a un *plumitif positif*.

[85] Mme Rose demande à l'intimée d'avertir les assurés qu'ils devront se trouver un autre assureur puisqu'Intact considère qu'il s'agit d'une aggravation de risque.

[86] Toutefois, un peu plus loin au cours de l'entretien, les instructions de Mme Rose changent. L'intimée doit plutôt chercher à savoir qui est M.D.

[87] Est-il le conjoint de S.A.D.? Est-il copropriétaire de l'immeuble assuré?

[88] Il est alors convenu que l'intimée fera des vérifications et qu'elles se reparleront au retour de vacances de Mme Rose, le 13 mars 2017.

[89] Ce dossier sera effectivement mal géré. Pas uniquement par l'intimée mais aussi par les autres intervenants de Groupe DPJL inc.

[90] Au cours de son témoignage, Mme Richard admet qu'elle a été négligente dans sa tenue de dossier.

[91] Elle reconnaît également qu'entre le 2 et le 13 mars 2017, elle a fait défaut de rendre compte aux assurés.

[92] L'intimée est donc déclarée coupable des chefs 9 et 10 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 37 (1^o) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

[93] Quant au chef 11, le syndic reproche à l'intimée de ne pas avoir fait de démarche pour tenter de replacer le risque entre le 2 et le 21 mars 2017.

[94] À notre avis, l'intimée ne pouvait pas replacer le risque entre le 2 et le 21 mars pour les motifs ci-après exposés :

- Entre le 2 et le 13 mars, tel que convenu avec Mme Rose, elle doit faire des vérifications auprès des assurés. L'intimée ne doit absolument pas tenter de replacer le risque durant cette période;

2018-04-01(C)

PAGE: 15

- Le 14 mars, elle parle avec S.A.D. et lui mentionne qu'il est urgent qu'elle parle à son conjoint M.D. au sujet d'une question personnelle¹¹;
- Le 16 mars, l'intimée tente de rejoindre M.D. et lui laisse un message vocal dans lequel elle affirme que si elle n'est pas en mesure de parler à M.D. à brève échéance le contrat d'assurance habitation sera résilié;
- Le 16 mars également, S.A.D. communique avec Groupe DPJL inc. L'appel n'est pas transmis à l'intimée mais plutôt à Mme Line Bélanger¹² qui, à l'aide de l'assurée, réalise que M.D. ne doit pas apparaître comme propriétaire de deux bâtiments qui sont loués par S.A.D.¹³;
- Le 20 mars, Mme Richard laisse un message vocal à S.A.D. et lui dit qu'il est urgent de la rappeler;
- Le 21 mars, Mme Richard parle avec l'assurée, l'informe que l'assureur ne veut plus assurer ses bâtiments parce qu'elle est la conjointe de M.D. qui a un antécédent judiciaire et qu'elle fera le nécessaire pour lui trouver de l'assurance;
- Toujours le 21 mars, Mme Richard lui demande son adresse courriel afin de pouvoir lui transmettre une série de questions auxquelles l'assurée devra répondre et lui transmet un courriel à ce sujet le jour même;
- Le 21 mars également, en fin de journée, M.D. rappelle enfin l'intimée;
- Le même jour Mme Richard fait une demande de soumission auprès de Pafco.

[95] En date du 7 avril 2017, Intact n'avait toujours pas résilié la police d'assurance de S.A.D. L'intimée a pris les devants. Elle est alors en communication avec Francine Leduc d'Intact. Cette dernière a mentionné à Mme Richard qu'elle sera informée avant l'annulation de la police¹⁴.

[96] À ce moment, l'intimée a obtenu une soumission de Morin Elliot qu'elle doit transmettre pour approbation à la cliente.

11 À ce moment, M.D. est considéré comme un assuré et c'est pour cette raison que Mme Richard ne peut pas avisé S.A.D. de la problématique relié à l'antécédent judiciaire de son conjoint;

12 Voir la pièce P-39, page 6;

13 Il appert qu'en 2011, Groupe DPJL inc. aurait fait une erreur en considérant erronément M.D. comme copropriétaire de certains bâtiments assurée et en le désignant comme assuré. C'est uniquement à compter du 16 mars que Groupe DPJL inc. réalise que M.D. n'est pas un assuré et qu'en conséquence, S.A.D. peut être avisée de l'antécédent judiciaire problématique de son conjoint;

14 Voir la pièce P-39, à la page 61;

2018-04-01(C)

PAGE: 16

[97] Entre le 13 et le 21 mars 2017, il s'écoule seulement 5 jours ouvrables. Durant cette période, Mme Richard n'a pas tenté de replacer le risque pour une raison fort simple, elle n'avait toujours pas réussi à parler à M. D. et n'avait pas encore avisé S.A.D. des intentions d'Intact.

[98] L'intimée n'a pas négligé ses devoirs professionnels. Elle s'est assurée qu'elle aurait suffisamment de temps pour obtenir des soumissions sur le marché sous standard en prenant entente avec Intact qu'elle serait avisée avant la résiliation de la police de S.A.D.

[99] Le Comité acquitte l'intimée des infractions prévues au chef 11.

5.3 Les chefs 12, 13, 14, 15, 16 et 17 de la plainte

[100] Relativement à chacun des chefs d'accusation 12 à 17, le reproche est identique.

[101] Le syndic soutient que l'intimée *a fait défaut de respecter le secret des renseignements des clients* M.A., P.P., J.P., Succession R.F., S.M. et A.G. en se transférant par courriel du cabinet Groupe DPJL inc. vers son adresse courriel personnelle, sans y être autorisée, les documents décrits à chacun des chefs.

[102] Compte tenu de la gravité des reproches, le fardeau de preuve qui repose sur la partie plaignante sur ce chef requiert une preuve claire, convaincante et de haute qualité.

[103] Ce principe jurisprudentiel a été bien défini par le Tribunal des professions dans l'affaire *Osman c. Médecins*¹⁵, où l'on peut lire :

« Le procureur du Docteur Osman a raison lorsqu'il affirme la nécessité d'une preuve claire, convaincante et de haute qualité, pour asseoir un jugement de culpabilité relativement à une plainte disciplinaire de la gravité de celle qui pèse contre son client.

(...)

Il n'y a pas lieu de créer une nouvelle charge de preuve. Il importe toutefois de rappeler que la prépondérance, aussi appelée balance des probabilités, comporte des exigences indéniables. Pour que le syndic s'acquitte de son fardeau, il ne suffit pas que sa théorie soit probablement plus plausible que celle du professionnel. Il faut que la version des faits offerts (sic) par ses témoins comporte un tel degré de conviction que le Comité la retient et écarte celle de l'intimé parce que non digne de foi. »

(nos soulèvements)

15 1994 D.D.C.P. 257. (T.P.) ;

2018-04-01(C)

PAGE: 17

[104] Dans *Vaillancourt c. Avocats*¹⁶, le Tribunal des professions réitère ce principe important sur la question du fardeau de preuve qui incombe à la partie plaignante en matière disciplinaire¹⁷.

[105] Un des éléments essentiels des infractions est le défaut de respecter *le secret des renseignements personnels* des clients. Il s'ensuit que pour se décharger de son fardeau de preuve, le syndic doit établir que l'intimée n'a pas protégé le secret des renseignements transférés à sa boîte de courriel. Autrement dit, qu'il y a eu un bris de confidentialité.

[106] Or, le 18 juillet 2017, l'intimée est toujours à l'emploi de Groupe DPJL inc. Elle est uniquement congédiée le 20 juillet 2017, comme on peut le voir de la pièce P-50. L'employeur a beau écrire que la date effective du congédiement est le 18 juillet 2017, il n'en est rien.

[107] Le 18 juillet 2017, alors qu'elle est toujours à l'emploi de Groupe DPJL inc., l'intimée se transfère des courriels contenant des modèles de factures, formulaires de consentement, attestations d'assurance, captures d'écran de dossiers client et confirmations d'assurance.

[108] Or, il n'y a aucune preuve qui vient établir le défaut par l'intimée de respecter le secret des renseignements en sa possession. Bref, tous les renseignements sont demeurés secrets et il n'y a pas de preuve qui vient établir que l'intimée aurait, directement ou indirectement, dévoilé ou fait connaître, à qui que ce soit, les renseignements personnels de ses clients.

[109] Bien plus, l'intimée affirme avoir détruit immédiatement¹⁸ des documents transférés qui contenaient des informations personnelles des assurés et cette preuve n'a pas été contredite par la partie plaignante, ni ébranlée en contre-interrogatoire.

[110] Étant donné que le défaut de respecter les secrets des renseignements est un élément essentiel de l'infraction, basé sur notre appréciation de la preuve, et plus particulièrement le témoignage de l'intimée, nous venons à la conclusion que la partie plaignante ne s'est pas déchargée de son fardeau sur ces chefs d'accusation.

[111] Autrement dit, il n'y a pas de preuve devant nous établissant que l'intimée a commis une faute déontologique en se transférant ces courriels.

[112] Les gestes de l'intimée ne contreviennent ni à l'article 16 de la *Loi sur la distributions de produits et services financiers* et ni à l'article 23 du *Code de déontologie des représentants en assurances de dommages*.

16 2012 QCTP 126, aux paragraphes 62 et suivants ;

17 Voir aussi *Bisson c. Lapointe*, 2016 QCCA 1078 (CanLII), aux paragraphes 66 et 67;

18 Au cours de son témoignage, Mme Richard a affirmé avoir détruit les courriels qui contenaient des renseignements personnels les 17 et 18 juillet 2017;

2018-04-01(C)

PAGE: 18

[113]Le Comité acquitte l'intimée de toutes les infractions reprochées aux chefs 12 à 17 inclusivement de la plainte.

5.4 Les chefs 18, 19, 20 et 21 de la plainte

[114]Quant à ces chefs d'accusation, le syndic allègue que l'intimée aurait abusé de la bonne foi de Groupe DPJL inc. et/ou d'Intact Compagnie d'assurance en transférant vers sa boîte courriel personnelle certains documents décrits à chacun des chefs.

[115]Or, nous sommes d'avis que le simple fait de se transférer à soi-même par courriel les documents décrits aux chefs ne peut constituer en soi un abus de confiance.

[116]À nos yeux, pour qu'il y ait un abus de confiance, il aurait fallu que l'intimée utilise les documents de manière déloyale ou avec l'intention de tromper Groupe DPJL inc. et/ou Intact ou afin d'en tirer un avantage pécuniaire¹⁹.

[117]Or, l'intimée ne peut pas se servir de la liste des codes d'utilisateurs d'Intact²⁰ mentionnée au chef 18 autrement que dans un contexte où elle est autorisée à entrer en communication avec Intact. En d'autres mots, le Comité ne voit pas en quoi l'on pourrait recourir à ce document de façon déloyale ou dans le but de nuire à son employeur ou à l'assureur.

[118]Il en va de même pour les chefs 19, 20 et 21. Comment tromper Groupe DPJL inc. avec un formulaire en blanc de confirmation d'assurance? Ou avec un formulaire en blanc de soumission et ce, même s'il porte l'en-tête ou le logo de DPJL?

[119]Posez la question c'est y répondre.

[120]Non seulement l'intimée n'a pas utilisé ces documents dans un but déloyal mais ces documents ne peuvent pas nuire au cabinet de l'intimée, ni à Intact.

[121]Il n'est pas du tout question ici de l'appropriation par l'intimée d'une liste des assurés comportant leurs adresses, numéros de téléphone ainsi que les dates de renouvellement de leurs polices d'assurance²¹.

[122]Basé sur notre appréciation de la preuve, nous venons à la conclusion que l'intimée n'a pas abusé de la confiance de qui que ce soit en se transférant par

¹⁹ Voir par analogie *ACAIQ c. Chalifour*, 1996 CanLII 12496 (QC OACIQ);

²⁰ Voir la pièce P-46;

²¹ Au troisième paragraphe de la lettre de congédiement P-50, il est mentionné que Groupe DPJL inc. a répertorié le transfert par l'intimée de la liste des clients de la Société et des rapports sur les nouvelles affaires et opportunités. Diane Rivard, la rédactrice de cette lettre n'a pas témoigné. À notre avis, il n'a pas été établi, au moyen d'éléments de preuve suffisants, que l'intimée s'était appropriée de tels documents;

2018-04-01(C)

PAGE: 19

courriel les documents décrits aux chefs d'accusation 18 à 21.

[123] Le Comité acquitte l'intimée des infractions reprochées sous ces quatre chefs.

5.5 Le chef 22 ou l'accusation d'entrave

[124] Au chef d'accusation 22, le syndic soutient que l'intimée a fait entrave à ses travaux et l'a induit en erreur en lui déclarant faussement que les documents transférés par courriel étaient des documents lui appartenant et qu'ils ne contenaient aucun renseignements sur les assurés.

[125] Qu'en est-il? Est-ce que l'intimée avait l'intention de tromper le syndic dans son enquête?

[126] Pour établir la culpabilité de l'intimée sur ce chef, le syndic se fonde sur la pièce P-52, soit le courriel transmis le 19 février 2018 par l'intimée à Sylvie Campeau, enquêteur au bureau du syndic.

[127] La preuve du syndic repose sur le passage suivant du courriel P-52, à la page 4 du document :

« Je vous inclus quelques exemples des documents que je me suis transférés et que j'ai conservés. Les formulaires et lettres ont été créés par moi dans mon ordinateur personnel. Je les avais transférés au bureau afin de les utiliser dans mon travail. Aucun des documents ne contient des renseignements permettant de retracer un client. »

(notre soulignement)

[128] Le passage que nous avons souligné est déterminant.

[129] Nous comprenons de cet extrait que l'intimée ne dit pas que les courriels qu'elle s'est transmis sont des documents lui appartenant et ne contenant aucun renseignement sur les assurés.

[130] Elle veut dire qu'elle n'a pas conservé les documents qui contenaient des renseignements personnels. Elle discute des courriels transférés et conservés.

[131] Mme Richard ne traite donc pas de tous les courriels transmis à sa boîte mais uniquement de ceux qui ont été conservés.

[132] C'est d'ailleurs ce que l'intimée nous a expliqué au cours de son témoignage, soit que les 17 et 18 juillet 2017, elle a détruit les documents qui contenaient les renseignements personnels.

[133] Des exemples des documents conservés sont annexés au courriel P-52.

[134] Mme Richard nous explique que les documents annexés sont des modèles qu'elle a fabriqués au cours des années.

2018-04-01(C)

PAGE: 20

[135] La version des faits de l'intimée à ce sujet est vraisemblable, cohérente et crédible.

[136] L'ensemble de cette preuve non contredite et des circonstances ci-dessus mentionnées, nous permettent de conclure de façon prépondérante que l'intimée n'avait pas l'intention de tromper le syndic dans son courriel du 19 février 2018.

[137] Mme Richard ne faisait que décrire tant bien que mal ce qu'elle a fait.

[138] Le Comité acquitte l'intimée des infractions alléguées sous ce chef.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

RÉITÈRE l'ordonnance de non-divulgation, non-publication et non-diffusion de tous les renseignements personnels permettant d'identifier les assurés mentionnés aux pièces déposées en preuve conformément à l'article 142 du *Code des professions*;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef 7 pour avoir enfreint l'article 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*;

DÉCLARE l'intimée coupable des chefs 9 et 10 pour avoir enfreint l'article 37 (1^o) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

ORDONNE un arrêt des procédures sur les autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien des chefs susdits;

ACQUITTE l'intimée Diane Richard de toutes et chacune des infractions visées par les chefs 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 et 22 de la plainte 2018-04-01 (C);

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

LE TOUT, frais à suivre.

2018-04-01(C)

PAGE: 21

Me Daniel M. Fabien, avocat
Vice-président

M. François Vallerand, C.d'A.Ass., courtier en
assurance de dommages
Membre

M. Bruno Simard, courtier en assurances de
dommages
Membre

Me Sylvie Poirier
Procureur de la partie plaignante

Mme Diane Richard, présente et non représentée
Partie intimée

Date d'audience : 6 et 7 novembre 2018

3.7.3.3 OCRCVM

Aucune information.

3.7.3.4 Bourse de Montréal Inc.

Aucune information.