

# 3.

## Distribution de produits et services financiers

---

- 3.1 Avis et communiqués
  - 3.2 Réglementation
  - 3.3 Autres consultations
  - 3.4 Retraits aux registres des représentants
  - 3.5 Modifications aux registres des inscrits
  - 3.6 Avis d'audiences
  - 3.7 Décisions administratives et disciplinaires
  - 3.8 Autres décisions
-

### 3.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

#### Avis sur la refonte du processus de transmission du rapport de plaintes

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») déploie un nouveau processus et un nouvel outil de saisie et de déclaration des plaintes reçues par les intervenants du secteur financier.

- Le Système de rapport de plaintes est remplacé par l'outil de déclaration Rapport de plaintes, disponible par les services en ligne de l'Autorité à compter du 7 novembre 2022.
- La transmission obligatoire à l'Autorité d'un rapport de plaintes, soit la déclaration des plaintes formulées par les consommateurs, devra être faite une seule fois par année pour l'ensemble des entités visées par cette obligation.

#### Outil de déclaration - Rapport de plaintes

L'accès au Rapport de plaintes se fait par les services en ligne de l'Autorité. L'outil permet de saisir et de déclarer à l'Autorité les plaintes formulées par les consommateurs au cours d'une période de déclaration. Le Rapport de plaintes a été conçu afin de s'assurer que les entités visées puissent déclarer leurs plaintes en toute confiance à l'Autorité, de façon conviviale et sécuritaire.

#### Fréquence de déclaration

Suivant la décision publiée à la section 3.8 du présent Bulletin, l'Autorité réduit la fréquence des déclarations, favorisant une fréquence annuelle plutôt que semestrielle. Les entités visées par l'obligation doivent, au plus tard le **1<sup>er</sup> mai** de chaque année, transmettre un rapport de plaintes couvrant la période du **1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre** de l'année précédente.

Exceptionnellement, les rapports de plaintes à transmettre au plus tard le 1<sup>er</sup> mai 2023 n'ont à couvrir que la période du 1<sup>er</sup> juillet 2022 au 31 décembre 2022, sauf pour les assureurs soumis à la déclaration annuelle sur les pratiques commerciales par les membres du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (le « CCRRA »).

L'Autorité tient à rappeler que toute entité visée qui ne transmet pas son rapport de plaintes à la date fixée par l'Autorité pourrait faire l'objet de mesures, notamment de sanctions ou de pénalités administratives, le cas échéant. Ainsi, il est important que toute entité visée s'assure que son rapport de plaintes est bien rempli et transmis à l'Autorité, selon les modalités et les périodes prescrites par cette dernière.

#### Impact sur la déclaration annuelle sur les pratiques commerciales des assureurs

Préalablement aux changements annoncés dans cet avis, tout assureur exerçant des activités d'assurance au Canada devait transmettre son rapport de plaintes par l'entremise de sa [déclaration sur ses pratiques commerciales](#). L'assureur devra dorénavant transmettre son rapport de plaintes par l'entremise du Rapport de plaintes, en utilisant les services en ligne de l'Autorité.

La date de transmission et la période couverte par le rapport de plaintes demeurent les mêmes, soit une transmission au plus tard le 1<sup>er</sup> mai de chaque année, pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année précédente. Sous réserve d'indications contraires, les modalités de transmission de la déclaration annuelle sur les pratiques commerciales demeurent autrement les mêmes.

### Représentants autonomes et cabinets agissant par l'entremise d'un seul représentant

Les représentants autonomes et les cabinets qui, en tout temps pendant une période de déclaration, ont agi uniquement par l'entremise d'un seul représentant doivent transmettre un rapport de plaintes seulement dans les situations suivantes :

- Ils ont reçu une ou plusieurs plaintes au cours d'une période de déclaration;
- Les plaintes qu'ils ont déjà déclarées n'ont pas été résolues au cours de la période de déclaration précédente.

L'Autorité présumera que les représentants autonomes et les cabinets visés dans le paragraphe précédent n'ont aucune plainte à déclarer lorsqu'aucun rapport de plaintes n'est transmis.

### Courtiers en placement

Pour les courtiers en placement qui sont actuellement membres de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ou qui seront membres, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023, du [Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada](#), les rapports de plaintes à être transmis à l'Autorité seront ceux remplis par l'entremise du système ComSet, lesquels seront acheminés par voie électronique à l'Autorité.

Le présent avis remplace les avis et la directive suivants :

- [Collecte des données de plaintes : C'est un départ! \(15 juillet 2005\)](#);
- [Avis relatif aux pénalités administratives imposées en cas de défaut de déclarer les plaintes \(28 mars 2008\)](#);
- [Directive d'application à l'égard des représentants autonomes et des cabinets comportant un seul représentant – toutes les disciplines \(25 mai 2007\)](#).

### Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus de la part de :

M<sup>e</sup> Caroline Néron  
Directrice des plaintes et de l'indemnisation  
Autorité des marchés financiers  
Téléphone : 418 525-0337, poste 4131  
Numéro sans frais : 1 877 525-0337  
[Caroline.Neron@lautorite.gc.ca](mailto:Caroline.Neron@lautorite.gc.ca)

**Le 3 novembre 2022**



Canadian Securities Administrators  
Autorités canadiennes en valeurs mobilières

## Avis 31-362 du personnel des ACVM *Rapport annuel 2021 du comité mixte des organismes de réglementation sur l'OSBI*

**Le 3 novembre 2022**

### **INTRODUCTION**

Le présent avis est publié conjointement par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (**ACVM**), l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (**OCRCVM**) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (**ACFM**). Il s'agit du rapport annuel du comité mixte des organismes de réglementation (**CMOR**) sur l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (**OSBI**).

Le CMOR est composé de représentants des ACVM (en 2021, les représentants désignés des ACVM étaient la Colombie-Britannique, l'Alberta, l'Ontario et le Québec) et des deux organismes d'autoréglementation (**OAR**), soit l'OCRCVM et l'ACFM.

Le CMOR est d'avis que l'existence d'un service indépendant de règlement des différends qui soit équitable et efficace est importante pour la protection des investisseurs au Canada et essentielle à l'intégrité et à la confiance des marchés des capitaux. Le CMOR met tout en œuvre pour que les investisseurs bénéficient d'un mécanisme de règlement des différends efficace, accessible et équitable. Il rencontre régulièrement l'OSBI pour traiter d'enjeux de gouvernance, de questions opérationnelles et d'autres défis importants qui pourraient avoir une incidence sur l'efficacité du processus de règlement des différends.

Le présent avis a pour objet de fournir un aperçu du CMOR et des principales activités qu'il a menées en 2021.

## CONTEXTE DE L'ÉTABLISSEMENT DU CMOR

En mai 2014, l'entrée en vigueur de modifications apportées au *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (les **modifications**) a obligé tous les courtiers et conseillers inscrits à mettre les services de règlement des différends de l'OSBI à la disposition de leurs clients, sauf au Québec, où le régime de règlement des différends administré par l'Autorité des marchés financiers (l'**Autorité**) continuerait de s'appliquer. Au Québec, l'Autorité offre des services de règlement des différends aux clients des courtiers inscrits et des conseillers inscrits qui résident dans la province. Le régime québécois ne change pas, et les sociétés inscrites au Québec doivent informer leurs clients résidant dans la province de l'existence de ces services. Les investisseurs québécois peuvent néanmoins avoir recours aux services de l'OSBI pour les différends qui relèvent de son mandat plutôt qu'à ceux offerts par l'Autorité.

## PROTOCOLE D'ENTENTE/MODIFICATIONS

Parallèlement à l'adoption des modifications, les ACVM et l'OSBI ont signé un protocole d'entente qui prévoit un cadre de surveillance conçu pour veiller à ce que l'OSBI continue de respecter les normes établies par les ACVM<sup>1</sup>. Le protocole d'entente prévoit aussi un cadre permettant aux membres des ACVM et à l'OSBI de coopérer et de communiquer de manière constructive.

En 2015, le protocole d'entente a été modifié pour y ajouter l'Autorité à titre de signataire<sup>2</sup>. Celle-ci s'est ainsi ralliée à tous les autres membres des ACVM. La version modifiée vient également clarifier certaines dispositions, notamment celles portant sur l'échange d'information et l'obligation de procéder à une évaluation indépendante de l'OSBI<sup>3</sup>.

## MANDAT DU CMOR

Les autorités membres des ACVM et l'OSBI ont convenu avec les OAR de mettre sur pied le CMOR aux fins suivantes :

- faciliter une approche globale de l'échange d'information et surveiller le processus de règlement des différends dans l'objectif général de promouvoir la protection des investisseurs et leur confiance dans ce mécanisme externe;
- favoriser l'équité, l'accessibilité et l'efficacité du processus de règlement des différends;
- faciliter la communication et la consultation régulières entre les membres du CMOR et l'OSBI.

<sup>1</sup> Le protocole d'entente énonce les normes que l'OSBI devrait respecter sur les points suivants : gouvernance; indépendance et équité; processus d'exécution de certaines fonctions en temps opportun et de façon équitable; frais et coûts; ressources; accessibilité; systèmes et contrôles; principales méthodes; partage d'information; et transparence.

<sup>2</sup> L'Autorité a paraphé le protocole d'entente le 1<sup>er</sup> décembre 2015.

<sup>3</sup> Voir le protocole d'entente modifié et reformulé concernant la surveillance de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement conclu entre les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et l'OSBI ([Amended and Restated Memorandum of Understanding concerning oversight of the Ombudsman for Banking Services and Investments among the Canadian Securities Administrators and OBSI](#), en anglais).

## APERÇU DES ACTIVITÉS DU CMOR EN 2021

En 2021, quatre réunions ordinaires ont été tenues : en mars, en juin, en septembre et en décembre. Le CMOR a rencontré le conseil d'administration de l'OSBI (le **conseil de l'OSBI**) et échangé avec l'OSBI de façon ponctuelle. Ces rencontres ont permis au CMOR d'être mis au fait de certains points par l'OSBI, comme le prévoit le protocole d'entente.

Figurent ci-après les questions traitées et approfondies par le CMOR, y compris celles dont l'OSBI lui a fourni un état actualisé tout au long de 2021 :

### 1. Évaluation indépendante de l'OSBI en 2021 :

Le protocole d'entente prévoit que les activités et les pratiques de l'OSBI dans le cadre de son mandat d'investissement doivent être évaluées indépendamment aux cinq ans. En 2021, l'OSBI a informé régulièrement le CMOR du processus concurrentiel de demandes de propositions et l'a consulté sur la sélection de l'évaluateur indépendant ainsi que sur les calendriers d'achèvement de l'évaluation. Des évaluations indépendantes simultanées de ses mandats bancaire et d'investissement ont contribué à retarder quelque peu ce processus, et l'OSBI a tenu le CMOR au fait des efforts visant à y remédier. En octobre 2021, le conseil de l'OSBI a nommé la professeure Poonam Puri en tant qu'évaluatrice indépendante des mandats en question. Puisque la consultation des parties prenantes est essentielle, le CMOR a consenti à une prolongation de la période allouée à cette fin pour permettre à celles souhaitant se prononcer sur le mandat d'investissement de le faire.

#### Événement postérieur :

L'OSBI a remis l'*Évaluation indépendante de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement – Mandat d'investissement* (le **rapport**) au CMOR en 2022 et l'a publié le 13 juin de la même année. Les évaluateurs indépendants ont, dans l'ensemble, constaté que l'OSBI respectait et dépassait ses obligations en vertu du protocole d'entente. En particulier, ils ont noté dans le rapport que :

1. l'OSBI traitait les plaintes rapidement;
2. les enquêteurs pouvaient déterminer les problèmes majeurs liés à une plainte et ont demandé des documents supplémentaires, le cas échéant;
3. les enquêteurs étaient capables de mener des entretiens et d'évaluer la crédibilité;
4. les enquêteurs ont tenu les parties informées des progrès de l'enquête, ont été francs avec les parties sur le fond de l'affaire et ont bien expliqué leur point de vue le plus tôt possible;
5. les motifs de l'OSBI étaient justes, proportionnés et expliqués dans un langage simple;
6. les conclusions de l'OSBI étaient bien justifiées par les preuves.

Ils y ont formulé 22 recommandations d'amélioration visant la gouvernance, les stratégies, les activités, la valeur ajoutée et la sensibilisation, dont celle que l'OSBI devrait être habilité à rendre des décisions exécutoires.

En réponse au rapport, le CMOR a publié une déclaration<sup>4</sup> réaffirmant l'importance que revêt un mécanisme équitable, efficient et accessible de règlement des différends de même que son ferme appui à l'OSBI en tant que service de règlement des différends. Des représentants du CMOR ont discuté en personne du rapport avec les évaluateurs indépendants, ont tenu et tiendront des rencontres avec le personnel de l'OSBI, et se sont réunis avec le conseil de l'OSBI à la fin de septembre 2022 afin d'en apprendre davantage sur la position de leur organisme concernant les constatations et les recommandations formulées dans le rapport.

Le CMOR analyse ces dernières ainsi que les commentaires des intéressés pour décider des suites à donner.

## 2. **Projet des ACVM de renforcer l'OSBI :**

En 2021, le CMOR a continué d'être informé tous les trimestres de l'avancement des travaux menés par les ACVM en vue de renforcer le rôle de l'OSBI en tant que service indépendant de règlement de différends. Le groupe de travail des ACVM a avisé le CMOR de ses rencontres fréquentes avec le personnel de l'OSBI ainsi que de son examen des processus de formulation de recommandations de ce dernier et des pratiques exemplaires applicables aux ombudsmans du secteur financier à l'international. Il s'est également penché sur les questions juridiques relatives aux décisions exécutoires et a réalisé d'importants travaux de conception d'un cadre de pouvoir exécutoire pour l'OSBI qui soit équitable, efficient et accessible<sup>5</sup>, dans le but d'améliorer la protection des investisseurs et d'obtenir un traitement équitable des personnes physiques et des sociétés.

## 3. **Surveillance continue des déclarations trimestrielles de l'OSBI, refus d'indemnisation et dédommagements pour des montants inférieurs à ceux recommandés par l'OSBI :**

Le CMOR a continué de surveiller les données relatives aux plaintes en matière d'investissement, notamment les refus d'indemnisation et les dédommagements pour des montants inférieurs à ceux recommandés par l'OSBI, par l'examen des déclarations trimestrielles de ce dernier. Selon le CMOR, ces données peuvent, sous l'angle des risques, être parfois l'indication que les pratiques de traitement des plaintes d'une société posent problème ou faire douter qu'elle participe aux services de l'OSBI de bonne foi ou conformément à la norme de diligence applicable.

En 2021, aucun refus d'indemnisation n'a été publié. Une autorité membre des ACVM a poursuivi son dialogue avec une société à propos d'un refus survenu à la fin de 2020 (et mentionné dans le rapport annuel du CMOR de la même année), et ses efforts<sup>6</sup> pour communiquer avec elle afin d'en comprendre mieux les raisons ont abouti au dédommagement du client. Cette société n'est plus inscrite.

4 Voir [Le comité mixte des organismes de réglementation sur l'OSBI commente le rapport d'évaluation indépendante](#), 13 juin 2022.

5 Se reporter aux [Plans d'affaires des ACVM](#), y compris le [Rapport sur les réalisations des ACVM pour les années 2019 à 2022](#).

6 Comme l'indiquaient l'[Avis 31-351 du personnel des ACVM](#), l'[Avis 17-0229 de l'OCRCVM](#) et le [Bulletin #0736 M de l'ACFM, Conformité aux obligations relatives à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement](#), les ACVM ou les OAR peuvent conclure que des enquêtes sont nécessaires si une société manifeste une tendance à refuser de dédommager des clients suivant les recommandations de l'OSBI ou à offrir des montants de règlement inférieurs aux recommandations de l'OSBI. Lorsque des tendances sont détectées, des mesures réglementaires peuvent être prises si cela est justifié.

Pour les exercices 2018 à 2021 de l'OSBI, des 674 dossiers s'étant soldés par le versement d'un dédommagement pécuniaire, 39 (soit environ 6 %) mettant en cause 23 sociétés se sont réglés en deçà des recommandations de l'OSBI. Pour environ 56 % de ces dossiers, les recommandations étaient supérieures à 50 000 \$. En moyenne, ces dossiers se sont réglés à 60 % du montant recommandé par l'OSBI. Durant la même période, 10 des 23 sociétés ont conclu des règlements inférieurs à la recommandation de l'OSBI plus d'une fois. À la suite des efforts de suivi des autorités membres des ACVM et des OAR sur des cas de règlements inférieurs, deux des 10 sociétés ont effectué des paiements supplémentaires aux clients dans trois cas en 2021 afin que les montants d'indemnisation soient conformes aux recommandations de l'OSBI. Globalement, depuis l'exercice 2018 de l'OSBI, les clients ont reçu environ 1,5 million de dollars de moins que recommandé par l'OSBI. Le CMOR continue de s'en inquiéter.

Le CMOR n'ignore pas l'incidence que peuvent avoir sur les plaignants le refus des sociétés de dédommager leurs clients selon les recommandations de l'OSBI ou les dédommagements pour des montants moindres que ceux recommandés par l'OSBI. Les plaignants comptent sur l'OSBI pour obtenir une issue équitable à leur plainte grâce à un mécanisme de règlement des différends qui nécessite un engagement et des ressources de la part de toutes les parties. Lorsqu'une société refuse de dédommager un client ou lui verse un dédommagement d'un montant inférieur aux recommandations, le plaignant peut se sentir incapable de poursuivre l'affaire en raison du temps et des frais que cela implique, notamment pour se trouver un représentant légal et tenter une poursuite au civil contre la société. Les refus d'indemniser et les règlements pour des montants inférieurs aux recommandations minent la confiance dans l'équité et l'efficacité du mécanisme de règlement des différends pour les investisseurs.

#### 4. Problèmes systémiques :

En vertu du protocole d'entente, le président du conseil de l'OSBI doit informer les membres des ACVM désignés de toute question qui aurait vraisemblablement des implications réglementaires importantes, notamment celles qui semblent toucher plusieurs clients d'une ou de plusieurs sociétés inscrites (les **problèmes systémiques**). En 2015, le CMOR a mis la dernière main à un protocole conclu avec l'OSBI qui définit les problèmes systémiques potentiels et énonce une approche réglementaire pour les traiter une fois qu'ils ont été signalés par l'OSBI dans le cadre du protocole d'entente. L'échange de renseignements sur les plaintes individuelles relatives à des problèmes systémiques permet d'évaluer si un problème systémique existe et de mesurer son incidence sur la personne inscrite en question, la catégorie d'inscription de celle-ci et/ou les investisseurs. [Voir le protocole de traitement des problèmes systémiques de l'OSBI et du CMOR](#) pour plus de renseignements.



En 2021, l'OSBI et le président du conseil de l'OSBI ont signalé deux problèmes systémiques au CMOR :

- Un gestionnaire de portefeuille a été visé par de multiples plaintes selon lesquelles, dans de nombreux cas, il aurait sous-estimé et faussement présenté le risque de placement dans un fonds et négligé la tolérance au risque documentée des investisseurs. Le problème a été renvoyé à l'autorité membre des ACVM compétente. Le personnel a pris note du problème systémique rapporté par l'OSBI et des dossiers auprès de ce dernier dans son examen continu de l'activité du gestionnaire de portefeuille.
- Un courtier en plans de bourses d'études a fait l'objet de multiples plaintes selon lesquelles il aurait fourni des renseignements inadéquats quant aux conséquences du non respect d'une échéance importante qui, en l'occurrence, entraînerait une perte importante de revenus pour les clients d'un plan fiduciaire de bourses d'études largement distribué. Le problème a été renvoyé à l'autorité membre des ACVM compétente pour enquête. Le personnel a passé en revue les plaintes en lien avec ce problème et fait le suivi auprès du courtier. Il a examiné les documents pertinents fournis par ce dernier et jugé ces plaintes infondées.

#### **5. Incidence de la COVID-19 sur l'OSBI et sur les tendances en matière de plaintes :**

Le CMOR a travaillé de concert avec l'OSBI pour évaluer l'incidence continue de la pandémie de COVID-19 sur le volume des plaintes. L'OSBI a signalé une augmentation marquée de ce volume en 2021, soit 24 % par rapport à 2020, laquelle était en partie attribuable à la volatilité continue du marché et aux facteurs de stress économiques liés à la COVID-19. Il a également indiqué avoir satisfait avec constance aux normes de prestation de services et de productivité malgré la hausse des volumes de dossiers et les défis liés au télétravail.

Depuis le milieu de l'année 2020, on constate un accroissement des plaintes déposées auprès des sociétés membres de l'OCRCVM concernant les courtiers en placement offrant des comptes sans conseils, communément appelés « courtiers exécutants ». Ces plaintes correspondent à une hausse globale des comptes nouvellement ouverts dans ce secteur, les principales plaintes portant sur les marges, les erreurs de transactions et les problèmes de service liés aux plateformes de négociation. Comme il est indiqué ci-dessous au point 6, l'OCRCVM a chargé un groupe de travail d'évaluer si une intervention réglementaire s'impose pour traiter les problèmes de service relatifs aux courtiers exécutants.

Le CMOR a examiné les données relatives aux plaintes reçues par l'OCRCVM, l'ACFM et l'OSBI afin de cerner les relations prédictives potentielles et d'aider à prévoir les volumes de plaintes futurs. Quoique l'analyse de ces données ait révélé une certaine corrélation entre le nombre de plaintes déposées auprès des OAR et celles reçues par l'OSBI, des données et analyses supplémentaires sont nécessaires pour dégager une relation plus prédictive.

## **6. Suivi de l'OCRCVM auprès des courtiers exécutants concernant les problèmes et l'analyse des systèmes :**

L'OCRCVM a tenu le CMOR au fait de ses efforts pour rassembler et analyser les données relatives à une augmentation des plaintes concernant les pannes de système et les niveaux de service des courtiers exécutants. Il a commencé par tous leur envoyer un sondage sur divers aspects des services technologiques qu'ils offrent à leurs clients. Même si leurs réponses ont donné un premier regard important, afin d'évaluer les diverses options possibles de renforcement des normes de protection des investisseurs en la matière, l'OCRCVM a établi un groupe de travail sur les niveaux de service des sociétés ouvert à tous les courtiers exécutants. Le groupe de travail a mis fin à ses rencontres. L'OCRCVM réfléchit maintenant à la suite à donner, et continue de transmettre des mises à jour trimestrielles au CMOR.

## **7. Recherche qualitative de l'OCRCVM sur les plaignants :**

Le CMOR a examiné un rapport de recherche commandé par l'OCRCVM pour analyser les expériences des investisseurs qui ont traité avec son équipe chargée des plaintes et des enquêtes. Le personnel de l'OCRCVM a présenté ses conclusions au CMOR, en notant les détails relatifs à l'OSBI et les expériences des plaignants concernant l'ensemble du processus de traitement des plaintes. Il en est ressorti à cet égard une confusion considérable des plaignants sondés.

## **8. Groupe de travail sur la modernisation des marchés financiers de l'Ontario, rapport final :**

Le CMOR a discuté de la recommandation formulée dans le rapport final concernant la désignation d'un service de règlement des différends qui aurait le pouvoir de rendre des décisions exécutoires, en notant des objectifs similaires à ceux du projet des ACVM visant à renforcer l'OSBI, tels que l'amélioration de la protection des investisseurs individuels grâce à un système de règlement des différends exécutoire, réputé et efficace, et à l'accroissement de la confiance des investisseurs dans les marchés des capitaux par l'amélioration des mécanismes de réparation.

## **9. Faits nouveaux au fédéral concernant le traitement externe des plaintes dans le secteur bancaire :**

Le CMOR a discuté des effets potentiels, pour l'OSBI, de la consultation fédérale portant sur les organismes externes de traitement des plaintes, de l'engagement du gouvernement fédéral à établir un seul ombudsman indépendant doté de pouvoirs exécutoires pour le traitement des plaintes liées au domaine bancaire, et de l'inclusion de cet engagement dans la lettre de mandat de la vice première ministre et ministre des Finances.

#### **10. Information sur le traitement des plaintes affichée sur les sites Web des membres des ACVM :**

Le CMOR a travaillé avec l'OSBI et le comité des communications des ACVM pour améliorer la diffusion d'information concernant le traitement des plaintes et les services de l'OSBI sur les sites Web des membres des ACVM. Il a constaté que les sites d'éducation des investisseurs de certains d'entre eux contiennent déjà beaucoup de renseignements en la matière.

#### **11. Supervision des demandes de renseignements généraux et des plaintes :**

Le CMOR maintient sa supervision des demandes de renseignements généraux et des plaintes visant l'OSBI que ses membres reçoivent ou qui lui sont transmises par courriel. Il apprécie les commentaires soumis par les parties prenantes et examine régulièrement les possibilités d'améliorer l'efficacité de sa surveillance conformément au protocole d'entente.

#### **12. Élaboration du plan stratégique 2022-2026 de l'OSBI :**

En 2021, l'OSBI a élaboré son plan stratégique quinquennal pour les années 2022 à 2026. Le nouveau plan a été publié au premier trimestre de 2022.

#### **13. Recrutement d'une nouvelle présidente du conseil de l'OSBI :**

En décembre 2021, Maureen Jensen est devenue membre du conseil de l'OSBI, et en a ensuite assumé la présidence. M<sup>me</sup> Jensen est l'ancienne présidente et chef de la direction de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario.

### **RÉUNION DU CMOR AVEC LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OSBI**

Conformément au protocole d'entente, la réunion annuelle du CMOR et du conseil de l'OSBI a eu lieu le 23 septembre 2021. Outre les discussions générales sur les questions de fonctionnement et de gouvernance et sur l'efficacité des processus de l'OSBI, les sujets abordés comprenaient l'importance de la sélection rapide d'un examinateur indépendant et le lancement de l'examen indépendant, l'orientation et l'élaboration du plan stratégique quinquennal de l'OSBI, le travail en cours afin de renforcer le pouvoir de l'OSBI d'obtenir réparation pour les investisseurs, ainsi que les volumes des plaintes déposées auprès de l'OSBI, y compris l'augmentation marquée de celles relatives aux problèmes de service en matière d'investissement.

## RAPPORT ANNUEL DE L'OSBI

Pour plus de renseignements sur l'OSBI, on peut consulter son [rapport annuel pour l'exercice terminé le 31 octobre 2021](#).

## COMMENTAIRES

Nous remercions les divers intervenants pour les commentaires qu'ils ont transmis à l'égard des rapports annuels antérieurs et nous accueillons les commentaires sur le dernier rapport annuel et sur toute question relative à la surveillance de l'OSBI par le CMOR. Prière de les faire parvenir à [ContactJRC-CMOR@acvm-csa.ca](mailto:ContactJRC-CMOR@acvm-csa.ca).

## QUESTIONS

Pour toute question concernant le présent avis du personnel des ACVM, prière de vous adresser à l'un des membres du personnel des ACVM suivants :

### Antoine Bédard

Directeur principal de l'assistance  
aux clientèles

#### Autorité des marchés financiers

418 525-0337, poste 2751  
1 877 525-0337, poste 2751

[antoine.bedard@lautorite.qc.ca](mailto:antoine.bedard@lautorite.qc.ca)

### Mark Wang

Director, Capital Markets Regulation  
**British Columbia Securities Commission**  
604 899-6658  
[mwang@bcsc.bc.ca](mailto:mwang@bcsc.bc.ca)

### Meg Tassie

Senior Advisor, Capital Markets Regulation  
**British Columbia Securities Commission**  
604 899-6819  
[mtassie@bcsc.bc.ca](mailto:mtassie@bcsc.bc.ca)

### Eniko Molnar

Senior Legal Counsel, Market Regulation  
**Alberta Securities Commission**  
403 297-4890  
[eniko.molnar@asc.ca](mailto:eniko.molnar@asc.ca)

### Tyler Fleming

Director, Investor Office  
**Commission des valeurs mobilières  
de l'Ontario**  
416 593-8092  
[tfleming@osc.gov.on.ca](mailto:tfleming@osc.gov.on.ca)

### Paola Cifelli

Manager, Investor Office  
**Commission des valeurs mobilières  
de l'Ontario**  
416 263-7669  
[pcifelli@osc.gov.on.ca](mailto:pcifelli@osc.gov.on.ca)

### Carlin Fung

Senior Accountant, Compliance  
and Registrant Regulation  
**Commission des valeurs mobilières  
de l'Ontario**  
416 593-8226  
[cfung@osc.gov.on.ca](mailto:cfung@osc.gov.on.ca)

## 3.2 RÉGLEMENTATION

Aucune information.

### 3.3 AUTRES CONSULTATIONS

Aucune information.

### 3.4 RETRAITS AUX REGISTRES DES REPRÉSENTANTS

#### Courtiers

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
AGHASI	AIDA	PLACEMENTS SCOTIA INC.	2022-05-02
ARCHAMBAULT	CARL PIERRE	VALEURS MOBILIERES DESJARDINS INC.	2022-10-27
AUDET	KATRINA	PLACEMENTS CIBC INC.	2022-10-21
BAGGIO	ADAMO	PLACEMENTS SCOTIA INC.	2022-10-24
BANDA	FABRICE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-18
BASTILLE	JOSÉE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-05-25
BÉLANGER	MARIE-CLAUDE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-31
BÉLANGER	ANDRÉANNE	SERVICES FINANCIERS GROUPE INVESTORS INC.	2022-10-25
BÉLEC	JACQUELINE	ÉPARGNE C.S.T. INC.	2022-10-28
BERGERON	LOUISE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-27
BOIVIN	JOSIANNE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-28
BRESCH	ALEXANDRE	PLACEMENTS CIBC INC.	2022-10-18
BRUNEAU	VÉRONIQUE	PLACEMENTS CIBC INC.	2022-09-01
CADIEUX	ISABELLE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-28
CASTONGUAY	HÉLÈNE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-28
CICCIARELLI	NICOLAS	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2022-10-17
CORRIVEAU	VÉRONIQUE MARIE	VALEURS MOBILIERES BANQUE LAURENTIENNE INC.	2022-10-21
COUCHACGI	CARINE	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC.	2022-10-28
COUSSEILLANT	CHRYSTINE	INVESTISSEMENTS C.S.T. SPARK	2022-10-27
DAVIAU	ALEXANDRE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-08-26
DEL VECCHIO-ROUSSEAU	SARAH	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-24

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
DERBAL	NOURA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-28
DESGROSEILLIERS	MÉLANIE	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC.	2022-10-24
DIOMANDE	MANWATENIN	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-25
DUCHARME	ANTHONY	VALEURS MOBILIERES BANQUE LAURENTIENNE INC.	2022-10-21
DUROCHER	LOUIS	SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2022-10-27
ELGHONEIMY	AHMED ZAKI MOHAMED MOUNIR ZAKI	RBC PLACEMENTS EN DIRECT INC.	2022-10-21
GALIPEAU	JULIEN JOSEPH YVON ROCK	PLACEMENTS MANUVIE INCORPORÉE	2022-10-23
GAUDET	SIMON	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-31
GUIMOND	VINCENT	DESJARDINS SÉCURITÉ FINANCIÈRE INVESTISSEMENTS INC.	2022-10-20
HENNEQUIN	ALEXIS JÉRÉMY	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-29
HOUARI	SAMY	PLACEMENTS CIBC INC.	2022-10-24
KABAMBI	LOICK	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2022-10-22
LAFOSSE	PHILIPPE	SERVICES D'INVESTISSEMENT QUADRUS LTEE.	2022-10-18
LAJIMI	RAOUF	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-25
LAMBERT	MARC	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-25
LANDEZ FERRA	SOPHIE CAROLINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-24
LANDREVILLE	FRANÇOIS	LBC FINANCIAL SERVICES INC./BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-21
LAPOINTE	SIMON	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-28
LIU	YINING	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2022-10-24
MAGNIN-GAGNÉ	VALÉRIE	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC.	2022-10-31
MAHDADI	IMENE	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC.	2022-10-28



Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
MALEK	HANY MOHAMED	FINANCIÈRE DES PROFESSIONNELS GESTION PRIVÉE INC.	2022-10-24
MARTEL	CAROLINE	DESJARDINS SÉCURITÉ FINANCIÈRE INVESTISSEMENTS INC.	2022-10-28
MARTIN	JOANNIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-05-25
MEILLEUR	RÉAL	SERVICES FINANCIERS GROUPE INVESTORS INC.	2022-10-24
MUCYO	SACHA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-24
MURADI	RAMIN ALI	PLACEMENTS CIBC INC.	2022-10-28
NDIANABO	CHRISTIAN	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2022-10-31
PAILLÉ	CHANTAL	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-28
PHAM	ALLAN TRI TAM	INVESTIA SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-26
PRÉVOST	CAMILLE	VALEURS MOBILIERES BANQUE LAURENTIENNE INC.	2022-10-21
RAMDANI	SOUHILA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-10-25
RENAUD	TANYA	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC.	2022-10-31
ROBERT	MARIE-LAURE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-09-19
ROJAS	GLENN	DESJARDINS SÉCURITÉ FINANCIÈRE INVESTISSEMENTS INC.	2022-09-29
SADAT-HARCHEGANI	SABBA	PLACEMENTS SCOTIA INC.	2022-10-31
SCALI	ALESSANDRO	GESTION MD LIMITÉE	2022-10-22
SIMARD	KARINE	DESJARDINS SÉCURITÉ FINANCIÈRE INVESTISSEMENTS INC.	2022-09-16
ST-ARNAUD	LAURENCE	PLACEMENTS CIBC INC.	2022-10-26
ST-DENIS	LINA	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2022-10-17
ST-MAURICE-BINETTE	JÉRÔME	BMO INVESTISSEMENTS INC.	2022-10-28
STUART	SARA SUSAN	TD WATERHOUSE CANADA INC.	2022-10-17
TEJADA-SPARAPANI	BRUCE	SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2022-10-25
TESTOLINA	GABRIELLA	BMO INVESTISSEMENTS INC.	2022-10-25

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
THIBEAULT	MÉLISSA	KALEIDO CROISSANCE INC.	2022-09-28
THOMAS	JEROME	SERVICES FINANCIERS GROUPE INVESTORS INC.	2022-10-28
VALADE	ROY	SERVICES FINANCIERS GROUPE INVESTORS INC.	2022-10-24

#### Conseillers

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
SILVA	JOSE	GESTION D'ACTIFS CIBC INC.	2022-10-31

#### Cabinets de services financiers

##### Sans mode d'exercice

Liste des représentants qui ne sont plus autorisés à agir dans une ou plusieurs disciplines

Vous trouverez ci-dessous la liste des représentants dont au moins l'une des disciplines mentionnées à leur certificat de l'Autorité est sans mode d'exercice. Par conséquent, ces individus ne sont plus autorisés à exercer leurs activités dans la ou les disciplines mentionnées dans cette liste et ce, depuis la date qui y est indiquée.

Représentants ayant régularisé leur situation

Il se peut que certains représentants figurant sur cette liste aient régularisé leur situation depuis la date de sans mode d'exercice de leur droit de pratique pour la ou les disciplines mentionnées. En effet, certains pourraient avoir procédé à une demande de rattachement et avoir récupéré leur droit de pratique dans l'une ou l'autre de ces disciplines. Dans de tels cas, il est possible de vérifier ces renseignements auprès d'un agent du centre de renseignements au :

Québec : (418) 525-0337  
 Montréal : (514) 395-0337  
 Sans frais : 1 877 525-0337.

Veillez-vous référer à la légende suivante pour consulter la liste de représentants. Cette légende indique les disciplines et catégories identifiées de 1a à 6a, la discipline 16a et les mentions spéciales C et E.

Disciplines et catégories de disciplines	Mentions spéciales
1a Assurance de personnes	C Courtage spécial

1b Assurance contre les accidents ou la maladie	E Expertise en règlement de sinistre à l'égard des polices souscrites par l'entremise du cabinet auquel il rattaché
2a Assurance collective de personnes	
2b Régime d'assurance collective	
2c Régime de rentes collectives	
3a Assurance de dommages (Agent)	
3b Assurance de dommages des particuliers (Agent)	
3c Assurances de dommages des entreprises (Agent)	
4a Assurance de dommages (Courtier)	
4b Assurance de dommages des particuliers (Courtier)	
4c Assurance de dommages des entreprises (Courtier)	
5a Expertise en règlement de sinistres	
5b Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers	
5c Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises	
6a Planification financière	
16a Courtage hypothécaire	

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
100026	ABRAN, LINDA	3a	2022-11-01
102576	BERGERON, LOUISE	6a	2022-10-28
114816	GIROUX, LAURENT	1a	2022-10-26
133900	VAUDEVILLE, DANIEL	5a	2022-10-25
133938	VEILLETTE, MARTIN	5a	2022-10-31
141428	IVKOVIC, MIKE	4c	2022-11-01
143732	ATHIMNI, RAHMANI	4b	2022-10-28
154029	JULIEN, FRANÇOIS	3b	2022-10-26
161701	BESSETTE, JOSÉE	4a	2022-10-31
163770	RYAN, MARIE	2b	2022-10-28
183846	ARFAOUI, MAISSER	16a	2022-10-26

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
183869	DIGNARD, PHILIPPE	4a	2022-10-31
183886	MERCIER, FRANÇOIS	2b	2022-10-28
191248	MJIDRI, HICHAM	3b	2022-11-01
191441	BOURASSA, DANNY	3b	2022-10-31
191869	LABELLE, FLEURIE-ANNE	1a	2022-10-28
194623	DUMAIS, NANCY	2b	2022-10-26
195329	BROWN, KAVEN	5b	2022-11-01
195543	MEILLEUR, RÉAL	1a	2022-10-26
195856	AFIFI, CHADI	16a	2022-10-31
198134	VACHON, CATHERINE	4a	2022-10-27
202348	DESROSIERS, ANNIE	4a	2022-10-27
206826	ROBICHAUD, ANNIE	2b	2022-11-01
209840	MARTEL, CAROLINE	1a	2022-10-28
209840	MARTEL, CAROLINE	6a	2022-10-28
213343	PELTIER, MARIE-EVE	5a	2022-10-28
214116	CHARETTE, MELISSA	5a	2022-11-01
214527	MILJOURS, FANNY	4a	2022-10-28
219313	LAVIGNE, ANTOINE	4b	2022-10-28
221188	F. BÉLANGER, VINCENT	4b	2022-10-26
222120	PLEVANO, ALBERTO	2a	2022-10-27
222120	PLEVANO, ALBERTO	1a	2022-10-27
225028	AISSAOUI TLEMCANI, JIHANE	3b	2022-10-26
225369	COUTURE, FRANCE	1a	2022-10-27
230697	MANNA, SEEWOOSAGUR	1a	2022-10-28
231333	OUBDA, WENDY SANDRINE	3b	2022-10-31
234022	DÉLISLE, FRANÇOIS	16a	2022-10-28
237419	BRAY, RICHARD	16a	2022-10-31
241003	GEOFFRION, ANTOINE	1a	2022-10-31
241803	BISSONNETTE, ANIK	4b	2022-11-01
243070	JEAN, OLIVIER	2a	2022-10-28
243070	JEAN, OLIVIER	1a	2022-10-28
244625	ROBERGE, LAURIE	4b	2022-10-26
245060	VILLENEUVE, MANON	1a	2022-04-28
247044	DHAMI, MANDEEP SINGH	4a	2022-11-01
247478	REVEILHAC, SÉBASTIEN	3b	2022-10-26
248703	ARDILA, SERGIO ANDRES	1a	2022-10-31
248811	WAGNER-ASSELIN, REBECCA	4a	2022-10-26
249626	NOËL, MARIE LOU	1a	2022-10-31

<b>Certificat</b>	<b>Nom, Prénom</b>	<b>Disciplines</b>	<b>Date de sans mode d'exercice</b>
249701	GROLEAU, CHRISTINE	1a	2022-10-31
250049	BERGERON, ZOE	3b	2022-10-27
251139	RUEL, SUZY	1a	2022-10-26
251474	ABI-AZAR, TONI	1a	2022-10-31
252264	MANSEAU, JOSÉE	3b	2022-11-01
253071	LANGLOIS, CATHERINE	4b	2022-10-31
253072	MAOUAN, MOHAMED	3b	2022-10-27

### 3.5 MODIFICATION AUX REGISTRES DES INSCRITS

#### 3.5.1 Les cessations de fonctions d'une personne physique autorisée, d'une personne désignée responsable, d'un chef de la conformité ou d'un dirigeant responsable

##### Courtiers

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date de cessation
BLC SERVICES FINANCIERS INC.	PAGEAU	GENEVIÈVE	2022-11-01
SERVICES FINANCIERS FALET CAPITAL INC.	FALET	ALEXANDRE	2022-10-26
SERVICES FINANCIERS FALET CAPITAL INC.	FALET	JEAN-PIERRE	2022-10-26

#### 3.5.2 Les cessations d'activités

##### Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet ou du représentant autonome	Disciplines	Date de cessation
509341	GAÉTAN TREMBLAY	ASSURANCE DE PERSONNES ASSURANCE COLLECTIVE DE PERSONNES PLANIFICATION FINANCIÈRE	2022-10-27
510555	SERVICES FINANCIERS CHAUDIÈRE-APPALACHES INC.	ASSURANCE DE PERSONNES	2022-10-26
511436	DIMITRA KOSTARIDES	ASSURANCE DE PERSONNES	2022-11-01
511670	MARC MASSÉ	ASSURANCE DE PERSONNES	2022-10-27
513084	RIAD BENYOUB	ASSURANCE DE PERSONNES	2022-11-01
601651	JEAN-PHILIPPE LAMOTTE	ASSURANCE DE PERSONNES ASSURANCE COLLECTIVE DE PERSONNES	2022-11-01
602695	ASSURANCES JEAN GAMACHE INC.	ASSURANCE DE DOMMAGES (COURTIER)	2022-10-26
602953	SERVICES FINANCIERS L. NADEAU INC.	ASSURANCE DE PERSONNES	2022-10-26
603488	9320-4139 QUÉBEC INC.	ASSURANCE COLLECTIVE DE PERSONNES	2022-10-26
603822	GROUPE ASSURANCE CONFIANCE INC.	ASSURANCE DE DOMMAGES (COURTIER)	2022-10-28

Inscription	Nom du cabinet ou du représentant autonome	Disciplines	Date de cessation
606546	JIMMY LUSSIER COURTIER D'ASSURANCES INC.	ASSURANCE DE DOMMAGES (COURTIER)	2022-10-26
606818	JEAN DUMONT	ASSURANCE DE PERSONNES ASSURANCE DE DOMMAGES (COURTIER)	2022-10-26

### 3.5.3 Les ajouts concernant les personnes physiques autorisées, les personnes désignées responsables, d'un chef de la conformité ou d'un dirigeant responsable

#### Courtiers

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date
FINANCE BRIGHTSPARK	BRIEN-ROCH	LAURENCE	2022-11-01
SAGARD EMD INC.	SUBHAN	JUNAID	2022-10-31
SAGARD EMD INC.	DESMARAIS, III	PAUL	2022-10-31

#### Gestionnaires

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date
FONDS DE SOLIDARITÉ DES TRAVAILLEURS DU QUÉBEC (F.T.Q.)	GINGRAS	ÉRIC	2022-10-31

### 3.5.4 Les nouvelles inscriptions

#### Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet	Nom du dirigeant responsable	Disciplines	Date d'émission
607656	SYNEX SOLUTIONS COLLECTIVES CANADA INC	JACINTHE BERGERON	Assurance de personnes Assurance collective de personnes	2022-10-27
607658	JP LAMOTTE GESTION FINANCIÈRE INC.	JEAN-PHILIPPE LAMOTTE	Assurance de personnes Assurance collective de personnes	2022-11-01
607659	SECURCREDIT INC.	ROBERT THERRIEN	Assurance de dommages (courtier)	2022-11-01

Inscription	Nom du cabinet	Nom du dirigeant responsable	Disciplines	Date d'émission
607660	9469-7075 QUÉBEC INC.	ANTHONY D'AMATO	Assurance de personnes	2022-11-01



**3.6 AVIS D'AUDIENCES**

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Dominic Rousseau	2021-11-06(C)	M <sup>e</sup> Patrick de Niverville Président  M <sup>me</sup> Anne-Marie-Hurteau Membre  M. Benoit Latour Membre	7, novembre 2022 À 9h30	Visioconférence  Pour le lien de connexion, contacter le greffe au :  <a href="mailto:greffe@chad.qc.ca">greffe@chad.qc.ca</a>	<p><b>Chef 1</b> A exercé ses activités de manière négligente et/ou n'a pas donné suite aux instructions de N.M., en contravention avec les articles 9, 26 et 37(1) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>;</p> <p><b>Chef 2</b> A été négligent dans sa tenue de dossier de N.M., notamment en omettant de noter adéquatement les discussions tenues avec elle, leur teneur, les conseils et explications donnés, les instructions reçues et les décisions prises, en contravention avec les articles 85 à 88 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, et les articles 9 et 37(1) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i> et les articles 12 et 21 du <i>Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome</i>;</p> <p><b>Chef 3</b> A outrepassé son rôle de représentant en assurances de dommages en se permettant des conseils et commentaires pour lesquels il ne détient ni les connaissances ni les aptitudes, en contravention avec les articles 16 et 17 du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>;</p> <p><b>Chef 4</b> A fait défaut d'agir avec professionnalisme et/ou n'a pas eu une conduite empreinte de modération et de dignité lors de ses conversations téléphoniques avec N.M., en faisant des commentaires inappropriés et</p>	Culpabilité

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
----------------	---------------	---------	--------------	------	----------------------	-----------------

déplacés à l'égard des assureurs et/ou leurs représentants, et de N.M., en contravention avec l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et l'article 14 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

**Chef 5** A entravé directement ou indirectement le travail du Bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, en faisant défaut de répondre à ses demandes dans le cadre d'une enquête, en contravention avec l'article 342 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et les articles 34 et 35 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Benoit Desjardins	2022-02-04(C)	M <sup>e</sup> Patrick de Niverville Président  M <sup>me</sup> Nathalie Boyer Membre  M <sup>me</sup> Sultana Chichester Membre	8 et 9 novembre 2022 À 9h30	Visioconférence  Pour le lien de connexion, contacter le greffe au :  <a href="mailto:greffe@chad.qc.ca">greffe@chad.qc.ca</a>	<p><b>Chef 1</b> a exercé ses activités de manière négligente et/ou a omis de donner suite aux instructions des assurés, en retirant l'unité de copropriété sise au [...], Vaudreuil Dorion, dudit contrat d'assurance, créant ainsi un découvert d'assurance, en contravention avec les articles 9, 26 et 37(1) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>;</p> <p><b>Chef 2</b> a fait défaut d'agir avec transparence et/ou n'a pas agi en conseiller consciencieux, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) En procédant à une modification des garanties dudit contrat d'assurance sans avoir obtenu le consentement préalable des assurés;</li> <li>b) En n'expliquant pas aux assurés ladite modification aux garanties;</li> </ul> <p>agissant ainsi, à chacune de ces occasions, en contravention avec l'article 27 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et les articles 9, 25, 26, 37(1) et 37(6) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>;</p> <p><b>Chef 3</b> a exercé ses activités de manière négligente en inscrivant des informations inexactes ou non vérifiées dans le Rapport d'activités du cabinet Assurancia inc. et dans le système informatique de l'assureur, notamment en y notant que :</p>	

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					<p>a) L'assuré R.G. est le père de l'assurée D.G., alors qu'il savait ou devait savoir qu'il s'agissait de son oncle;</p> <p>b) Les 2 emplacements assurés aux termes dudit contrat d'assurance étaient loués avec bail, alors qu'il n'avait pas vérifié cette information auprès des assurés;</p> <p>c) Les 2 emplacements assurés aux termes dudit contrat d'assurance seraient vendus d'ici 18 mois, alors qu'il n'avait pas vérifié cette information auprès des assurés;</p> <p>en contravention avec les articles 9 et 37(1) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>;</p> <p><b>Chef 4</b> a exercé ses activités de manière négligente, en omettant d'ajouter un véhicule Subaru Forester 1999 audit contrat d'assurance, et en l'ajoutant plutôt au contrat d'assurance automobile no F82-4639 au nom de l'assuré R.G., en contravention avec les articles 9, 26 et 37(1) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>;</p> <p><b>Chef 5</b> a exercé ses activités de manière négligente et/ou n'a pas agi en conseiller consciencieux, en ajoutant un véhicule Subaru Forester 1999 audit contrat d'assurance sans procéder à une cueillette d'informations afin d'identifier les besoins de l'assuré, notamment en ce qui</p>	

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
-------------------	---------------	---------	--------------	------	----------------------	--------------------

concerne l'utilisation du véhicule et l'identité des conducteurs, en contravention avec l'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et les articles 9, 37(1) et 37(6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Mario D'Avirro	2022-02-03(C)	M <sup>e</sup> Patrick de Niverville Président  M. François Vallerand Membre  M <sup>me</sup> Véronique Miller Membre	10 et 11 novembre 2022 À 9h30	Visioconférence  Pour le lien de connexion, contacter le greffe au :  <a href="mailto:greffe@chad.qc.ca">greffe@chad.qc.ca</a>	<b>Chef 1</b> a fait défaut de s'assurer que Rachad Raissi et/ou Valentin Balartier et/ou Paul Woodly Edmond, des individus ni certifiés ni visés par l'article 547 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, respectent les dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et celles de ses règlements d'application, en permettant et/ou tolérant que l'un et/ou plusieurs de ceux-ci agissent directement dans les dossiers des assurés suivants, notamment :  a) Le ou vers le 3 mars 2020, à l'occasion de la modification au contrat d'assurance habitation n° M41-1004 souscrit auprès d'Intact Compagnie d'assurance aux noms des assurés J.P.P. et M.P.B.;  b) Le ou vers le 8 avril 2020, à l'occasion de la résiliation du contrat d'assurance habitation n° M41-1004 souscrit auprès d'Intact Compagnie d'assurance aux noms des assurés J.P.P. et M.P.B.;  c) Entre les ou vers les 20 et 30 avril 2020, à l'occasion du renouvellement du contrat d'assurance automobile no 20662618P souscrit auprès d'Assurance Economical au nom de l'assuré S.B.;  d) Entre les ou vers les 12 juin et 6 juillet 2020, à l'occasion d'une demande de substitution de véhicule au contrat d'assurance automobile no 018665753 souscrit auprès de L'Unique assurances générales inc. aux noms des assurés M.G. et B.L.;	Culpabilité

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					<p>e) Les ou vers les 23 et 26 juin 2020, à l'occasion de la résiliation du contrat d'assurance automobile no 19744487 souscrit auprès de L'Unique assurances générales inc., au nom de l'assuré J.M.;</p> <p>en contravention avec les articles 12 et 84 de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> et les articles 2, 37(1) et 37(12) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>;</p> <p><b>Chef 2</b> a permis et/ou toléré que le contrat d'assurance habitation no M40-1287 soit souscrit auprès d'Intact Compagnie d'assurance aux noms des assurés A.C.-R. et J.A., à l'insu de ces derniers, en contravention avec les articles 27, 84 et 85 de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> et les articles 2, 25, 26 et 37(1) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>.</p>	



## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
André Langevin	2021-09-02(C)	M <sup>e</sup> Patrick de Niverville Président  M. Mario Joannette Membre  M <sup>e</sup> Martine Carrier Membre	15 novembre 2022 À 9h30	Visioconférence  Pour le lien de connexion, contacter le greffe au :  <a href="mailto:greffe@chad.qc.ca">greffe@chad.qc.ca</a>	<p><b>Chef 1</b> a omis de faire signer le document de « Convention d'honoraires et mandat » au Syndicat de copropriété S.C.P.U. pour lequel il agissait, en contravention avec les articles 48 et 50 de la <i>Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> et les articles 2 et 30 du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i>;</p> <p><b>Chef 2</b> depuis au moins le ou vers le 5 février 2021 jusqu'à ce jour, fait signer à ses clients un document type intitulé « Convention d'honoraires et mandat » qui prévoit un taux d'intérêt déraisonnable de 12%, soit un taux supérieur à celui de 6% fixé conformément à l'article 28 de la <i>Loi sur le ministère du Revenu</i>, devenue la <i>Loi sur l'administration fiscale</i>, en contravention avec l'article 42 du <i>Code de déontologie des experts en sinistres</i>;</p> <p><b>Chef 3</b> a eu une conduite qui n'était pas empreinte de modération et/ou qui ne favorisait pas le traitement de ladite réclamation, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) à compter du 27 janvier 2021, dans ses communications avec les représentants de TD Assurance, soit S.L., S.M.-R. et J.H., alors qu'il refusait et/ou négligeait de leur transmettre les documents requis pour le traitement de ladite réclamation;</li> <li>b) les ou vers les 15 et 16 mars 2021, dans ses communications avec l'assuré de TD Assurance, S.G.;</li> </ul>	Culpabilité

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
-------------------	---------------	---------	--------------	------	----------------------	--------------------

agissant ainsi, à chacune de ces occasions, en contravention avec l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits e services financiers* et les articles 15, 50, 52 et 58(1) du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Daniel Legault	2022-03-01(e)	M <sup>re</sup> Patrick De Niverville Président  M. Yvan Roy Membre  M <sup>me</sup> Lise Martin Membre	17 novembre 2022 À 9h30	Visioconférence  Pour le lien de connexion, contacter le greffe au :  <a href="mailto:greffe@chad.qc.ca">greffe@chad.qc.ca</a>	<p><b>Chef 1</b> a versé au fournisseur Gestion d'urgence S.P. inc. des indemnités pour les frais de subsistance totalisant 86 925 \$, soit un montant qui excédait de 80 485 \$ la limite de garantie de 6 440 \$ prévue au contrat d'assurance habitation n° PC 8237432 des assurés, en contravention avec les articles 10, 27, 48 et 58(1) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 2</b> a tenté de dissimuler les paiements excédentaires d'indemnités à ce titre en les imputant à la garantie « habitation » ou à la garantie « contenu » dudit contrat d'assurance, en contravention avec les articles 10, 27, 38, 48 et 58(1) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 3</b> a ouvert de sa propre initiative et sans justification le dossier de réclamation (dégât d'eau) no 8*1001134 aux noms des assurés F.O. et N.M. auprès de La compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa, pour des dommages par l'eau à l'immeuble, alors qu'ils auraient été causés par l'intervention des pompiers lors de l'incendie du 16 juillet 2019 déjà visé par le dossier de réclamation (incendie) no 8*987514 des assurés, en contravention avec les articles 10, 27, 48 et 58(1) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 4</b> a payé une somme de 4 575 \$ au fournisseur Gestion d'urgence S.P. inc., pour la relocalisation des assurés et leur famille pour la période du 7 février au 8 mars 2021, alors que les assurés avaient déjà été relocalisés dans le cadre de la</p>	Culpabilité et sanction

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					<p>réclamation (incendie) n° 8*987514, en contravention avec les articles 10, 27, 48 et 58(1) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 5</b> a payé une somme de 3 507,50 \$ au fournisseur Gestion d'urgence S.P. inc., pour la relocalisation des assurés et leur famille pour la période du 9 au 31 mars 2021, alors que les assurés avaient déjà été relocalisés dans le cadre de la réclamation (incendie) n° 8*987514, et qu'il n'y avait aucune facture au soutien de ce paiement, en contravention avec les articles 10, 27, 48 et 58(1) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 6</b> a falsifié deux devis de travaux de réparation du fournisseur Les Évaluations Charland Ferlatte inc. provenant du dossier de réclamation d'un autre assuré, E.P., et concernant un immeuble n'ayant aucun lien avec la réclamation des assurés F.O. et N.M., l'un au montant de 40 955,59 \$ et l'autre au montant de 10 207,14 \$, et les a annexés au dossier de réclamation (dégât d'eau) des assurés F.O. et N.M., en contravention avec les articles 10, 27, 48, 58, 58(1), 58(6) et 58(8) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 7</b> a procédé sans justification au paiement d'une somme de 13 000 \$ par transfert électronique de fonds au compte bancaire de l'assurée F.O., alors qu'il n'y avait aucune preuve de perte, ni facture ou pièce justificative, et sans inscrire une note au dossier pour expliquer ou justifier ce paiement, en</p>	

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					<p>contravention avec les articles 10, 27, 48 et 58(1) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 8</b> a procédé sans justification au paiement d'une somme de 10 000 \$ par transfert électronique de fonds au compte bancaire de l'assuré N.M., alors qu'il n'y avait aucune preuve de perte, ni facture ou pièce justificative, et sans inscrire une note au dossier pour expliquer ou justifier ce paiement, en contravention avec les articles 10, 27, 48 et 58(1) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 9</b> a faussement déclaré que le dossier avait été fermé prématurément par erreur et allait être rouvert car le recouvrement d'une partie des sommes excédentaires était tenté auprès de l'assureur du syndicat de copropriété parce qu'il était en grande partie responsable des délais, en contravention avec les articles 16, 38, 51, 58(1) et 58(5) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 10</b> a faussement déclaré à P.G., directeur du service de l'indemnisation de l'assureur, que c'est parce qu'il croyait que l'immeuble assuré était une maison unifamiliale en rangée et non une unité de condominium, qu'il avait versé des frais de subsistance excédant la garantie prévue au contrat d'assurance des assurés, en contravention avec les articles 16, 38, 48, 58(1) et 58(5) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p>	

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					<p><b>Chef 11</b> a faussement déclaré à C.G., enquêteur interne de l'assureur, qu'il s'était assuré que toutes les indemnités soient comptabilisées dans le logiciel <i>Claim Center</i>, mais sans égard aux garanties du contrat d'assurance auxquelles elles devaient être imputées, parce qu'il débutait chez cet assureur et n'était pas familier avec le logiciel utilisé, en contravention avec les articles 16, 38, 48, 58(1) et 58(5) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 12</b> a versé les sommes de 1 245,63 \$ et 9 450,77 \$, à l'ordre personnel de P.L., plutôt qu'au fournisseur Steamatic Canada, en paiement des factures n<sup>os</sup> 17312 et 17311 du 26 mars 2019 émises par ledit fournisseur, en contravention avec les articles, 10, 27, 48, 58(1) et 58(3) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2,</p> <p><b>Chef 13</b> a versé les sommes de 1 245,63 \$ et 9 450,77 \$ au fournisseur Steamatic Canada en paiement des factures n<sup>os</sup> 17312 et 17311 du 26 mars 2019, alors qu'il avait déjà payé ces sommes à l'ordre personnel de P.L. le 19 octobre 2019, en contravention avec les articles 10, 27, 48 et 58(1) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 14</b> a effectué un paiement de 13 686,91 \$ sous la garantie « contenu » prévue à leur contrat d'assurance, à l'ordre de Logement comme chez toi, en paiement de la facture n<sup>o</sup> 1374, sans inscrire aucune note au dossier expliquant pourquoi ce paiement était fait, alors que ladite</p>	

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					<p>facture ne concernait pas des travaux effectués aux lieux du sinistre mais des dommages causés lors d'un incident survenu à l'endroit où les assurés N.R.H. et E.H. avaient été relocalisés, en contravention avec les articles, 10, 27, 48, 58(1) et 58(3) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 15</b> a effectué un paiement de 4 679,11 \$ sous la garantie « contenu » prévue à leur contrat d'assurance, à l'ordre du fournisseur Paul Davis, en lien avec la facture n° SOST 19089 du 29 juillet 2020 et un devis d'intervention d'urgence, sans inscrire aucune note au dossier expliquant pourquoi ce paiement était fait, alors que ladite facture ne concernait pas des travaux effectués aux lieux du sinistre mais des dommages causés lors d'un incident survenu à l'endroit où les assurés N.R.H. et E.H. avaient été relocalisés, en contravention en inscrivant ou en permettant que soit inscrit sur le compu-quote que l'assuré était propriétaire d'un véhicule depuis le 17 avril 2004, alors qu'il était propriétaire depuis le ou vers le 1er février 2019;</p> <p><b>Chef 16</b> a payé en double le fournisseur Construction Tandem pour les travaux d'urgence, en effectuant un paiement de 4 702,90 \$ pour la facture n° 109988 du 27 février 2019, en référence au devis de Steamatic Canada du 22 février 2019, et un paiement de 7 254,44 \$ pour la facture n° 110112 du 7 mars 2019, en référence au devis modifié de Steamatic Canada du 5 mars 2019, en contravention avec les articles 10, 27, 48 et 58(1) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p>	

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
----------------	---------------	---------	--------------	------	----------------------	-----------------

**Chef 17** a annexé deux fois au dossier la facture n° L003-S7367 du fournisseur Gestion d'urgence S.P. inc. au montant de 1 196,04 \$, pour des frais de relocalisation pour la période du 25 mai au 5 juin 2019, en la nommant de deux façons différentes, et a payé ces frais en double audit fournisseur, en contravention avec les articles, 10, 27, 48 et 58(1) du *Code de déontologie des experts en sinistre* (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);

**Chef 18** a effectué un paiement de 1 000 \$ au fournisseur Construction Tandem, en remboursement de la franchise déduite sur sa facture n° 113633 du 27 février 2020, alors que la franchise n'avait pas été déduite des indemnités versées directement aux assurés ni n'avait été autrement payée par ceux-ci, et que la limite de garantie de 30 000 \$ prévue à leur contrat d'assurance avait déjà été atteinte, en contravention avec les articles 10, 27, 48 et 58(1) du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

- a. indiquant le 23 janvier 2019 comme date de la confirmation provisoire, alors que telle confirmation provisoire fut émise le 25 janvier 2019;
- b. indiquant une franchise de 250 \$ pour la protection B3 alors que cette franchise était de 500 \$;
- c. indiquant que le numéro de contrat était le 688081 alors qu'il était le 558689289;



## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
-------------------	---------------	---------	--------------	------	----------------------	--------------------

en contravention avec les articles 15, 37(1), 37(5) et 37(7) du  
*Code de déontologie des représentants en assurance de  
dommages* (RLRQ c. D-9.2, r.5);

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Julie Paré	2022-03-02(C)	M <sup>e</sup> Patrick De Niverville Président  M <sup>me</sup> Anne-Marie Hurteau Membre  M <sup>me</sup> Sultana Chichester Membre	21 et 22 novembre 2022 À 9h30	Visioconférence  Pour le lien de connexion, contacter le greffe au :  <a href="mailto:greffe@chad.qc.ca">greffe@chad.qc.ca</a>	<p><b>Chef 1</b> n'a pas donné suite au mandat confié, soit d'obtenir une soumission d'assurance pour un véhicule de marque Mercedes Benz 2010, en contravention avec les articles 26 et 37(1) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>;</p> <p><b>Chef 2</b> a fait défaut de rendre compte à l'assurée, en omettant de l'informer qu'elle n'était plus assurée et qu'elle ne pouvait pas utiliser son véhicule, en contravention avec les articles 25, 37(1), 37(4) et 37(6) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>;</p> <p><b>Chef 3</b> a fait défaut de transmettre à l'assureur toutes les informations nécessaires à l'appréciation du risque, notamment que le contrat d'assurance automobile antérieur de l'assurée avait été annulé et que le véhicule à assurer était accidenté, en contravention avec les articles 29 et 37(1) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>;</p> <p><b>Chef 4</b> n'a pas eu une conduite empreinte de discrétion et de modération, en lui mentionnant que le fait qu'elle ait communiqué avec le Bureau d'assurance du Canada pouvait lui faire perdre son emploi, en contravention avec l'article 14 du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>;</p> <p><b>Chef 5</b> a été négligente dans la tenue du dossier de l'assurée V.V.P., notamment en omettant de noter adéquatement les conversations téléphoniques, leur teneur, les conseils et</p>	Culpabilité

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
----------------	---------------	---------	--------------	------	----------------------	-----------------

explications donnés, les instructions reçues et les décisions prises, en contravention avec les articles 85 à 88 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, les articles 9 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* et les articles 12 et 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*;

**Chef 6** a donné des explications erronées et/ou inexactes, notamment quant à la date d'entrée en vigueur de son contrat d'assurance automobile et quant au prélèvement fait dans son compte bancaire, en contravention avec les articles 15, 25, 37(1) et 37(7) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Véronique Desbiens	2021-12-05(E)	M <sup>e</sup> Daniel Fabien Vice-président À M <sup>me</sup> Lise Martin M <sup>e</sup> Martine Carrier	28 novembre 2022 À 9h30	Visioconférence  Pour le lien de connexion, contacter le greffe au :  <a href="mailto:greffe@chad.qc.ca">greffe@chad.qc.ca</a>	<p><b>Chef 1</b> a procédé au paiement d'une somme de 1 127,04 \$ à R.G. par virement Interac à l'adresse courriel de celui-ci, dont au moins 1 069,55 \$ fut payé sans aucune justification, en contravention avec les articles 10, 48 et 58(1) du Code de déontologie des experts en sinistre (RLRQ, c. D-9.2, r. 4)</p> <p><b>Chef 2</b> a procédé au paiement d'une somme de 6 116,67 \$ par l'émission d'un chèque à l'ordre de R.G., dont au moins 5 743,00 \$ fut payé sans aucune justification, en contravention avec les articles 10, 48 et 58(1) du Code de déontologie des experts en sinistre (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 3</b> Retrait</p> <p><b>Chef 4</b> a procédé au paiement d'une somme de 4 956 \$ par l'émission d'un chèque à l'ordre de R.G. et G.M.G., alors que ce paiement n'était pas requis et sans aucune justification, en contravention avec les articles 10, 48 et 58(1) du Code de déontologie des experts en sinistre (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 5</b> Retrait</p> <p><b>Chef 6</b> a procédé au paiement d'une somme de 14 026,33 \$ par l'émission d'un chèque à l'ordre de R.G. et G.M.G., dont au moins 6 236,74 \$ fut payé sans aucune justification, en contravention avec les articles 10, 48 et 58(1) du Code de déontologie des experts en sinistre (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 7</b> Retrait</p> <p><b>Chef 8</b> A détourné une somme de 9 500 \$ dans le dossier de réclamation n° xxxxxx5690 de l'assuré C.G. dont elle assurait le</p>	Culpabilité et sanction

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					<p>traitement pour Intact Compagnie d'assurance, en procédant au virement de cette somme par Interac à R.G., un tiers n'ayant aucun lien avec ce dossier, en contravention avec les articles 10, 27, 48 et 58(1) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 9 A</b> modifié les renseignements apparaissant au dossier de réclamation n° xxxxxx5690 d'Intact Compagnie d'assurance, en y remplaçant le nom de l'assuré C.G. par celui de R.G., le temps de procéder au virement d'une somme de 9 500 \$, puis y a réinscrit le nom de l'assuré C.G. immédiatement après, en contravention avec les articles 10, 48, 58(1), 58(5) et 58(6) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 10 A</b> détourné une somme de 9 500 \$ dans le dossier de réclamation n° xxxxxx9674 de l'assuré P.W. dont elle assurait le traitement pour Intact Compagnie d'assurance, en procédant au virement de cette somme par Interac à R.G., un tiers n'ayant aucun lien avec ce dossier, en contravention avec les articles 10, 27, 48 et 58(1) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 11 A</b> modifié les renseignements apparaissant au dossier de réclamation n° xxxxxx9674 d'Intact Compagnie d'assurance, en y remplaçant le nom de l'assuré P.W. par celui de R.G., le temps de procéder à un virement de 9 500 \$, puis y a réinscrit le nom de l'assuré P.W. immédiatement après, en contravention avec les articles 10, 48, 58(1), 58(5) et 58(6) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 12 A</b> détourné une somme de 6 473,67 \$ dans le dossier de réclamation n° xxxxxx1876 de l'assuré D.G. dont elle assurait le</p>	

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					<p>traitement pour Intact Compagnie d'assurance, en procédant au virement de cette somme par Interac à R.G., un tiers n'ayant aucun lien avec ce dossier, en contravention avec les articles 10, 27, 48 et 58(1) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 13</b> A modifié les renseignements apparaissant au dossier de réclamation n° xxxxx1876 d'Intact Compagnie d'assurance, en y remplaçant le nom de l'assuré D.G. par celui de R.G. le temps de procéder à un virement de 6 473,67 \$, puis y a réinscrit le nom de l'assuré Succession D.G. immédiatement après, en contravention avec les articles 10, 48, 58(1), 58(5) et 58(6) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 14</b> A détourné une somme de 5 589,05 \$ dans le dossier de réclamation n° xxxxx7569 de l'assuré M.P. dont elle assurait le traitement pour La compagnie d'assurance Belair inc., en procédant au virement de cette somme par Interac à R.G., un tiers n'ayant aucun lien avec ce dossier, en contravention avec les articles 10, 27, 48 et 58(1) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);</p> <p><b>Chef 15</b> A modifié les renseignements apparaissant au dossier de réclamation n° xxxxx7569 de La compagnie d'assurance Belair inc., en y remplaçant le nom de l'assuré M.P. par celui de R.G. le temps de procéder à un virement de 5 589,05 \$, puis y a réinscrit le nom de l'assuré M.P. immédiatement après, en contravention avec les articles 10, 48, 58(1), 58(5) et 58(6) du <i>Code de déontologie des experts en sinistre</i> (RLRQ, c. D-9.2, r. 4).</p>	

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Francine Gauthier	2021-11-09(C)	M <sup>e</sup> Patrick de Niverville Président  M. Benoit St-Germain Member  M <sup>me</sup> Martyne Lavoie Membre	29-30 novembre et 1 <sup>er</sup> décembre 2022 À 9h30	visio Visioconférence  Pour le lien de connexion, contacter le greffe au :  <a href="mailto:greffe@chad.qc.ca">greffe@chad.qc.ca</a>	<p><b>Chef 1</b> a exercé ses activités de manière négligente et/ou a fait défaut de transmettre à l'assureur toutes les informations nécessaires à l'appréciation du risque, en ce qu'elle :</p> <p>a) entre les ou vers les 18 décembre 2019 et 6 janvier 2020, a omis d'informer l'assureur que l'immeuble assuré était inoccupé depuis le ou vers le 19 novembre 2019;</p> <p>b) le ou vers le 6 janvier 2020, a informé l'assureur qu'il y avait eu un changement de locataire dans l'immeuble assuré, alors que ce n'était pas le cas;</p> <p>agissant ainsi, à chacune de ces occasions, en contravention avec les articles 9, 29 et 37(1) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>;</p> <p><b>Chef 2</b> a exercé ses activités de manière négligente et/ou a fait défaut de rendre compte à l'assurée N.S., notamment :</p> <p>a) le ou vers le 19 décembre 2019, en omettant d'informer l'assurée N.S. de la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance et de la date limite pour le paiement de la prime;</p> <p>b) à compter du ou vers le 23 janvier 2020, en omettant d'effectuer des suivis auprès de l'assurée N.S. relativement à l'avis de non-paiement de la prime émis par Assurance Economical le ou vers le</p>	Culpabilité

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					<p>19 janvier 2020 et les conséquences découlant du non-paiement;</p> <p>c) à compter du ou vers le 27 février 2020, en omettant d'informer l'assurée N.S. qu'Assurance Economical avait refusé d'annuler le contrat d'assurance rétroactivement;</p> <p>d) à compter du ou vers le 18 mars 2020, en omettant d'informer l'assurée N.S. que son immeuble n'était pas assuré depuis le 8 février 2020;</p> <p>agissant ainsi, à chacune de ces occasions, en contravention avec les articles 9, 25, 37(1) et 37(4) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>;</p> <p><b>Chef 3</b> a exercé ses activités de manière négligente et/ou n'a pas agi en conseiller consciencieux, en ne faisant aucune démarche auprès d'un assureur pour replacer le risque alors qu'elle savait ou devait savoir que le contrat d'assurance habitation n°500488813 au nom de l'assurée N.S. émis par Assurance Economical serait résilié le 6 février 2020, en contravention avec les articles 9, 37(1) et 37(6) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>;</p> <p><b>Chef 4</b> a fait défaut de transmettre à l'assureur toutes les informations nécessaires à l'appréciation du risque et/ou a exercé ses activités de manière négligente en transmettant à l'assureur des renseignements faux, trompeurs ou susceptibles d'induire en erreur, soit :</p>	



## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					<p>a) en répondant « non » à la question suivante : « In the past five years, has any insurance company declined, cancelled, refused, or indicated an intent not to renew any habitational insurance policy? », dans la proposition d'assurance, alors que ce n'était pas le cas;</p> <p>b) en ne mentionnant pas le contrat d'assurance habitation n° 500488813 émis par Assurance Economical dans la section « Policy History », dans la proposition d'assurance et dans le document Profil CQ soumission et CVA;</p> <p>c) en mentionnant que l'assurée N.S. est une nouvelle cliente depuis le 2 mars 2020, dans la proposition d'assurance, alors que ce n'était pas le cas;</p> <p>agissant ainsi, à chacune de ces occasions, en contravention avec les articles 9, 15, 29, 37(1) et 37(7) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>.</p>	

## RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) – NOVEMBRE 2022

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Kevin Mallette	2021-11-08(C)	M <sup>e</sup> Patrick de Niverville Président  M. Benoit St-Germain Member  M <sup>me</sup> Martyne Lavoie Membre	29-30 novembre et 1 <sup>er</sup> décembre 2022 À 9h30	Visioconférence  Pour le lien de connexion, contacter le greffe au :  <a href="mailto:greffe@chad.qc.ca">greffe@chad.qc.ca</a>	<p><b>Chef 1</b> a exercé ses activités de manière négligente ou malhonnête et/ou a transmis des informations inexactes ou susceptibles d'induire en erreur l'assurée N.S. en lien avec sa couverture d'assurance, en contravention avec les articles 9, 15, 37(1), 37(6) et 37(7) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>;</p> <p><b>Chef 2</b> a fait défaut d'agir avec transparence et/ou de rendre compte à l'assurée N.S., notamment :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>le ou vers le 7 février 2020, en confirmant à l'assurée N.S. que ledit contrat d'assurance était en vigueur, alors que ce n'était pas le cas;</li> <li>à compter du 7 avril 2020, en omettant d'informer l'assurée N.S. que son immeuble n'était pas assuré depuis le 8 février 2020;</li> </ol> <p>agissant ainsi, à chacune de ces occasions, en contravention avec les articles 25, 37(1) et 37(4) du <i>Code de déontologie des représentants en assurance de dommages</i>.</p>	Culpabilité

### **3.7 DÉCISIONS ADMINISTRATIVES ET DISCIPLINAIRES**

#### **3.7.1 Autorité**



## DÉCISION N° 2022-OED-1027949

MONSIEUR NICOLAS FECTEAU-TINCAU  
[...]  
QUÉBEC (QUÉBEC)

N° de client : 3000646668

---

### Décision refusant le renouvellement d'un certificat (Article 220 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2)

---

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») est l'organisme qui administre l'ensemble des lois régissant l'encadrement du secteur financier au Québec, notamment la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « LDPSF »).

#### FAITS CONSTATÉS

1. Nicolas Fecteau-Tincau (le « Représentant ») a détenu ou détient un certificat dans la discipline de l'assurance de personnes du 11 janvier 2016 au 25 août 2016 et du 29 août 2016 à ce jour.
2. Le 21 septembre 2018, le Représentant a plaidé coupable à une infraction de trafic de substances dans le dossier n° 200-01-197691-151. Une peine d'emprisonnement de quatre-vingt-dix (90) jours à être purgée de manière discontinue et une probation sans surveillance de deux (2) ans ont été prononcées dans ce dossier le 22 octobre 2019. De plus, toujours dans le même dossier, le tribunal a ordonné au Représentant, conformément à l'article 462.37 (3) du Code criminel, de payer une amende compensatoire de 20 000\$ devant être versée dans les dix-huit (18) mois, en plus d'imposer une interdiction de posséder des armes à feu pour une période de 10 ans et une interdiction de contact avec deux individus.
3. Tel qu'il appert au plume, le plaignant dans ce dossier est le policier [...] de l'Escouade Régionale Mixte (« ERM ») Gangs de rue. L'objectif d'une ERM est de lutter contre le crime organisé.
4. Le 29 avril 2019, à l'occasion d'une demande de renouvellement de certificat pour la période du 1<sup>er</sup> mai 2019 au 30 avril 2020, le Représentant a divulgué sa déclaration de culpabilité dans le dossier n° 200-01-197691-151. Cependant, une erreur administrative dans le traitement de cette demande a fait en sorte que le renouvellement du certificat a été effectué sans procéder à l'analyse du dossier que le Représentant avait déclaré.
5. Le 22 octobre 2019, le Représentant a plaidé coupable à une infraction d'omission de s'être conformé à une citation à comparaître ou à une sommation dans le dossier n° 200-01-228495-192. Une probation sans surveillance de deux (2) ans a été prononcée dans ce dossier.

#### Québec

Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, bureau 400  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Téléphone : 418 525-0337  
Télécopieur : 418 525-9512  
Numéro sans frais : 1 877 525-0337

#### Montréal

800, square Victoria, 22<sup>e</sup> étage  
C.P. 246, tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3  
Téléphone : 514 395-0337  
Télécopieur : 514 873-3090

[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

6. Il était alors reproché au Représentant d'avoir voyagé à l'extérieur du pays pour une raison autre que le travail, ainsi que de ne pas avoir respecté un couvre-feu qui lui avait été imposé. Il est à noter que le Représentant n'a pas déclaré ce dossier auprès de l'Autorité, alors qu'il avait l'obligation de le faire.
7. Le 24 mars 2020, l'Autorité recevait la demande de renouvellement du certificat dans la discipline de l'assurance de personnes pour la période du 1<sup>er</sup> mai 2020 au 30 avril 2021.
8. Un avis de prolongation du certificat a été transmis au Représentant le 27 avril 2020 en vertu de l'article 64 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant*, RLRQ, c. D-9.2, r. 7.
9. Le 14 octobre 2020, l'Autorité rendait la décision n° 2020-OED-1050318 (la « décision ») par laquelle elle refusait le renouvellement du certificat dans la discipline de l'assurance de personnes.
10. Le 30 octobre 2020, le Représentant déposait une demande de pourvoi en contrôle judiciaire quant à la décision rendue.
11. Le 10 novembre 2020, l'honorable Michèle Lacroix, J.C.S., accueillait une demande de sursis à l'exécution de la décision.
12. Le 11 août 2021, l'honorable Alicia Soldevila, J.C.S. a accueilli la demande de pourvoi en contrôle judiciaire, a annulé la décision rendue par l'Autorité et a renvoyé le dossier à l'Autorité pour qu'elle statue sur le renouvellement du certificat en assurance de personnes du Représentant :  
  
*« Le Tribunal n'a d'autre choix que de conclure au caractère déraisonnable de la décision en raison de l'insuffisance de motivation et annuler celle-ci.*  
  
*Le Tribunal doit retourner le dossier à l'AMF pour qu'un nouvel examen du dossier et du demandeur soit entrepris. Il n'appartient pas au Tribunal de se substituer à l'AMF et de se prononcer sur le renouvellement du certificat du demandeur. »<sup>1</sup>*
13. Il appert donc de la décision rendue par l'honorable Alicia, Soldevila, J.C.S., que l'Autorité doit reprendre le processus décisionnel ayant conduit à la décision et procéder à l'analyse des faits ayant conduit à celle-ci.
14. Ainsi, le 22 septembre 2021, l'Autorité reprenait son processus décisionnel.
15. Dans le cadre de l'analyse de ce dossier, l'Autorité a obtenu, en date du 13 décembre 2021, l'enregistrement de l'audition dans le dossier n° 200-01-197691-151.

---

<sup>1</sup> *Fecteau-Tincau c. Autorité des marchés financiers*, 2021 QCSS 3411, par. 39-40.

## PRÉAVIS & OBSERVATIONS REÇUES

16. Dans ce contexte, le 8 février 2022, l'Autorité transmettait au Représentant un préavis à une décision en vertu de l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, RLRQ, c. J-3 (la « LJA »).
17. Dans son préavis, l'Autorité donnait au Représentant l'opportunité de lui transmettre ses observations par écrit, au plus tard le 23 février 2022.
18. Deux prolongations de délais ont été accordées au Représentant, et ce afin de répondre au préavis, soit jusqu'aux 16 et 21 mars 2022.
19. L'Autorité a reçu du Représentant des observations le 21 mars 2022, par l'entremise de son avocate, et en a tenu compte pour prendre sa décision.
20. L'avocate du Représentant mentionne au nom de son client, notamment les éléments suivants :
  - Dans un premier temps, elle constate qu'à la lecture du préavis, nous n'invoquons aucun fait nouveau qui serait survenu depuis la décision du 14 octobre 2020 refusant le renouvellement du certificat et qui a fait l'objet d'une demande de pourvoi en révision judiciaire qui a été accueillie.
  - Elle comprend que selon notre préavis nous reprenons uniquement le processus décisionnel en application de la décision et en nous fondant sur les mêmes faits soit :
    - Dans le dossier n° 200-01-197691-151, le plaidoyer de culpabilité à une infraction de trafic de cannabis pour lequel le Représentant s'est vu imposer une peine d'emprisonnement discontinu de quatre-vingt-dix (90) jours.
    - Dans le dossier n° 200-01-228495-192, le plaidoyer de culpabilité à l'infraction prise par voie sommaire de bris d'ordonnance, enregistré au moment de la sentence dans le dossier de trafic de cannabis ci-haut mentionné.
  - Elle nous réfère aux observations qui nous avaient été communiquées lors de la décision du 14 octobre 2020 par l'avocat du Représentant, ainsi qu'aux pièces jointes.
  - Toujours suivant l'envoi du préavis, elle se permet de souligner les faits suivants :
    - L'infraction de trafic de cannabis pour laquelle le Représentant a plaidé coupable a été commise avant qu'il ne suive sa formation et devienne représentant en assurances de personnes. Il était alors âgé que de 23 ans.
    - Le formulaire d'inscription de l'Autorité, rempli après la formation, ne prévoit aucune question portant sur les accusations auxquelles fait face la personne qui requiert l'émission du certificat.

- À la suite des précisions du Représentant reçu au moment où il complète le formulaire de renouvellement pour l'année 2019, il s'agit d'une erreur de jeunesse, le représentant était alors immature, non orienté dans la vie et inconscient.
- Depuis cette erreur de parcours, il a suivi une formation de représentant en assurance, il a fondé une famille et rien ne permet raisonnablement de laisser croire à un manque de probité qui ferait craindre pour la protection du public.
- Le plaidoyer de culpabilité survient après que le Représentant soit devenu représentant.
- En raison du questionnaire à remplir au moment du renouvellement de l'année 2019, le Représentant déclare et explique les faits.
- Le Représentant complète honnêtement les précisions demandées à la question 3 du formulaire. Il y mentionne notamment que cet écart de conduite de sa part, qu'il qualifie d'erreur de jeunesse, est antérieur à sa formation en assurance de personnes et n'a aucun lien avec l'exercice de ses activités de représentant et qu'il a à cœur les intérêts de sa clientèle.
- À la suite de la réception de ces précisions, l'Autorité renouvelle son certificat.
- Le 22 octobre 2019, le Représentant se voit imposer une peine d'emprisonnement de quatre-vingt-dix (90) jours à être purgée de manière discontinue, assortie d'une probation de deux ans sans surveillance. La sentence est ainsi imposée pour lui permettre de continuer à travailler comme représentant.
- Au moment de cette sentence, le Représentant a également plaidé coupable à l'infraction de bris d'ordonnance. Comme ce plaidoyer intervient de façon concomitante avec la sentence, qu'il est de moindre gravité et que la probation était rattachée au premier dossier, le Représentant voit les deux infractions comme étant un seul dossier.
- L'avocat du Représentant de l'époque précise que ce bris de probation est survenu en raison d'un manque de communication avec l'avocate du poursuivant.
- Le Représentant souhaite préciser que le voyage qu'on lui reproche est un déplacement en raison de son travail et non un voyage d'agrément.
- Le 10 octobre 2020, le Journal de Montréal fait paraître un article dans lequel on peut lire :
 

*« Le courtier en assurances soupçonné d'avoir acheté des renseignements volés sur 40 000 clients de Desjardins a fait appel à deux individus au lourd passé criminel pour les exploiter.*

*Lors de son audience hier devant le tribunal des marchés financiers, François Baillargeon-Bouchard a admis qu'il n'avait pas vérifié les antécédents de Nicolas Fecteau-Tincau, qui a rencontré des clients issus des listes volées.*

*Or, ce courtier en assurances a multiplié les condamnations criminelles. Il a notamment écopé d'une peine de prison de 90 jours en 2018, montrent les recherches de notre Bureau d'enquête.*

*Selon son casier judiciaire, l'escouade régionale mixte, chargée de la répression du crime organisé, dirigeait l'enquête ayant mené à son arrestation.*

*Fecteau-Tincau détient néanmoins son permis de courtier.*

*« Si l'AMF [Autorité des marchés financiers] l'autorise à pratiquer [...] et que les compagnies d'assurance acceptent qu'il les représente, je comprends que cet individu-là peut travailler dans ce milieu », dit Baillargeon-Bouchard. (...)*

*L'AMF veut faire retirer le permis de Baillargeon-Bouchard. Le courtier reconnaît qu'il avait en sa possession des données volées à Desjardins, mais il assure qu'il croyait qu'elles ne contenaient aucune information obtenue criminellement. »*

- Elle mentionne que, dix (10) jours après la parution de cet article l'Autorité refusait de renouveler le certificat du Représentant en soutenant que ce refus était motivé par :
  - Le plaidoyer de culpabilité à une infraction de trafic de cannabis.
  - Une infraction survenue six (6) ans auparavant, et avant même la formation et l'inscription du Représentant en tant que représentant en assurances.
  - Cette infraction fut dument déclarée lors du renouvellement de son permis en 2019 et ne fit pas obstacle au renouvellement de son permis pour l'année qui suivit cette révélation.
- Elle mentionne que bien que l'Autorité n'en fasse pas mention dans ses motifs, il est difficile de ne pas associer la décision de cette dernière aux affirmations alarmistes et fausses, soulignées dans l'extrait de l'article cité ci-haut. Elle mentionne que cela impliquerait que l'Autorité aurait décidé de refuser le renouvellement du certificat du Représentant sans investiguer davantage, et ce faisant, de façon arbitraire, sans égard à l'équité procédurale et pour des motifs étrangers à la finalité de la Loi.
- Elle soumet que le Représentant ne mérite pas d'être privé de gagner sa vie dans le domaine pour lequel il a suivi avec succès sa formation, alors qu'il est talentueux, sans antécédent, apprécié de son employeur et de ses clients, et que les motifs que nous invoquons le sont tardivement en raison du renouvellement de 2019, ce qui tend à laisser croire que l'article mensonger ci-haut cité est le véritable élément déclencheur.
- Pour ces motifs, elle nous soumet que le refus de renouveler le certificat du Représentant serait une décision déraisonnable, injuste et contraire à la finalité de la Loi.

#### **OBSERVATIONS REÇUES À L'OCCASION DE LA DÉCISION N° 2020-OED-1050318**

21. L'Autorité avait reçu des observations du Représentant les 12 mai 2020 et 3 juin 2020, par le biais de son avocat.



22. L'avocat du Représentant mentionnait au nom de son client, notamment les éléments suivants :

- Dans le dossier n° 200-01-197691-151, le Représentant a plaidé coupable à une infraction de trafic de cannabis et il a reçu une peine d'emprisonnement discontinu de 90 jours notamment afin de lui permettre de continuer à exercer son métier de représentant en assurance. Il indique qu'il s'agit d'une erreur de jeunesse et que la peine a été entièrement purgée.
- Cette infraction n'a aucun lien avec l'exercice des activités de représentant en assurance de personnes et la sécurité et la confiance du public ne sont pas affectées par une erreur de parcours concernant une substance qui est désormais légale. Il tient à souligner que les conditions auxquelles le Représentant a été soumis lui ont permis de continuer à exercer sa profession de représentant en assurance de personnes.
- Dans le dossier n° 200-01-228495-192, le Représentant a plaidé coupable à l'infraction prise par voie sommaire (de moindre gravité) de bris d'ordonnance. Il indique qu'il y a lieu de remettre en contexte les circonstances de ce dossier et il nous réfère à une lettre de l'avocat ayant représenté le Représentant dans le processus judiciaire criminel. Selon cet avocat, l'infraction découle d'une distraction du Représentant, lequel a omis de l'aviser de son départ à l'extérieur du pays, et ce, afin qu'il puisse prendre la procédure appropriée.
- Le Représentant est conscient de la mission de l'Autorité, laquelle consiste notamment à protéger le public et à assurer la confiance de tous les intervenants du secteur financier. Il reconnaît avoir commis des erreurs de parcours et la présente ne vise pas à minimiser celles-ci, mais plutôt à nous faire part de nuances.
- En terminant, il veut souligner que les infractions susmentionnées n'ont pas été commises dans le cadre du travail du Représentant et qu'elles n'ont aucun lien avec la profession de ce dernier.
- Il mentionne que son obligation d'agir avec honnêteté, loyauté, compétence et professionnalisme envers ses clients a toujours été respectée. Il indique que la probité du Représentant n'est pas en cause.

## COMMENTAIRES DE L'AUTORITÉ

23. L'Autorité a étudié attentivement les observations présentées par le Représentant et l'ensemble des faits à ce dossier.

24. Tout d'abord, en ce qui a trait au renouvellement du certificat pour la période du 1<sup>er</sup> mai 2019 au 30 avril 2020, il appert qu'il y a eu confusion lors du traitement de cette demande quant à la date de la déclaration de culpabilité du Représentant dans le dossier n° 200-01-197691-151.

25. Croyant à tort que le Représentant n'avait pas encore été déclaré coupable des infractions reprochées, aucune analyse exhaustive des faits et circonstances entourant la culpabilité du Représentant n'a été effectuée au moment du renouvellement du certificat en 2019.
26. Ce n'est qu'au moment du traitement du renouvellement du certificat pour la période du 1<sup>er</sup> mai 2020 au 30 avril 2021, que la Direction de la certification et de l'inscription a réalisé l'erreur administrative et a procédé à l'analyse requise suivant une déclaration de culpabilité à une infraction criminelle.
27. L'article 220 de la LDPSF prévoit que : « *L'Autorité peut, pour une discipline, refuser de délivrer ou de renouveler un certificat ou l'assortir de conditions ou de restrictions si elle est d'avis que celui qui le demande ne possède pas la probité nécessaire pour exercer des activités dans une telle discipline (...)* »
28. La probité peut être définie comme une qualité morale de droiture, de bonne foi et d'honnêteté qui se manifeste par l'observation rigoureuse des règles morales et des principes de la justice<sup>2</sup>.
29. Les tribunaux ont déjà souligné que l'Autorité dispose d'un large pouvoir discrétionnaire concernant l'évaluation de la probité d'un représentant<sup>3</sup>.
30. Il est primordial pour un représentant certifié dans le domaine des services financiers de maintenir en tout temps cette probité. Il s'agit d'une qualité essentielle que doit détenir toute personne ou entité œuvrant dans ce domaine.
31. Par ailleurs, l'Autorité a pour mission de protéger le public et les consommateurs et la probité des intervenants du secteur des services financiers est nécessaire à l'accomplissement de sa mission.
32. La *Loi réglementant certaines drogues et autres substances* définit le trafic comme suit :
- « **trafic**: *Relativement à une substance inscrite à l'une ou l'autre des annexes I à V, toute opération de vente — y compris la vente d'une autorisation visant son obtention —, d'administration, de don, de transfert, de transport, d'expédition ou de livraison portant sur une telle substance — ou toute offre d'effectuer l'une de ces opérations — qui sort du cadre réglementaire.* »
33. Il ressort de cette définition que l'infraction de trafic requiert une implication du contrevenant qui va au-delà de la simple possession de stupéfiant. En effet, le trafic de substances résulte d'un système monté et organisé en vue de s'enrichir de façon illicite.
34. Considérant l'ensemble des observations du Représentant, notamment concernant son âge au moment de l'infraction (erreur de jeunesse), l'Autorité est d'avis que celles-ci ne peuvent pas être considérées comme une justification aux infractions commises.

<sup>2</sup> *Bruni c. Autorité des marchés financiers*, 2011 QQCA 994, par. 85, 85, 86, 87, 88 et 89.

<sup>3</sup> *Bruni c. Autorité des marchés financiers*, 2011 QQCA 994, par. 85, 86, 87, 88 et 89; *Platanitis c. Autorité des marchés financiers*, 2021 QCCS 3466, par. 33 et 34.

35. Comme expliqué ci-haut, l'Autorité considère que l'infraction de trafic de substances est très grave en raison de sa nature.
36. Parmi les peines prévues par la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances* pour l'infraction de trafic, il y a notamment l'absolution inconditionnelle, l'absolution conditionnelle et l'emprisonnement. En effet, le législateur s'est gardé la possibilité, dans certains cas plus graves, de sanctionner cette infraction par le retrait de la liberté, l'un des droits fondamentaux garantis par la *Charte des droits et libertés du Québec*, RLRQ, c. C-12.
37. L'Autorité considère qu'une personne ayant été reconnue coupable d'une infraction de trafic de substances et ayant été condamnée à une peine d'emprisonnement de quatre-vingt-dix (90) jours discontinue et aux ordonnances mentionnées précédemment ne possède pas la probité requise pour détenir un certificat de représentant, la Cour ayant imposé une peine se situant dans la « fourchette supérieure » au Représentant.
38. L'article 5 (1) de la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances* prévoit : « *Il est interdit de faire le trafic de toute substance inscrite aux annexes I, II, III, IV ou V ou de toute substance présentée ou tenue pour telle par le trafiquant.* ».
39. L'Autorité est d'avis que le fait de contrevenir à une interdiction expresse mentionnée dans une Loi, est un comportement démontrant que le Représentant ne possède pas la probité requise pour agir comme représentant.
40. En effet, et tel que mentionné ci-dessus, la probité se manifeste par l'observation rigoureuse des règles morales, des principes de la justice et des lois et il va sans dire que de s'impliquer dans un système monté et organisé, tel que du trafic de substances, est totalement contraire à cette valeur fondamentale.
41. Le Représentant mentionne que l'infraction de trafic a été commise avant qu'il ne devienne représentant en assurance de personnes et qu'il était alors âgé de 23 ans. L'Autorité rappelle toutefois que sa condamnation a été prononcée en 2018, postérieurement à l'obtention de son certificat.
42. Or, la probité doit être détenue par un représentant en tout temps, et non seulement au moment de l'obtention de son certificat.
43. L'Autorité est d'avis que la gravité de cette infraction ne peut être minimisée par ces éléments.
44. En effet, l'Autorité tient à rappeler que la commission de cette infraction requiert un niveau d'organisation et de planification, qui est incompatible avec le degré de probité et d'honnêteté requis de toute personne voulant exercer dans ce domaine, et ce, peu importe l'âge du contrevenant.
45. Finalement, le fait d'avoir contrevenu à une ordonnance du tribunal dans le dossier n° 200-01-228495-192, ainsi que les circonstances de cette infraction, constituent un élément additionnel

démontrant à l'Autorité le manque de sérieux accordé à l'encadrement mis en place pour la protection du public, ainsi que l'insouciance du Représentant.

46. Compte tenu de ce qui précède, l'Autorité estime nécessaire de protéger le public, et considère que le renouvellement du certificat dans la discipline de l'assurance de personnes doit être refusé, le Représentant n'ayant pas la probité requise à cette fin.

## DÉCISION

Considérant l'article 184 de la LDPSF;

Considérant l'article 220 de la LDPSF;

Considérant l'article 5 de la LJA;

Considérant l'ensemble des faits et les observations reçues du Représentant;

Considérant la délégation de pouvoirs faite par le président-directeur général conformément au premier alinéa de l'article 24 de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, RLRQ, c. E-6.1;

Considérant la protection du public;

Pour ces motifs, il convient pour l'Autorité :

De refuser le renouvellement du certificat dans la discipline de l'assurance de personnes.

**La décision prend effet dès signification et est exécutoire malgré toute demande de révision éventuelle.**

Fait le 14 octobre 2022.

Christian Beaulieu  
Directeur principal des opérations d'encadrement de la distribution

### 3.7.2 TMF

Les décisions prononcées par le Tribunal administratif des marchés financiers (anciennement « Bureau de décision et de révision en valeurs mobilières » et « Bureau de décision et de révision ») sont publiées à la section 2.1.2 du Bulletin.

### 3.7.3 OAR

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

#### 3.7.3.1 Comité de discipline de la CSF

Aucune information.

#### 3.7.3.2 Comité de discipline de la ChAD

# COMITÉ DE DISCIPLINE

## CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

No: 2021-02-02(C)

DATE :

---

LE COMITÉ : Me Patrick de Niverville, avocat	Président
Mme Sultana Chichester, agent en assurance de dommages	Membre

---

**Me YANNICK CHARTRAND**, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante en reprise d'instance

c.

**FIDAA NAJJAR**, courtier en assurance de dommages

Partie intimée

---

### DÉCISION SUR CULPABILITÉ<sup>1</sup>

---

**ORDONNANCE DE NON-PUBLICATION, DE NON-DIFFUSION ET DE NON-DIVULGATION DE TOUT RENSEIGNEMENT OU INFORMATION PERMETTANT D'IDENTIFIER LES ASSURÉES ET TOUS CLIENTS MENTIONNÉS À LA PLAINTÉ ET/OU DANS LES PIÈCES DOCUMENTAIRES, LE TOUT SUIVANT L'ARTICLE 142 DU CODE DES PROFESSIONS**

---

[1] Les 30 août et 9 septembre 2022, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages se réunissait pour procéder à l'audition de la plainte numéro 2021-02-02(C), par visioconférence ;

[2] Le syndic était alors représenté par Me Valérie Déziel et, de son côté, l'intimée était représentée par Me Yves Carignan ;

#### I. La plainte

[3] L'intimée fait l'objet d'une plainte modifiée comportant, suite aux amendements, neuf

---

<sup>1</sup> La présente décision fut rendue à deux membres vu l'impossibilité pour l'un des membres de siéger durant toute la durée des deux (2) journées d'audience (art. 118.3 C. prof.);

2021-02-02(C)

PAGE: 2

(9) chefs d'accusation, soit :

**834xxxx Canada inc.**

1. Entre les ou vers les 5 décembre 2019 et 10 février 2020, a fait défaut d'agir avec transparence envers l'assurée, en lui confirmant qu'elle serait en mesure de présenter la proposition de renouvellement du contrat d'assurance automobile n° QCA9104462 émis par La Souveraine, compagnie d'assurance générale, venant à échéance le 25 janvier 2020 au plus tard le ou vers le 19 décembre 2019 et, ultérieurement, en lui indiquant que le risque avait été refusé par d'autres assureurs, en contravention avec les articles 25 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;
2. Entre les ou vers les 13 décembre 2019 et 13 janvier 2020, a exercé ses activités de manière négligente, en omettant de faire un suivi auprès de l'assurée pour les documents requis par l'assureur aux fins de tarification du renouvellement du contrat d'assurance n° QCA9104462 émis par La Souveraine, compagnie d'assurance générale, en contravention avec les articles 37(1), 37(4) et 37(6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;
3. (Retrait)
4. Le ou vers le 15 janvier 2020, a été négligente dans sa tenue de dossier de l'assurée, notamment en omettant de noter adéquatement la rencontre tenue avec son représentant, sa teneur, les conseils et explications donnés, les instructions reçues de l'assurée et les décisions prises, en contravention avec les articles 85 à 88 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, 9 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* et 12 et 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*;
5. Entre les ou vers les 7 et 14 février 2020, a exercé ses activités de manière négligente et/ou a fait défaut de placer les intérêts de l'assurée avant les siens et ceux de son cabinet, en refusant d'émettre des certificats d'assurance en faveur des clients de l'assurée tant que le financement de la prime n'était pas finalisé, en contravention avec les articles 19, 37(1) et 37(6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;
6. Le ou vers le 14 février 2020, dans le cadre d'une demande de certificat d'assurance et d'ajout d'assuré additionnel d'une cliente de l'assurée, a fait défaut de respecter le secret des renseignements personnels ou de nature confidentielle obtenus, en divulguant à ladite cliente des informations concernant la résiliation du contrat d'assurance automobile n° QCA9104462 émis par La Souveraine, compagnie d'assurance générale, sans avoir obtenu au préalable le consentement de l'assurée, en contravention avec les articles 23 et 24 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

**9366-xxxx Québec inc.**

7. Le ou vers le 11 octobre 2019, a été négligente dans sa tenue de dossier de l'assurée, notamment en omettant de noter l'instruction reçue de l'assurée de renouveler le contrat d'assurance automobile n° CAP052953345 et le contrat

2021-02-02(C)

PAGE: 3

d'assurance cargo et responsabilité civile des entreprises n° COM052953589, tous deux émis par Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances, en contravention avec les articles 85 à 88 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, 9 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* et 12 et 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*;

8. (Retrait)

**9308-xxxx Québec inc.**

9. Entre les ou vers les 9 mai 2018 et 17 juillet 2020, a été négligente dans sa tenue de dossier de sa cliente, notamment en omettant de noter adéquatement l'ensemble des conversations avec cette dernière, leur teneur, les conseils et explications donnés, les instructions reçues des assurés et les décisions prises, en contravention avec les articles 85 à 88 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, 9 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* et 12 et 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*;

10. Le ou vers le mois de mai 2020, dans le cadre d'une demande de soumission pour un contrat d'assurance automobile, a exercé ses activités de manière négligente et/ou a fait défaut de donner suite aux instructions de sa cliente, en contravention avec les articles 26 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

11. Le ou vers le mois de mai 2020, dans le cadre d'une demande de soumission pour un contrat d'assurance automobile, a omis de faire la mise à jour du dossier de sa cliente pour pouvoir transmettre à l'assureur toutes les informations utiles lui permettant d'évaluer le risque, en contravention avec l'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et les articles 29 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

[4] L'intimée ayant choisi d'enregistrer un plaidoyer de non-culpabilité, les parties ont alors procédé à la présentation de leur preuve ;

[5] Cela dit, la partie poursuivante s'est contentée de produire, de consentement avec l'intimée, une série de pièces documentaires<sup>2</sup> ;

[6] Les parties ont également convenu que cette preuve documentaire était produite pour équivaloir au témoignage des auteurs des écrits<sup>3</sup> ;

[7] De son côté, l'intimée a témoigné pour sa défense en plus de produire certaines pièces ;

[8] C'est sur la base de cette preuve que le Comité devra déterminer le bien-fondé de la

<sup>2</sup> Pièces P-1 à P-28, à l'exception de la pièce P-15, laquelle ne fut pas produite ainsi que les pièces additionnelles P-8A, P-22A et P-24A ;

<sup>3</sup> *Laurin c. Chauvin*, 2006 QCCQ 6115 (CanLII), par. 47;



2021-02-02(C)

PAGE: 4

plainte déposée contre l'intimée ;

## II. Les faits

[9] Le 5 décembre 2019, Monsieur R.K., contrôleur de l'assurée (834XXX Canada inc.), accepte de transférer à l'intimée son dossier d'assurance dans la mesure où celle-ci réussit à obtenir une soumission de *La Souveraine*<sup>4</sup> ;

[10] À la même date, l'intimée accepte ce nouveau mandat<sup>5</sup> ;

[11] Le 17 décembre 2019, le client (R.K.) réitère à l'intimée l'urgence d'obtenir une soumission d'assurance pour le 19 décembre 2019, ce à quoi l'intimée lui répond que l'assureur est en attente d'un rapport d'inspection<sup>6</sup> ;

[12] Le 18 décembre 2019, son client (R.K.) lui mentionne que l'inspection a été effectuée par *La Souveraine* la journée précédente, cela dit, l'intimée s'engage à obtenir sans délai une copie du rapport d'inspection et de procéder au renouvellement de l'assurance; quant au financement de la prime, elle s'en occupera au début de l'année 2020<sup>7</sup> ;

[13] Le 20 décembre 2019, un des directeurs de *La Souveraine* écrit à l'intimée pour l'informer que vu l'absence, durant la visite d'inspection, des propriétaires de la compagnie de transport, il leur manque plusieurs informations essentielles pour compléter leur inspection<sup>8</sup> ;

[14] Le 10 janvier 2020, l'intimée reçoit copie des recommandations formulées par l'inspecteur à la suite de sa visite du 17 décembre 2019, plusieurs de ces recommandations sont importantes et très sérieuses<sup>9</sup> ;

[15] Le 7 février 2020, l'intimée demande à ses clients de signer le contrat de financement de primes d'assurances<sup>10</sup> ;

[16] Le 10 février 2020, l'intimée informe ses clients que l'assurance pour leur compagnie de transport a été refusée sur tous les marchés, elle leur rappelle également la teneur des recommandations et l'importance de signer le contrat de financement de la prime<sup>11</sup> ;

[17] Ce courriel fait suite à plusieurs autres courriels de divers intervenants rappelant au client l'importance de documenter son dossier d'assurance<sup>12</sup> ;

---

<sup>4</sup> Pièce P-2;

<sup>5</sup> Op. cit., note 4;

<sup>6</sup> Pièce P-3;

<sup>7</sup> Pièce P-4;

<sup>8</sup> Pièce P-5;

<sup>9</sup> Pièce P-6;

<sup>10</sup> Pièce P-18;

<sup>11</sup> Pièce P-7, voir également la pièce P-19;

<sup>12</sup> Pièces P-9 et P-10;

2021-02-02(C)

PAGE: 5

[18] L'intimée avait aussi été informée par l'assureur, un mois auparavant, qu'elle devait fournir plusieurs documents et informations manquantes<sup>13</sup> ;

[19] D'ailleurs, l'intimée rappelait au client, quelques jours plus tard, son obligation de lui fournir les documents manquants<sup>14</sup> ;

[20] Finalement, après avoir reçu une soumission comprenant une prime de plus de 250 000 \$, le client a fini par accepter cette cotation<sup>15</sup> ;

[21] Il y a lieu de noter que les clients de l'intimée ont reçu plusieurs courriels leur rappelant l'importance de signer le contrat de financement de primes d'assurances et leur obligation de verser un dépôt initial<sup>16</sup> ;

[22] Finalement, cette police d'assurance fut annulée par défaut de paiement<sup>17</sup> ;

[23] Cela dit, d'autres pièces documentaires<sup>18</sup> furent produites à l'appui des chefs 9, 10, et 11 de la plainte, ainsi que les enregistrements de deux (2) entrevues entre l'intimée et le syndic<sup>19</sup> ;

[24] Le présent résumé, bien qu'incomplet, constitue la trame de fond suivant laquelle seront analysés les divers chefs d'accusation reprochés à l'intimée ;

### III. Analyse et décision

#### 3.1 Chef no. 1

##### A) Le contexte

[25] Le chef 1 reproche à l'intimée d'avoir manqué de transparence envers une assurée (834XXX Canada inc.), premièrement, en lui confirmant qu'elle serait en mesure de présenter une proposition de renouvellement de son assurance-automobile émise par *La Souveraine* dans un délai imparti et, ensuite, en lui indiquant que le risque avait déjà été refusé par d'autres assureurs ;

[26] Pour plus de précisions, il y a lieu de signaler que l'assurée est une entreprise de camionnage qui compte environ 35 camions et qu'au moment du renouvellement du contrat, elle a trois (3) réclamations pour des vols de cargo qui surviennent à la même époque que le renouvellement ;

[27] De plus, au moment des faits reprochés, le client est assuré auprès d'un autre

---

<sup>13</sup> Pièce P-11;

<sup>14</sup> Pièces P-12 et P-13;

<sup>15</sup> Pièce P-14;

<sup>16</sup> Pièces P-18, P-19 et P-20;

<sup>17</sup> Pièce P-21;

<sup>18</sup> Pièces P-23, P-24, P-25, P-26, P-27 et P-28;

<sup>19</sup> Pièces P-16 et P-17;

2021-02-02(C)

PAGE: 6

courtier ;

[28] C'est par l'entremise du contrôleur (R.K.) de l'assurée que l'intimée est sollicitée pour obtenir un renouvellement auprès de *La Souveraine* ;

[29] Ainsi, le 5 décembre 2019, Monsieur R.K. écrit à l'intimée pour l'informer qu'il serait prêt à lui transférer son dossier à la condition d'obtenir une soumission de *La Souveraine* à l'intérieur d'un délai de deux (2) semaines<sup>20</sup> ;

[30] L'intimée lui répond immédiatement en lui disant « *we will* »<sup>21</sup> ;

[31] Il ne s'agit pas d'un dossier facile puisque ce mandat arrive au mois de décembre et qu'il y a une série de documents à fournir rapidement et, en plus, une inspection de l'entreprise est prévue pour le 17 décembre 2019, quelques jours avant le congé des fêtes de Noël<sup>22</sup> ;

[32] En plus, le contrôleur (R.K.) tarde à transmettre à l'intimée les documents requis par *La Souveraine* ;

[33] Mais il y a plus, alors que Monsieur R.K. fait défaut de se présenter à l'inspection, il écrit pourtant à l'intimée, le lendemain de l'inspection, que celle-ci, à l'exception de certaines irrégularités mineures, s'est bien déroulée<sup>23</sup> ;

[34] Il rappelle à l'intimée qu'il doit recevoir la soumission pour le 19 décembre et il espère qu'elle sera prête<sup>24</sup> ;

[35] Le 20 décembre 2019, l'intimée reçoit un courriel de *La Souveraine*<sup>25</sup> qu'elle qualifie au moment de son témoignage de « catastrophique » dans lequel on lui mentionne que :

« Suite à la visite de notre préventionniste, plusieurs interrogations sont ressorties.

Premièrement l'adresse de l'assurée sur la police ne semble pas être bonne. Ni le propriétaire ni sa femme qui a pris le rendez-vous n'était présent lors de la rencontre.

**La personne rencontrée n'avait pas l'information sur l'entretien des camions.**

Des camions et/ou remorque seraient stationnés dans la rue!

Le rapport PEVL s'est détérioré grandement.

**Le rapport PEVL indique seulement 15 camions, nous en avons 35 sur la police en ce moment. A qui appartient les autres camions?**

**Nous aurons besoin des copies des certificats d'immatriculation de tous les camions.**

<sup>20</sup> Pièce P-2;

<sup>21</sup> Pièce P-2

<sup>22</sup> Pièce P-3;

<sup>23</sup> Pièce P-4 (page 13);

<sup>24</sup> Pièce P-4 (page 14);

<sup>25</sup> Pièce P-5;

2021-02-02(C)

PAGE: 7

Notre préventionniste ne crois pas que le client va compléter les recommandations **suite au manque de coopération lors de la visite.** »  
[transcription textuelle]

(Caractères gras ajoutés)

[36] Il s'ensuit alors une partie de bras-de-fer avec le contrôleur (R.K.) pour tenter d'obtenir les documents nécessaires pour compléter la soumission ;

[37] De plus, en janvier 2020, arrivent trois (3) réclamations pour des vols de cargo, ce qui a pour effet d'aggraver une situation déjà complexe vu le manque de collaboration du client ;

[38] D'ailleurs, le 8 janvier 2020, l'intimée reçoit un courriel de *La Souveraine* lui rappelant qu'il manque des documents<sup>26</sup> ;

[39] Le 10 janvier 2020, une copie du rapport d'inspection est acheminée à l'intimée<sup>27</sup> ;

[40] Le rapport d'inspection comprend une série de recommandations qualifiées « d'importantes »<sup>28</sup> ;

[41] Le 10 janvier 2020, *La Souveraine* envoie un courriel à la présidente de l'assurée pour lui rappeler qu'elle doit mettre son dossier à jour et compléter les recommandations mentionnées au rapport d'inspection<sup>29</sup> ;

[42] L'intimée est également informée de cette situation à la même date<sup>30</sup> ;

[43] Le 13 janvier 2020, l'intimée écrit également à la présidente de l'entreprise ainsi qu'au contrôleur (R.K.) pour leur rappeler l'importance de fournir les documents requis par *La Souveraine* sans plus tarder<sup>31</sup> ;

[44] Elle réitère cette demande le lendemain, soit le 14 janvier 2020, une première fois, à 10h20<sup>32</sup>, et une deuxième fois à 19h00<sup>33</sup> ;

[45] Le lendemain, le 15 janvier 2020, une rencontre est organisée au siège social de l'entreprise avec la présidente, son mari et le contrôleur (R.K.) afin de faire le point sur l'ensemble des exigences de *La Souveraine* ;

[46] Le 16 janvier 2020, l'intimée rappelle à ses clients l'importance de se conformer aux

---

<sup>26</sup> Pièce I-1;

<sup>27</sup> Pièce P-5 ou I-2 ;

<sup>28</sup> Ibid;

<sup>29</sup> Pièces P-10 et P-11

<sup>30</sup> Pièce P-11;

<sup>31</sup> Pièce I-4;

<sup>32</sup> Pièce I-5;

<sup>33</sup> Pièce P-13;

2021-02-02(C)

PAGE: 8

recommandations mentionnées au rapport d'inspection<sup>34</sup> ;

[47] Cela dit, l'intimée a connu d'autres difficultés majeures avec ce client, cette fois-ci, concernant la signature du contrat de financement des primes<sup>35</sup> ;

[48] C'est dans ce contexte très particulier que le chef 1 devra être analysé ;

## **B) La position des parties**

[49] Suivant la poursuite, l'intimée a failli à son engagement d'obtenir le renouvellement d'assurance de son client<sup>36</sup> ;

[50] Plus particulièrement, Me Déziel reproche à l'intimée son manque de transparence envers l'assurée puisqu'elle n'a pas pris soin de l'informer qu'elle ne serait pas en mesure de respecter les délais impartis vu le manque de collaboration du client ;

[51] Elle appuie ses prétentions en référant le Comité aux pièces P-5, P-7, P-8(A) et P-16 ;

[52] De son côté, la défense plaide qu'il ne s'agissait pas d'une obligation de résultat mais simplement d'une obligation de moyen ;

[53] À cet égard, Me Carignan mentionne qu'il faut tenir compte du contexte dans lequel se déroule les faits reprochés et, plus particulièrement, le manque de collaboration du client, ce qui rendait la tâche de l'intimée spécialement ardue et complexe vu les contraintes de temps imposées par *La Souveraine* et le client ;

[54] En résumé, la défense plaide l'adage « *nul n'est tenu à l'impossible* » ;

## **C) Motifs et dispositif**

[55] Dans un premier temps, le Comité est d'opinion que l'intimée était soumise à une obligation de moyen et non de résultat ;

[56] Cela dit, elle avait l'obligation de prendre tous les moyens raisonnables pour arriver au résultat escompté sans toutefois en garantir la réussite<sup>37</sup> ;

[57] Cela dit, quelles sont les obligations d'un courtier en assurance de dommages?

[58] À cet égard, il convient de citer de larges extraits de l'affaire *Hébert*<sup>38</sup> :

<sup>34</sup> Pièces I-7 et I-8;

<sup>35</sup> Cet aspect du dossier sera abordé lors de l'examen du chef 5;

<sup>36</sup> P-2: courriel du 5 décembre 2019 dans lequel l'intimée s'engage à obtenir un renouvellement d'assurance auprès de *La Souveraine* en écrivant « *we will* »;

<sup>37</sup> *Nova Construction CP inc. c. Giroux*, 2015 QCCS 466 (CanLII);

<sup>38</sup> *ChAD c. Hébert*, 2013 CanLII 10706 (QC CDCHAD);

2021-02-02(C)

PAGE: 9

[43] Tel que le soulignait l'auteur Sylvie Poirier, l'obligation de compétence doit être nuancée;

[44] À cet égard, le Comité réfère à sa décision rendue dans l'affaire *Cloutier*, et plus particulièrement aux passages suivants :

[122] *Sur ce point particulier, le Comité estime que l'intimé a rempli son devoir de conseil même si celui-ci n'était peut-être pas le meilleur ni le plus complet;*

[123] *En effet, le droit disciplinaire n'exige pas de chaque professionnel qu'il soit l'incarnation même de la perfection*

[124] *À cet égard, qu'il nous soit permis de référer aux enseignements du Tribunal des professions dans l'affaire *Ayotte c. Gingras* dans laquelle 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)*

[125] *De la même façon, l'auteur Sylvie Poirier, nuance les obligations imposées aux professionnels comme suit :*

*«Les standards de compétence que doit rencontrer un professionnel sont ceux qui seraient suivis par un professionnel raisonnablement compétent placé dans des circonstances similaires. Il est entendu du professionnel qu'il détienne et applique le degré de connaissance et d'habileté technique requis d'un professionnel adéquatement formé et entraîné.*

*Néanmoins, le niveau de compétence exigé d'un professionnel n'est pas la perfection. C'est habituellement une obligation d'un moyen plutôt que la garantie d'un résultat parfait. Mais cette règle n'est pas absolue et, dans certaines circonstances, c'est le résultat et non les moyens pour y parvenir qui sont pris en considération par les tribunaux pour déterminer la responsabilité d'un professionnel. »*

*(Nos soulignements et références omises)*

[59] Bref, le droit disciplinaire n'exige pas que chaque professionnel soit l'incarnation même de la perfection<sup>39</sup> ;

<sup>39</sup> *Prud'homme c. Gilbert*, 2012 QCCA 1544 (CanLII), voir par. 33 à 41;

2021-02-02(C)

PAGE: 10

[60] Il convient également de rappeler que l'assuré a une obligation de collaboration<sup>40</sup> et qu'il doit agir de bonne foi<sup>41</sup> ;

[61] Cela étant dit, le Comité considère que l'intimée doit être acquittée des faits reprochés au chef 1 ;

[62] Dans un premier temps, le Comité est d'opinion que la partie plaignante ne s'est pas déchargée de son fardeau de preuve ;

[63] Ainsi, la preuve du syndic doit toujours être « *claire et convaincante pour satisfaire au critère de la prépondérance des probabilités* »<sup>42</sup> ;

[64] Or, la preuve démontre clairement que l'intimée a pris tous les moyens à sa disposition pour tenter de remplir ses engagements ;

[65] Cependant, ses démarches se sont heurtées à un manque total de collaboration de la part de l'assurée et plus particulièrement en raison du laxisme du contrôleur (R.K.) face aux demandes répétées de l'intimée ;

[66] Dans les circonstances, le Comité conclut à l'acquittement de l'intimée quant au chef 1 de la plainte ;

### 3.2 Chef no. 2

[67] Le chef 2 reproche à l'intimée d'avoir fait preuve de négligence en omettant de faire un suivi auprès de l'assurée pour les documents requis par l'assureur aux fins de tarification du renouvellement du contrat d'assurance ;

[68] Concernant ce chef d'accusation, il faut souligner que celui-ci est intimement lié au chef 1 et qu'il se déroule dans le même contexte que le chef 1 ;

[69] De plus, la preuve documentaire<sup>43</sup> et testimoniale démontre que l'intimée était en constante communication avec ses clients mais ceux-ci ne semblaient pas saisir l'importance de la situation et la nécessité de respecter les échéances fixées par l'assureur et de fournir les documents et renseignements requis ;

[70] Dans les circonstances, le Comité considère que le syndic ne s'est pas déchargé de son fardeau de preuve ;

[71] D'autre part, l'intimée a tenté tant bien que mal d'assurer un suivi de son dossier mais, à chaque fois, elle était confrontée à l'indifférence de son client ;

[72] Pour ces motifs, l'intimée sera acquittée du chef 2 de la plainte ;

<sup>40</sup> *Anderson c. Intact, compagnie d'assurances*, 2020 QCCA 318 (CanLII), par. 36;

<sup>41</sup> *Roy c. L'Unique, Assurances générales inc.*, 2019 QCCA 1887 (CanLII), par. 100;

<sup>42</sup> *Bisson c. Lapointe*, 2016 QCCA 1078 (CanLII), par. 67;

<sup>43</sup> Pièces P-4, P-5 et P-6;

2021-02-02(C)

PAGE: 11

### 3.3 Chefs nos. 4, 7 et 9

[73] Les chefs 4, 7 et 9 de la plainte reprochent à l'intimée une tenue inadéquate de ses dossiers ;

#### A) Chefs nos. 4 et 7

[74] A l'audition, l'intimée a reconnu que ses dossiers ne comprenaient pas de notes de ses rencontres ou des instructions reçues de son client ;

[75] Sa défense consistait à prétendre que tous les éléments essentiels de son dossier se retrouvent dans les divers courriels échangés entre les parties ;

[76] La tenue de dossier est régie par le *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*<sup>44</sup> dont les articles 12 et 21 prescrivent ;

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

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.

(Soulignements ajoutés)

[77] Cela dit, de l'aveu même de l'intimée, ses dossiers ne contiennent pas de notes de ses rencontres ou discussions avec ses clients, ni les instructions reçues et les décisions prises ;

[78] En conséquence, l'intimée sera reconnue coupable des infractions reprochées aux

---

<sup>44</sup> R.L.R.Q., c. D-9.2, r.2;



2021-02-02(C)

PAGE: 12

chefs 4 et 7 de la plainte ;

**B) Chef no. 9**

[79] Concernant le chef 9, la défense de l'intimée consistait aussi à prétendre qu'il ne s'agissait pas d'un véritable client mais d'un simple « prospect » ;

[80] Le Comité tient à rappeler que cette défense a été rejetée dans le cadre d'une décision préliminaire<sup>45</sup> portant sur une requête en irrecevabilité présentée par l'intimée ;

[81] En l'espèce, le Comité a conclu comme suit<sup>46</sup> :

[37] Cela dit, la position adoptée par les procureurs de l'intimée évacue totalement le devoir de conseil imposé à tous les courtiers en assurance en les cantonnant dans un rôle de simple vendeur d'assurance ;

[39] Bref, la protection du public exige que le courtier et/ou l'agent ne limite pas son rôle à celui de « simple vendeur » d'assurance ;

[41] Mais il y a plus, le raisonnement suggéré par les procureurs de l'intimée va à l'encontre des actes reconnus par la Loi aux représentants en assurance, lesquels visent autant les gestes posés avant la conclusion d'un contrat d'assurance que ceux posés après l'obtention d'une police d'assurance, tel qu'il appert des articles 26, 27 et 28 :

26. Un représentant en assurance, qui place un risque auprès d'un assureur avec lequel il a des liens d'affaires, ou dont la société autonome ou le cabinet pour lequel il agit a de tels liens, **doit les divulguer à la personne avec laquelle il transige.**

Constituent des liens d'affaires, tout intérêt direct ou indirect qu'un assureur détient dans la propriété d'un cabinet ou, inversement, qu'un cabinet détient dans la propriété d'un assureur, ainsi que l'octroi par l'assureur de tout autre avantage ou de tout autre intérêt déterminés par règlement.

27. Un représentant en assurance doit s'enquérir de **la situation de son client afin d'identifier ses besoins.**

Il doit s'assurer de **conseiller adéquatement son client**, dans les matières relevant des disciplines dans lesquelles il est autorisé à agir; s'il lui est possible de le faire, **il offre à son client un produit qui convient à ses besoins.**

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.

(Nos caractères gras)

<sup>45</sup> *ChAD c. Najjar*, 2021 CanLII 143478 (QC CDCHAD);

<sup>46</sup> *Ibid.*;

2021-02-02(C)

PAGE: 13

Cela dit, le Comité est d'avis qu'à compter du moment où le courtier remplit une **demande de soumission** pour l'obtention d'un contrat d'assurance, il agit alors dans le cadre de sa profession et, en conséquence, **une relation courtier-client s'établit dès cet instant** ;

(Caractères gras ajoutés)

[82] En conséquence, vu l'aveu de l'intimée, de même que pour les motifs déjà exprimés pour les chefs 4 et 7, l'intimée sera reconnue coupable du chef 9 de la plainte ;

### 3.4 Chef no. 5

[83] Le chef 5 reproche à l'intimée d'avoir refusé d'émettre des certificats d'assurance en faveur des clients de l'assurée tant que le contrat de financement des primes n'était pas finalisé ;

#### A) Le contexte

[84] Il y a lieu de rappeler que l'intimée a dû exercer ses activités professionnelles dans un contexte particulièrement difficile en raison du manque de collaboration de l'assurée et de son contrôleur (R.K.), tel que souligné dans les paragraphes 26 à 49 de la présente décision ;

[85] Cela dit, c'est dans ce contexte qu'elle se fait demander par divers donneurs d'ouvrage du client de faire émettre des certifications d'assurance en leur faveur puisqu'ils se préparent à faire transporter leur marchandise par le biais des camions de l'assurée ;

[86] L'intimée hésite considérant tous les problèmes encourus avec ce client et les trois (3) réclamations survenues deux (2) mois auparavant et dont elle a appris l'existence en plein milieu de son mandat ;

[87] Mais il y a plus, l'hésitation de l'intimée est également alimentée par la négligence de l'assurée à apposer sa signature sur le contrat de financement des primes, malgré les nombreux courriels de rappel qu'elle lui a fait parvenir<sup>47</sup> ;

[88] À cela s'ajoute le fait que l'intimée plaide qu'elle doit également assurer la protection des tiers et non pas seulement de son client ;

[89] Qu'en est-il au juste?

#### B) La protection du public et les tiers

[90] Dans le but d'analyser les prétentions de l'intimée, il y a lieu de reproduire certaines dispositions du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*<sup>48</sup> ;

<sup>47</sup> Pièce P-18;

<sup>48</sup> R.L.R.Q., c. D-9.2, r.5;

2021-02-02(C)

PAGE: 14

**11.** Le représentant en assurance de dommages doit appuyer toute mesure visant la **protection du public**.

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

**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° de faire une **déclaration fausse**, trompeuse ou **susceptible d'induire en erreur**;

9° **de participer à la confection** ou à la conservation d'une preuve ou **d'un document qu'il sait être faux**;

(Caractères gras ajoutés)

[91] Bref, l'intimée plaide qu'elle a aussi des obligations professionnelles envers les tiers qui font affaires avec son client ;

[92] Elle se sentait mal à l'aise d'émettre des certificats d'assurance alors que le client tardait et négligeait de signer le contrat de financement des primes ;

[93] Elle souligne que même l'A.M.F. a expliqué au client, le 28 février 2020, qu'il devait signer le contrat de financement<sup>49</sup> ;

[94] Enfin, et plus particulièrement, l'intimée plaide qu'elle craignait de faire une fausse déclaration et d'induire en erreur des tiers vu le risque que la police d'assurance puisse être annulée pour défaut de paiement ;

[95] À cet égard, le Comité considère que les craintes de l'intimée étaient fondées sur des faits objectifs et non simplement sur des conjectures vu le comportement de l'assurée depuis le début du dossier ;

[96] De plus, l'interprétation de l'intimée de ses obligations professionnelles face aux tiers est conforme à la jurisprudence<sup>50</sup> et au *Code de déontologie*<sup>51</sup> ;

[97] En procédant à l'émission des certificats d'assurance dans ce cas particulier et vu l'historique du dossier et le manque de collaboration de l'assurée même pour un geste aussi simple que la signature d'un contrat de financement, l'intimée craignait de faire une fausse déclaration et d'induire en erreur les clients de l'assurée ;

[98] Par analogie, qu'il nous soit permis de référer à l'arrêt de la Cour suprême rendu

<sup>49</sup> Pièces P-8(A) et P-8;

<sup>50</sup> *Salomon c. Matte-Thompson*, 2019 CSC 14 (CanLII);  
*Hercules Management c. Ernst & Young*, 1997 CanLII 345 (CSC);

<sup>51</sup> Art. 11, 15,37(7) et 37(9);

2021-02-02(C)

PAGE: 15

dans l'affaire *Grant Thornton LLP c. Nouveau - Brunswick*<sup>52</sup> ;

[52] La décision de la province d'acquiescer à la demande d'Atcon de garantir des prêts totalisant 50 millions de dollars était conditionnelle à la réalisation d'une vérification externe par Grant Thornton des états financiers consolidés de l'exercice 2009 d'Atcon. **Après avoir terminé cette vérification, Grant Thornton a déclaré à la province**, dans le rapport sans réserve du vérificateur qu'il lui a remis, qu'il avait vérifié les états financiers d'Atcon conformément aux normes de vérification généralement reconnues **et que, à la suite de sa vérification, il était d'avis que les états financiers d'Atcon donnaient « à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière**, des résultats des activités et des flux de trésorerie d'[Atcon] au 31 janvier 2009 pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada » (d.i., p. 26). **La province s'est fiée à ces déclarations pour signer les garanties de prêts.**

[53] À peine quatre mois après avoir reçu les garanties de prêts, Atcon avait épuisé son fonds de roulement, ce qui a incité la Banque de Nouvelle-Écosse à entamer **des procédures de faillite et d'insolvabilité** contre elle. L'avocat du procureur général du Nouveau-Brunswick a participé à certaines des audiences, de sorte que la province a été mise au courant de ces procédures. D'ailleurs, elle savait que, le 1er mars 2010, le tribunal avait fait droit aux demandes de la banque et ordonné la mise sous séquestre d'Atcon.

(Caractères gras ajoutés)

[99] Dans les circonstances, le Comité considère que l'intimée a pris une décision raisonnable fondée sur des faits objectifs et surtout elle a mis en balance, d'une part, ses obligations déontologiques envers son client et, d'autre part, celles qu'elle avait envers les tiers pour conclure qu'il était plus prudent et plus conforme à son code de déontologie d'attendre que l'assurée ait signé le contrat de financement des primes ;

[100] D'ailleurs, l'émission d'un certificat d'assurance contenant des informations fausses et/ou trompeuses constitue une grave infraction<sup>53</sup> ;

### C) Conclusion

[101] Dans les circonstances, le Comité considère que le syndic ne s'est pas déchargé de son fardeau de preuve ;

[102] Sur cette question, il y a lieu de souligner que la partie plaignante n'a fait entendre aucun représentant de l'assurée qui aurait pu venir expliquer devant le Comité le manque de collaboration de l'assurée et la réticence, pour ne pas dire la négligence, du contrôleur à signer le contrat de financement des primes ;

[103] Cela dit, la preuve présentée par la défense et les explications fournies par l'intimée demeurent non contredites ;

<sup>52</sup> 2021 CSC 31 (CanLII);

<sup>53</sup> *Chad c. Constantin*, 2012 CanLII 63684 (QC CDCHAD);

2021-02-02(C)

PAGE: 16

[104] Pour l'ensemble de ces motifs, l'intimée sera acquittée des infractions reprochées au chef 5 ;

### 3.5 Chef no. 6

[105] Le chef 6 reproche à l'intimée d'avoir dévoilé des informations confidentielles à l'un des donneurs d'ouvrages de l'assurée sans avoir le consentement de l'assurée ;

#### A) Les faits

[106] En défense, l'intimée explique avoir obtenu le consentement verbal de la présidente de l'assurée avant l'envoi du courriel litigieux (P-21) ;

[107] De plus, elle précise n'avoir jamais reçu de sa cliente un quelconque courriel désapprouvant l'envoi du courriel du 4 février 2020 (P-21) ;

[108] Encore une fois, cette preuve demeure non contredite puisque la partie plaignante n'a pas fait témoigner la présidente de l'assurée, ni d'ailleurs aucun autre témoin ;

[109] Cela dit, l'intimée devait-elle obtenir un consentement écrit de l'assurée avant l'envoi de son courriel ?

#### B) Le consentement

[110] Le chef 6 est fondé sur les articles 23 et 24 du *Code de déontologie*<sup>54</sup> lesquels édictent :

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.

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

[111] De l'avis du Comité, l'intimée pouvait, dans les circonstances décrites au chef 6, se contenter d'un consentement verbal tel que déjà décidé dans l'affaire *ChAD c. Duchamps*<sup>55</sup> ;

[26] Ainsi, l'intimé sera acquitté des infractions relatives aux articles 23 et 24 du code de déontologie des représentants en assurance de dommages (R.Q. c.D-9.2, R.1.03), **puisque ces deux dispositions n'excluent pas la possibilité**

<sup>54</sup> R.L.R.Q., c. D-9.2, r.5;

<sup>55</sup> 2009 CanLII 3623 (QC CDCHAD);

2021-02-02(C)

PAGE: 17

**d'obtenir un consentement verbal** de la part du client avant d'utiliser ses renseignements personnels ou de nature confidentielle;

(Caractères gras ajoutés)

[112] Cependant, lorsqu'il s'agit d'autoriser des prélèvements bancaires, il est de mise d'exiger un consentement écrit afin de s'assurer que le client consent à ce mode de paiement et afin d'assurer la sécurité des transactions bancaires<sup>56</sup> ;

[113] De plus, le chef 6 ne reproche pas à l'intimée d'avoir fait défaut d'obtenir un consentement écrit mais d'avoir transmis des informations confidentielles « sans avoir obtenu le consentement de l'assurée » ;

[114] À cet égard, rappelons que le « *libellé de la plainte est de la responsabilité du syndic* » et que « *celui-ci est lié par cette rédaction tout comme le Comité et le tribunal*<sup>57</sup> » ;

### C) Conclusion

[115] Dans les circonstances, le Comité a l'obligation de conclure, vu la preuve non contredite présentée par l'intimée, que celle-ci avait obtenu au préalable le consentement de l'assurée avant l'envoi du courriel du 14 février 2020 ;

[116] Pour l'ensemble de ces motifs, l'intimée sera acquittée des infractions reprochées au chef 6 ;

### 3.6 Chef no.10

[117] Le chef 10 reproche à l'intimée d'avoir agi de manière négligente et d'avoir fait défaut de donner suite aux instructions de sa cliente (9308-XXXX Québec inc.) lors d'une demande de soumission pour un contrat d'assurance-automobile ;

[118] En défense, l'intimée plaide qu'il ne s'agissait pas d'un véritable client mais d'un simple « prospect » ;

[119] Rappelons que cette question a déjà été réglée dans la décision préliminaire sur la requête en irrecevabilité<sup>58</sup> ;

[120] En l'espèce, le Comité conclut comme suit :

[41] Mais il y a plus, le raisonnement suggéré par les procureurs de l'intimée va à l'encontre des actes reconnus par la Loi aux représentants en assurance, lesquels visent autant les gestes posés avant la conclusion d'un contrat d'assurance que ceux posés après l'obtention d'une police d'assurance, tel qu'il appert des articles 26, 27 et 28 :

<sup>56</sup> Ibid, par. 34 et 36;

<sup>57</sup> *Nadon c. Avocats*, 2008 QCTP 12 (CanLII), par. 72;

<sup>58</sup> 2021 CanLII 143478 (QC CDCHAD);

2021-02-02(C)

PAGE: 18

**26.** Un représentant en assurance, qui place un risque auprès d'un assureur avec lequel il a des liens d'affaires, ou dont la société autonome ou le cabinet pour lequel il agit a de tels liens, **doit les divulguer à la personne avec laquelle il transige.**

Constituent des liens d'affaires, tout intérêt direct ou indirect qu'un assureur détient dans la propriété d'un cabinet ou, inversement, qu'un cabinet détient dans la propriété d'un assureur, ainsi que l'octroi par l'assureur de tout autre avantage ou de tout autre intérêt déterminés par règlement.

**27.** Un représentant en assurance doit s'enquérir **de la situation de son client afin d'identifier ses besoins.**

Il doit s'assurer de **conseiller adéquatement son client**, dans les matières relevant des disciplines dans lesquelles il est autorisé à agir; s'il lui est possible de le faire, **il offre à son client un produit qui convient à ses besoins.**

**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.

(Nos caractères gras)

[121] Cela dit, le Comité est d'avis qu'à compter du moment où le courtier remplit une demande de soumission pour l'obtention d'un contrat d'assurance, il agit alors dans le cadre de sa profession et, en conséquence, une relation courtier-client s'établit dès cet instant ;

[122] D'autre part, l'intimée plaide que la demande de soumission (P-26) du 6 mai 2020 était fondée sur un courriel du 3 juin 2019 envoyé de façon automatique à tous les clients ;

[123] Cela dit, le 17 juillet 2020, le client écrit à l'intimée pour lui souligner son insatisfaction quant à l'impossibilité d'obtenir de l'assurance et son manque de suivi par l'intimée<sup>59</sup> ;

[124] Le 20 juillet 2020, Me Soucy, une employée du cabinet de l'intimée, écrit au client pour lui décrire l'ensemble des démarches effectuées dans son dossier<sup>60</sup> ;

[125] Brièvement résumé, le cabinet indique au client qu'ils n'ont pas été en mesure de répondre à sa demande de soumission puisqu'il a déjà été refusé par plusieurs assureurs contactés, soit par leur entremise, soit par celui de son ancien courtier<sup>61</sup> ;

[126] De plus, on indique au client différentes options qui s'offrent à lui pour remédier à

<sup>59</sup> Page 219 de P-28;

<sup>60</sup> Page 218 de P-28;

<sup>61</sup> Ibid.;

2021-02-02(C)

PAGE: 19

cette situation<sup>62</sup> pour finalement conclure qu'ils ne sont pas en mesure de l'aider ;

[127]Vu cette preuve, le Comité n'est pas en mesure de conclure que l'intimée a fait preuve de négligence ou a fait défaut de donner suite aux instructions de son client tel qu'allégué au chef 10 ;

[128]De plus, encore une fois, le Comité doit souligner que le syndic n'a fait entendre aucun témoin à l'appui de ses prétentions ;

[129]À cet égard, le Comité doit se rabattre sur la preuve non contredite de l'intimée suivant laquelle elle a mis tous les efforts nécessaires pour assurer le suivi de ce dossier ;

[130]De plus, l'intimée a souligné qu'elle devait travailler dans un contexte très difficile compte tenu de la pandémie et du manque de personnel en résultant ;

[131] Bref, elle a pris tous les moyens raisonnables à sa disposition pour compléter ce mandat mais le client ayant déjà été refusé par plusieurs assureurs, elle fut tout simplement incapable de répondre à sa demande ;

[132]Dans les circonstances, le Comité conclut que le syndic ne s'est pas déchargé de son fardeau de preuve ;

[133]Pour ces motifs, l'intimée sera acquittée des infractions reprochées au chef 10 ;

### 3.7 Chef no.11

[134]Le chef 11 concerne la même demande de soumission mais reproche cette fois-ci à l'intimée d'avoir omis de faire la mise à jour du dossier du client pour pouvoir transmettre à l'assureur toutes les informations utiles pour évaluer le risque ;

[135]Pour les mêmes motifs que ceux exprimés aux paragraphes 123 à 129 de la présente décision, l'intimée sera acquittée des infractions reprochées au chef 11 ;

[136]Finalement, il ne sera pas nécessaire d'examiner les arguments des parties concernant l'application de la règle interdisant les condamnations multiples<sup>63</sup> vu l'acquittement<sup>64</sup> de l'intimée tant sur le chef 10 que sur le chef 11 ;

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

**AUTORISE** le retrait des chefs 3 et 8 ;

**ACQUITTE** l'intimée de toutes et chacune des infractions reprochées aux chefs 1, 2, 5, 6, 10 et 11 ;

<sup>62</sup> Ibid.;

<sup>63</sup> *Psychologues c. Vallières*, 2018 QCTP 121 (CanLII);

<sup>64</sup> *Notaires c. Leclerc*, 2010 QCTP 76 (CanLII);



2021-02-02(C)

PAGE: 20

**DÉCLARE** l'intimée coupable des infractions reprochées aux chefs 4, 7 et 9 et plus particulièrement comme suit :

**Chefs 4, 7 et 9** : pour avoir contrevenu à l'article 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.2)

**PRONONCE** un arrêt conditionnel des procédures à l'égard des autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien des chefs 4, 7 et 9 ;

**DEMANDE** à la secrétaire du Comité de discipline de convoquer les parties pour les représentations sur sanction pour les chefs 4, 7 et 9 ;

**LE TOUT** frais à suivre.

---

Me Patrick de Niverville, avocat  
Président

---

Mme Sultana Chichester, agent en  
assurance de dommages  
Membre

Me Valérie Déziel  
Procureure de la partie plaignante

Me Yves Carignan  
Procureur de la partie intimée

Dates d'audience : 30 août 2022 et 9 septembre 2022 (par visioconférence)

### 3.7.3.3 OCRCVM

Aucune information.

### 3.7.3.4 Bourse de Montréal Inc.

Aucune information.

### 3.8 AUTRES DÉCISIONS

#### 3.8.1 Dispenses

Aucune information.

#### 3.8.2 Exercice d'une autre activité

Aucune information.

#### 3.8.3 Approbation d'un projet d'entente de partage de commissions, approbation d'une prise de position importante, emprunt ou remboursement autorisés

Aucune information.

#### 3.8.4 Autres

#### DÉCISION N° 2022-TPA-0001

##### **Fixation de la date de transmission du rapport concernant la politique sur le traitement des plaintes et le règlement des différends et détermination de la période qu'il doit couvrir**

Vu le pouvoir de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») de fixer la date à laquelle un agent d'évaluation du crédit lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends, ainsi que le pouvoir de déterminer la période que couvre ce rapport, conformément à l'article 45 de la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*, RLRQ, c. A-8.2;

Vu le pouvoir de l'Autorité de fixer la date à laquelle un assureur autorisé lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends, ainsi que le pouvoir de déterminer la période que couvre ce rapport, conformément à l'article 58 de la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1;

Vu le pouvoir de l'Autorité de fixer la date à laquelle une coopérative de services financiers lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends, ainsi que le pouvoir de déterminer la période que couvre ce rapport, conformément à l'article 131.7 de la *Loi sur les coopératives de services financiers*, RLRQ, c. C-67.3;

Vu le pouvoir de l'Autorité de fixer la date à laquelle un cabinet, une société autonome ou un représentant autonome lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends, ainsi que le pouvoir de déterminer la période que couvre ce rapport, conformément aux articles 103.7 et 146 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2;

Vu le pouvoir de l'Autorité de fixer la date à laquelle une institution de dépôts autorisée lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends, ainsi que le pouvoir de déterminer la période que couvre ce rapport, conformément à l'article 28.19 de la *Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts*, RLRQ, c. I-13.2.2;

Vu le pouvoir de l'Autorité de fixer la date à laquelle un courtier ou un conseiller lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends, ainsi que le pouvoir de déterminer la période que couvre ce rapport, conformément à l'article 77.4 de la *Loi sur les instruments dérivés*, RLRQ, c. I-14.01;

Vu le pouvoir de l'Autorité de fixer la date à laquelle une société de fiducie autorisée lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends, ainsi que le pouvoir de déterminer la période que couvre ce rapport, conformément à l'article 42 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, RLRQ, c. S-29.02;

Vu le pouvoir de l'Autorité de fixer la date à laquelle un courtier ou un conseiller lui transmet un rapport concernant sa politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends, ainsi que le pouvoir de déterminer la période que couvre ce rapport, conformément à l'article 168.1.8 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, RLRQ, c. V-1.1;

Considérant les pouvoirs délégués conformément à l'article 24 de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, RLRQ c. E-6.1.

EN CONSÉQUENCE,

L'Autorité fixe, conformément aux articles précités, la date de transmission des rapports concernant la politique portant sur le traitement des plaintes et le règlement des différends au 1<sup>er</sup> mai de chaque année et détermine que ceux-ci doivent couvrir la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année précédant leur transmission.

Cette décision prend effet le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Fait le 1<sup>er</sup> novembre 2022.

Me Caroline Néron  
Directrice des plaintes et de l'indemnisation