

3.7

Décisions administratives et disciplinaires

3.7 DÉCISIONS ADMINISTRATIVES ET DISCIPLINAIRES

Aucune information.

3.7.1 Autorité

Aucune information.

3.7.2 TMF

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

3.7.3 OAR

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

3.7.3.1 Comité de discipline de la CSF

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1413
CD00-1414

DATE : 31 octobre 2022

LE COMITÉ : M ^e Janine Kean	Présidente
M. Antonio Tiberio	Membre
M. Bruno Therrien, Pl. Fin.	Membre

SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE
Partie plaignante

c.

STEVE GAUTHIER, conseiller en sécurité financière (numéro de certificat 176986)
et

MÉLODIE LÉVESQUE, conseillère en sécurité financière (numéro de certificat 200434)
Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

I - APERÇU

[1] Le Comité de discipline (le Comité) de la Chambre de la sécurité financière (CSF) est saisi de deux plaintes disciplinaires, portées le 5 mars 2020 contre chacun des intimés.

[2] Les intimés ont enregistré un plaidoyer de non-culpabilité à l'égard de leur plainte respective.

[3] Ces plaintes impliquent une seule et même consommatrice, J.B.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 2

[4] La plainte CD00-1413¹, portée contre Monsieur Steve Gauthier (M. Gauthier), comporte cinq chefs d'infraction. Ceux-ci lui reprochent d'avoir :

- a) Entre les 28 janvier et 21 février 2016, ne pas lui avoir recommandé d'attendre l'émission du nouveau contrat d'assurance avant de résilier le contrat existant, créant ainsi un découvert d'assurance à J.B. (chef 1)²;
- b) Fait signer en blanc à J.B. le 3 août 2016 une « Lettre d'engagement » et une « Analyse financière personnelle » (chefs 2 et 3)³;
- c) Omis volontairement le 3 août 2016 de divulguer à l'assureur qu'il avait agi à titre de conseiller auprès de J.B. pour la souscription d'une assurance vie (chef 4)⁴;
- d) Négligé de s'acquitter du mandat confié par J.B., entre les 7 septembre 2016 et 5 avril 2018, de corriger sa date de naissance sur une police d'assurance (chef 5)⁵.

[5] La plainte CD00-1414⁶ concerne Madame Mélodie Lévesque (Mme Lévesque) et comporte deux chefs d'infraction qui lui reprochent d'avoir :

- a) Signé, le ou vers le 3 août 2016, à titre de conseillère une proposition d'assurance-vie PPC souscrite avec la compagnie Foresters, sans avoir agi à ce titre auprès de J.B. (chef 1)⁷;
- b) Attesté faussement, le ou vers le 3 août 2016, avoir été témoin de la signature de J.B. sur la proposition d'assurance-vie PPC souscrite avec la compagnie Foresters (chef 2)⁸.

[6] Au moment des événements, les intimés détiennent tous deux un certificat en assurance de personnes⁹.

[7] M. Gauthier exerce à ce titre depuis novembre 2009 pour le cabinet

¹ Voir Annexe I pour le libellé de la plainte.

² Article 12 du *Code de déontologie de la CSF* (CDCSF).

³ Article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF).

⁴ Article 34 CDCSF.

⁵ Article 24 CDCSF.

⁶ Voir Annexe I pour le libellé de la plainte.

⁷ Article 35 CDCSF.

⁸ *Ibid.*

⁹ P-1 et P-2, attestations de droit de pratique en date du 22 novembre 2019.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 3

Industrielle Alliance, assurance et services financiers inc. (IA), ainsi que pour son cabinet *Assurance épargne et placement Steve Gauthier inc. (Cabinet Gauthier)* depuis mars 2014.

[8] Vers 2012, M. Gauthier rencontre Mme Lévesque, la fille de son mentor chez IA. Par la suite, ils forment un couple et deviennent conjoints de fait.

[9] Mme Lévesque commence à exercer en juin 2013, pour IA jusqu'en juin 2019, ainsi que pour le cabinet Gauthier depuis août 2014.

[10] En 2017, Mme Lévesque devient la co-actionnaire du Cabinet Gauthier.

[11] La consommatrice J.B. est la nouvelle conjointe de S.T., déjà client de M. Gauthier depuis plusieurs années. Ils achètent une maison ensemble vers le mois de septembre 2015.

[12] Le 3 décembre 2015, M. Gauthier se rend chez S.T. pour revoir ses besoins en assurances, ayant été informé qu'il a acheté une nouvelle maison. Il lui fait souscrire une police d'assurance avec IA.

[13] Le 28 janvier 2016, M. Gauthier retourne chez S.T. pour la livraison de la police de ce dernier.

[14] À cette occasion, il prend connaissance de la police d'assurance *Humania* de J.B., émise le 21 décembre 2015. Il lui fait souscrire en remplacement une proposition d'assurance vie avec IA¹⁰, pour laquelle J.B. verse la première prime. J.B. profite ainsi d'une assurance provisoire avec IA en attendant sa décision.

[15] Le 21 février 2016, J.B. procède à un arrêt de paiement de la prime payable pour sa police *Humania*, ce qui annule ladite police à partir de cette date¹¹.

[16] Quant aux recommandations faites par M. Gauthier concernant l'annulation de

¹⁰ P-6.

¹¹ P-5, lettre d'*Humania* du 24 février 2016.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 4

cette police Humania, les versions de l'intimé et de J.B. s'opposent (plainte CD00-1413, chef 1).

[17] Le 29 juillet 2016, par sa décision, IA refuse la proposition souscrite par J.B. avec M. Gauthier le 28 janvier précédent.

[18] Le 3 août 2016, J.B. souscrit une proposition de police d'assurance Plan de protection du Canada (PPC) avec la compagnie Foresters.

[19] Cette souscription implique les deux intimés, M. Gauthier et Mme Lévesque. Les faits entourant celle-ci, tels que rapportés par les intimés et les consommateurs, diffèrent en grande partie (plainte CD00-1413, chefs 2, 3 et 4 ; plainte CD00-1414, chefs 1 et 2).

[20] Le 17 août 2016, cette police PPC pour J.B. est mise en vigueur. La date de naissance de J.B. inscrite est toutefois erronée.

[21] J.B. demande à M. Gauthier de procéder à la correction de la date de naissance.

[22] Au 5 avril 2018, la correction n'est toujours pas effectuée, d'où le reproche à M. Gauthier de ne pas s'être acquitté du mandat confié par J.B., entre la livraison datée du 7 septembre 2016 et le 5 avril 2018. Les versions diffèrent quant au moment où J.B. a fait cette demande à M. Gauthier (plainte CD00-1413, chef 5).

[23] Étant donné que les témoignages des consommateurs et des intimés divergent sur des éléments déterminants, le contexte pertinent sera rapporté sous l'analyse de chacun des chefs d'infraction.

II - REPRÉSENTATIONS DES PARTIES

[24] Les procureurs conviennent que le sort de chacun des chefs d'infraction portés contre les intimés repose essentiellement sur la crédibilité que le Comité accordera aux témoignages des consommateurs et des intimés.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 5

[25] Ils ont fourni des notes et une jurisprudence à l'appui de leurs prétentions respectives¹².

III – LE DROIT

[26] Avant de se prononcer sur les plaintes portées contre les intimés, il y a lieu de rappeler brièvement l'essentiel des règles de droit devant guider le Comité lors de son analyse de la preuve.

A) FARDEAU DE PREUVE

[27] Le fardeau de la preuve signifie :

« l'obligation pour une partie de faire la démonstration du bien-fondé de son droit, de ses prétentions et des faits allégués et d'en convaincre le tribunal. La partie qui allègue un fait doit en établir l'existence. Elle a la charge de la preuve »¹³.

[28] La preuve « *qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante, à moins que la loi n'exige une preuve plus convaincante* »¹⁴.

[29] Rappelons que le Comité de discipline de la CSF est formé de trois membres. Celui qui préside est avocat(e), et les deux autres, exerçant la même profession que l'intimé(e), sont ses pairs. Ces derniers peuvent ainsi aider à décider où se situe la vérité, en fonction de la preuve soumise¹⁵. Ces pairs ne peuvent toutefois pas suppléer à la preuve administrée.

B) CRÉDIBILITÉ DES TÉMOINS

[30] La crédibilité des témoins est une question de fait.

¹² Documents du 30 mars 2021.

¹³ Stéphane Reynolds et Monique Dupuis, « Les qualités et les moyens de preuve », École du Barreau du Québec, *Preuve et procédure*, Collection de droit 2021-2022, vol. 2, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2021, p. 226.

¹⁴ Article 2804 C.c.Q.

¹⁵ *Pharmaciens c. Bourgault*, 2000 QCTP 49.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 6

[31] Un fait est pertinent « lorsqu'il contribue à prouver d'une façon rationnelle un fait en litige où lorsqu'il a pour but d'aider le tribunal à apprécier la force probante d'un témoignage »¹⁶.

[32] Le Comité de discipline doit apprécier la preuve soumise, ainsi que la crédibilité des témoins, qu'ils soient ordinaires ou experts. Il doit le faire de façon rigoureuse et s'assurer d'être en présence d'une preuve prépondérante sur les éléments essentiels et déterminants de l'infraction reprochée pour que le professionnel en soit reconnu coupable¹⁷.

IV - ANALYSE ET MOTIFS - PLAINTÉ CD00-1413 (M. Gauthier)

A) CHEF D'INFRACTION 1

- **Chef d'infraction 1** : Entre les 28 janvier et 21 février 2016, ne pas avoir recommandé à J.B. d'attendre l'émission du nouveau contrat d'assurance avant de résilier le contrat existant, créant ainsi un découvert d'assurance.

CONTEXTE

[33] Le 3 décembre 2015, ayant été informé que S.T. a acheté une nouvelle maison, M. Gauthier se rend chez lui pour revoir ses besoins en assurances.

[34] J.B. et son conjoint S.T. affirment que J.B. est présente à cette rencontre du 3 décembre 2015.

[35] M. Gauthier affirme, pour sa part, que J.B. n'est pas présente lors de cette rencontre du 3 décembre 2015, ajoutant par ailleurs avoir mentionné à S.T. qu'il aimerait la rencontrer quand il livrera à S.T. sa police.

[36] Ce 3 décembre 2015, J.B. est en attente d'une décision d'Humania quant à sa proposition d'assurance en traitement depuis septembre 2015, qu'elle a souscrit par

¹⁶ *St-Onge-Lebrun c. Hôtel-Dieu de St-Jérôme*, 1990 CanLII 3334 (QC CA), par. 9.

¹⁷ *Avocats c. Paquin*, 2002 QCTP 96.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 7

l'entremise d'un autre représentant.

[37] Selon J.B., ce même 3 décembre, elle le mentionne à M. Gauthier. Il l'informe qu'une longue attente peut laisser présager un refus. Aussi, il est préférable d'annuler la demande avant qu'une telle décision soit rendue, car il est habituellement plus difficile, dans un tel cas, d'obtenir une assurance par la suite¹⁸. Il ajoute qu'il peut faire mieux et qu'il lui reviendra à ce sujet.

[38] Dès le lendemain, le 4 décembre 2015, J.B. demande par courriel à son représentant de la Banque Nationale du Canada d'annuler sa proposition d'assurance Humania.

[39] J.B. lui réitère cette demande le 21 décembre suivant. Plus tard, au cours de la même journée, elle reçoit la confirmation d'Humania qu'elle est acceptée et que sa police entre en vigueur le même jour.

[40] Le 28 janvier 2016, M. Gauthier retourne chez le couple livrer à S.T. sa police souscrite en décembre 2015.

[41] Selon M. Gauthier, il indique que c'est alors qu'il prend connaissance de la police d'assurance Humania émise pour J.B. Il s'agit d'une assurance vie sans examen médical. Elle est cependant sujette à une clause d'*affection préexistante* s'étant manifestée durant les 24 mois précédant sa prise d'effet, soit le 21 décembre 2015.

[42] De plus, si le décès de J.B. résulte d'une *affection préexistante*, aucune indemnité d'assurance vie n'est payable au cours de la période de 24 mois suivant la date de sa prise d'effet. Dans ce cas, « *La responsabilité de l'Assureur se limite alors au remboursement des primes payées et la police prend fin sans aucune autre valeur* »¹⁹.

[43] Selon J.B., M. Gauthier a confiance de faire mieux avec la police IA et lui fait

¹⁸ Notes sténographiques (N.S.) 21 octobre 2020. P-24, pp. 498-499.

¹⁹ P-5, Police Humania assurance, p. 9.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 8

souscrire une proposition d'assurance vie avec cette compagnie²⁰.

[44] Le même jour, M. Gauthier remplit un préavis de remplacement (Préavis)²¹. Il y compare l'assurance vie T10²² Humania de 200 000 \$ avec celle d'IA, une assurance T25²³ de 200 000 \$ et V100 - vie entière de 50 000 \$.

[45] Les primes de ces assurances y sont aussi indiquées. Celle de la police Humania coûte près du double de celle d'IA.

[46] De plus, J.B. verse la première prime de l'assurance IA. Ce paiement a pour effet de lui procurer une assurance provisoire jusqu'à ce que la compagnie rende sa décision sur la proposition²⁴.

[47] Selon J.B., une fois remis à M. Gauthier le chèque pour cette première prime, elle lui demande ce qui arrive avec sa police Humania. Il lui répond « *Bien, laisse-la, elle va se canceler toute seule si... si tu ne la payes pas* », « *laisse la prime passer (...) Puis s'il n'y a pas d'argent dans le compte, elle va se canceler automatique* »²⁵. J.B. a procédé le 21 février 2016 à un arrêt de paiement de la prime payable pour sa police Humania, ne voulait pas une mention « NSF »²⁶ à son dossier de crédit. En conséquence, Humania a annulé sa police à partir de cette dernière date²⁷.

[48] M. Gauthier nie avoir tenu ces derniers propos. Il déclare lui avoir plutôt dit que rien n'était garanti et qu'elle devait conserver son assurance Humania jusqu'à ce que la décision d'IA soit rendue.

[49] Il explique avoir indiqué au Préavis « *4 mois de prime payé [sic] chez Humania perdu [sic]* » comme désavantage de ce remplacement, par le fait qu'IA prend

²⁰ P-6.

²¹ P-10.

²² Assurance temporaire 10 ans.

²³ Assurance temporaire 25 ans.

²⁴ Advenant le décès de J.B. dans l'intervalle, IA aurait versé l'indemnité indiquée.

²⁵ N.S. 20 octobre 2020, p. 235.

²⁶ Paiement sans provision suffisante.

²⁷ P-5, lettre d'Humania du 24 février 2016.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 9

habituellement trois mois ou 90 jours pour rendre une décision sur les propositions d'assurance de ce type.

[50] Comme J.B. a déjà versé la première prime de son assurance Humania, il précise « *Donc, le mois de décembre - son premier mois, janvier, février et mars* »²⁸.

[51] Contre-interrogée au sujet de cette inscription, J.B. affirme « *Je ne me souviens pas d'avoir parlé de ça. Je ne sais même pas qu'est-ce que ça veut dire...* »²⁹.

ANALYSE

QUESTION EN LITIGE

M. Gauthier a-t-il avisé J.B. d'attendre l'émission du nouveau contrat d'assurance avec IA avant de résilier le contrat existant avec Humania ?

[52] L'infraction reprochée à ce chef est une contravention à l'article 12 du CDCSF :

12. Le représentant doit agir envers son client ou tout client éventuel avec probité et en conseiller consciencieux, notamment en lui donnant tous les renseignements qui pourraient être nécessaires ou utiles. Il doit accomplir les démarches raisonnables afin de bien conseiller son client.

(Nos soulignés.)

[53] Il a été démontré de façon prépondérante que, le 28 janvier 2016, M. Gauthier n'a pas avisé J.B. d'attendre l'émission de son contrat avec IA avant de résilier celui avec Humania.

[54] En mai 2019, près de trois ans après cette souscription auprès d'IA, M. Gauthier répond à l'enquêteur qu'il ne se rappelle pas les instructions qu'il a données à J.B. concernant son contrat Humania³⁰.

²⁸ N.S. 22 octobre 2020, p. 74.

²⁹ N.S. 21 octobre 2020, p. 39.

³⁰ P-27A, NS 29 mai 2019 pp. 30-31.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 10

[55] Pourtant M. Gauthier, a eu l'opportunité de se rafraichir la mémoire à ce propos, ayant été informé dès le mois d'août 2018 que l'enquête concernait le dossier de J.B.³¹.

[56] À l'audience, cette fois près de cinq ans après la souscription, M. Gauthier a maintenant une mémoire des plus claire. Non seulement il nie avoir tenu les propos rapportés par J.B., mais il affirme lui avoir indiqué que rien n'était garanti, de conserver sa police Humania et de ne pas l'annuler avant de recevoir la décision d'IA³².

[57] Cette réponse de M. Gauthier a de quoi surprendre. Bien sûr, en vue de l'instruction de la présente plainte, il a pu revoir son dossier plus en profondeur.

[58] Par ailleurs, son dossier IA ne contient que deux notes. Une première du 28 janvier 2016³³, identifiée comme étant la sienne qui confirme la souscription par J.B. et une deuxième du 3 août 2016³⁴, qui rapporte notamment le refus par IA, mais dont son auteur n'a pas été identifié.

[59] Aussi, son dossier est-il silencieux pour ce qui est des informations, recommandations ou conseils donnés à J.B., et ce, tant à l'égard de la police IA que celle d'Humania.

[60] Il ressort de la preuve que M. Gauthier écrit à son dossier une note pour confirmer la souscription d'une proposition d'assurance et parfois la livraison de la police³⁵. Il n'y consigne aucune discussion tenue avec son client, ni conseil prodigué ou suivi téléphonique.

[61] Par conséquent, il est invraisemblable que la lecture de son dossier lui ait permis de se rappeler aussi clairement à l'audience les recommandations qu'il a faites à J.B. eu égard à l'annulation de sa police Humania.

³¹ P-27, enregistrement du 24 août 2018.

³² N.S. 22 octobre 2020, pp. 72 – 76.

³³ P-13 et P-13A, dossier papier couleur.

³⁴ P-13A. Cette note apparaît uniquement à cette pièce et n'est pas reprise à P-13 ou dans quelque autre pièce.

³⁵ P-13A, notes concernant le dossier de S.T.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 11

[62] Aussi, concernant le contexte ayant mené à la souscription par J.B. de la proposition IA, M. Gauthier explique avoir observé que J.B. croyait s'être fait « avoir » avec celle d'Humania, et poursuit : « *Ça fait que, moi, je pousse ma « luck », un petit peu, en lui disant : Regarde, je le répète, c'est mille cinq cent soixante-neuf (1 569 \$) versus...* »³⁶ et a rempli le Préavis aux fins de remplacer la police Humania par celle d'IA.

[63] Cet extrait est révélateur de l'état d'esprit et de la désinvolture avec laquelle M. Gauthier a soumis cette proposition à J.B. Or, le représentant se doit d'agir consciencieusement avec compétence et professionnalisme, et ce, dans le meilleur intérêt de sa cliente et non du sien.

[64] Nul doute que l'assurance IA proposée par M. Gauthier pouvait paraître alléchante à J.B. En dépit d'une protection équivalente à celle d'Humania, elle offrait néanmoins une durée plus longue que cette dernière et la prime représentait moins que la moitié de celle d'Humania. Toutefois, encore fallait-il s'assurer qu'elle soit acceptée par IA.

[65] Aux dires de M. Gauthier, il a inscrit « *4 mois de prime payé [sic] chez Humania perdu [sic]* » comme désavantage sur le Préavis, du fait que J.B. avait déjà versé la première prime de son assurance Humania et qu'IA prend habituellement trois mois ou 90 jours pour rendre une décision sur ce type d'assurance. Et il ajoute que ces 4 mois sont « *Donc, le mois de décembre, son premier mois, janvier, février et mars* »³⁷.

[66] Il s'agit du remplacement d'une police déjà en vigueur depuis à peine plus de trente jours et qui offre une couverture d'assurance comparable à celle proposée.

[67] Cela dit, comment expliquer qu'il fasse verser à J.B. la première prime de la police IA, pour l'octroi d'une note de couverture d'assurance provisoire, en attendant la décision d'IA ?

[68] L'argument de M. Gauthier à ce sujet repose sur la clause du contrat de la police

³⁶ N.S. 22 octobre 2020, p. 76.

³⁷ N.S. 22 octobre 2020, p. 74.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 12

Humania qui stipule qu'advenant le décès de J.B. en raison d'une condition préexistante identifiée au contrat il y ait non-paiement d'indemnité pendant les 24 mois suivants son entrée en vigueur.

[69] De l'avis du Comité, cette clause justifie difficilement de faire verser à J.B. la première prime en vue d'une note de couverture durant l'étude de ladite proposition.

[70] L'intérêt pour J.B. de posséder cette note de couverture n'est pas non plus documentée au dossier et reste donc nébuleuse.

[71] Selon M. Gauthier, IA a l'habitude pour ce type d'assurance de rendre sa décision dans les 90 jours de la souscription. À partir de cette prémisse, pour tirer profit de la note de couverture d'assurance provisoire avec IA, encore fallait-il, d'une part, que J.B. décède en raison d'une affection préexistante déjà identifiée au contrat Humania et, d'autre part, que ce soit au cours de cette courte période. L'avantage, s'il en est, de détenir cette protection provisoire avec IA se révélait donc pour une période des plus circonscrites.

[72] De plus, quand J.B. remet à M. Gauthier le chèque couvrant la première prime de la police IA, elle lui demande ce qui arrive avec sa police Humania et celui-ci lui répond :

« Bien, laisse-la, elle va se annuler toute seule si... si tu ne la payes pas », « laisse la prime passer (...) Puis s'il n'y a pas d'argent dans le compte, elle va se annuler automatique »³⁸.

[73] Ces propos de M. Gauthier, tels que rapportés par J.B., trouvent écho dans l'ensemble des faits entourant cette souscription avec IA. Ils sont au surplus conformes à la façon dont s'exprime M. Gauthier.

[74] Considérant l'ensemble de la preuve entourant cette souscription, force est de constater que J.B. a compris des représentations de M. Gauthier qu'il avait confiance que sa proposition d'assurance auprès d'IA soit acceptée, alors elle y souscrit et accepte d'en verser la première prime.

³⁸ N.S. 20 octobre 2020, p. 235.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 13

[75] J.B. offre une version constante des faits entourant la souscription de la police IA, ainsi que des représentations de M. Gauthier concernant l'annulation de celle d'Humania, et ce, tant durant l'enquête du syndic que devant le Comité.

[76] Son témoignage est franc, clair et précis. Si elle n'est pas certaine ou ne se souvient pas, elle le dit, comme pour l'inscription par M. Gauthier de « *4 mois de prime payé* [sic] *chez Humania perdu* [sic] ».

[77] Enfin, J.B. n'a pas d'avantage à tirer en l'espèce, contrairement à M. Gauthier.

[78] Le témoignage de M. Gauthier se révèle, de façon générale, peu fiable. Il démontre une mémoire pour le moins défaillante.

[79] Par exemple, en mai 2019, lors de son échange avec l'enquêteur³⁹, il situe les événements avec J.B. à plus de dix ou onze ans, alors qu'à ce moment-là, ils remontent tout au plus à trois ans. À l'audience, questionné à savoir depuis quand il connaît J.B., il répond « *depuis une dizaine d'années* » utilisant « *eux* », sans distinguer J.B. de son conjoint S.T., lequel est son client depuis environ dix ans, alors qu'il connaît J.B. depuis 2015 tout au plus.

[80] Le témoignage de M. Gauthier manque de franchise.

[81] M. Gauthier témoigne de façon imprécise, voire confuse. Alors que la question le vise, au lieu de répondre au « *je* », il utilise « *on* »⁴⁰, presque constamment. Aussi, il hésite avant de répondre, cherchant surtout à donner ce qui constituerait une bonne réponse, comme celle affirmant avoir indiqué à J.B. que rien n'était garanti, de conserver sa police Humania et de ne pas l'annuler avant de recevoir la décision d'IA⁴¹.

[82] Il répond régulièrement par ce qui serait, selon lui, un déroulement logique plutôt que de rapporter les faits. En outre, il y va d'hypothèses et de déductions.

³⁹ P-27, transcription de l'échange de mai 2019, p. 3 ligne 24-25.

⁴⁰ Exemples : « On les a vus, on les a appelés... »

⁴¹ N.S. 22 octobre 2020, pp. 72 – 76.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 14

[83] En d'autres mots, M. Gauthier ne relate pas ce qui s'est réellement produit.

[84] M. Gauthier n'a pas agi en conseiller consciencieux en expliquant à J.B. de façon intelligible de ne pas annuler sa police Humania tant qu'IA n'a pas accepté sa proposition.

[85] La preuve prépondérante démontre que M. Gauthier a failli à son obligation déontologique découlant de la disposition invoquée au soutien des faits reprochés.

[86] Par conséquent, sous ce premier chef d'infraction, M. Gauthier sera déclaré coupable pour avoir contrevenu à l'article 12 du CDCSF.

B) CHEFS D'INFRACTION 2, 3 et 4

- **Chefs d'infraction 2 et 3** : Avoir fait signer en blanc à J.B. le 3 août 2016 une « Lettre d'engagement » et une « Analyse financière personnelle » (ABF ou en l'espèce « Temps d'arrêt »)⁴²
- **Chef d'infraction 4** : Avoir omis volontairement le 3 août 2016 de divulguer à l'assureur qu'il avait agi à titre de conseiller auprès de J.B. pour la souscription d'une assurance vie⁴³

CONTEXTE GÉNÉRAL POUR CES TROIS CHEFS D'INFRACTION

[87] Ces chefs d'infraction concernent tous la souscription de la proposition d'assurance PPC de Foresters par J.B., le 3 août 2016⁴⁴, qui fait suite au refus d'IA.

[88] Selon M. Gauthier, il passe la majeure partie de son temps sur la route à rencontrer ses clients ou des clients éventuels. Mme Lévesque s'occupe de « booker » ses rendez-vous, de monter les dossiers et de recevoir les résultats des propositions

⁴² Article 16 de la LDPSF.

⁴³ Article 34 du CDCSF.

⁴⁴ La police en cause Plan de protection du Canada auprès de la compagnie Foresters est identifiée dans la preuve parfois par l'acronyme français PPC ou son équivalent en anglais CPP.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 15

d'assurances soumises. Il ajoute en terminant que cela fait partie de ses fonctions principales.

[89] Aux dires de Mme Lévesque, le 29 juillet 2016, elle prend connaissance de la décision d'IA adressée à M. Gauthier confirmant son refus de la proposition souscrite par J.B. le 28 janvier précédent. Aussitôt, elle prépare pour J.B. un dossier équivalent à celui d'IA, mais avec une assurance PPC de la compagnie Foresters (PPC Foresters).

[90] Une note dans le dossier d'IA, dont l'auteur n'est pas identifié, y réfère. Cependant, elle est datée du 3 août 2016. Il y est notamment écrit : « *RDV Mme Résultat reçu Vie et Mg [maladie grave] Mme pas admissible (...) voir autre dossier pour produit disponible* »⁴⁵. Elle ne comporte toutefois aucune mention d'échanges avec J.B. sur la police PPC Foresters.

[91] Le 3 août 2016, J.B. souscrit et signe, par l'entremise de M. Gauthier, la proposition d'assurance PPC Foresters, en présence de son conjoint S.T.

[92] La preuve est contradictoire en ce qui concerne notamment :

- a) La présence de Mme Lévesque à cette rencontre du 3 août 2016, le contenu de la « Lettre d'engagement » ainsi que de l'ABF lorsque J.B. les a signés le 3 août 2016 (chefs d'infraction 2 et 3);
- b) Qui, entre M. Gauthier et Mme Lévesque, a agi comme représentant pour cette police PPC Foresters et qui a été témoin de la signature de J.B. (chef d'infraction 4).

ANALYSE - Chefs d'infraction 2 et 3

QUESTION EN LITIGE

⁴⁵ Cette note rapportée se trouve uniquement à P-13A, pochette IA pour J.B. dite copie originale de P-13. Or, elle est absente tant à P-13 qu'ailleurs dans la preuve documentaire des parties.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 16

La « lettre d'engagement »⁴⁶ et l'« Analyse financière personnelle » (ABF)⁴⁷ étaient-elles remplies ou partiellement remplies le 3 août 2016, quand J.B. les a signées?

[93] Les obligations de l'article 16 de la LDPSF sont celles invoquées au soutien de chacun de ces deux chefs d'infraction.

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

Il doit agir avec compétence et professionnalisme

[94] Comme mentionné, la preuve est contradictoire notamment à savoir si l'ABF et la lettre d'engagement étaient complétés quand J.B. les a signés le 3 août 2016.

[95] Aussi, le sort de ces deux chefs d'infraction repose essentiellement sur la crédibilité accordée aux témoignages des intimés et de J.B.

[96] La version des intimés à ce sujet est peu fiable, alors que celle de J.B. est en revanche sans équivoque. Elle n'a non plus aucun avantage à tirer de cette affaire.

[97] J.B. avait confiance en son représentant M. Gauthier, qui entretenait un lien professionnel de longue date avec son conjoint S.T.

[98] L'extrait suivant du témoignage de Mme Lévesque décrivant comment a été fait l'ABF de J.B. aux fins de cette police PPC Foresters est révélateur de la façon brouillonne dont travaillent les intimés :

« J'explique comment je le... c'est ça, comment que tout s'est créé, là, en fin de compte. Bon, en deux mille seize (2016), puis [M. Gauthier] il a créé une ABF Kronos, là Industrielle Alliance offre le service Kronos, donc lui... maintenant c'est électronique, [S.T.], quand il l'a vu en décembre deux mille quinze (2015), il a créé l'ABF de [S.T.]. En janvier, il a... il a rajouté [J.B.] sur son ABF Kronos, qui est électronique. (...) Donc, le carton, on n'a plus de besoin, c'est dans... c'est un... un ABF papier. Donc, moi je le prends l'original, oui, je fais une photocopie pour

⁴⁶ P-16 avec signature de J.B. et D-5, gabarit d'une lettre d'engagement du conseiller prérempli par Mme Lévesque à ce titre, photocopié aux fins de la compléter avec le nom du client, du produit vendu, et faire signer par le client et le conseiller, en indiquant le lieu et la date.

⁴⁷ P-17, D-2 et D-8.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 17

laisser dans le dossier de [S.T.]. Donc, maintenant il y a... il y a [S.T.] seulement sur celle-là parce que c'est une vieille ABF carton.

(...)

Mais ce que je voulais expliquer, c'est qu'au départ, elle a été créée en deux mille onze (2011), à la première rencontre de [S.T.]. Quand il a eu sa nouvelle conjointe [J.B.], elle a été rajoutée. Vous ne voyez pas les couleurs, ou le Liquid Paper sur l'adresse, la correction de son emploi, vous voyez qu'elle a été mise à jour au fil du temps. (...) »⁴⁸.

(Nos soulignés)

[99] Il a fallu un laborieux interrogatoire pour, tant soit peu, démêler les informations consignées par les intimés pour l'ABF de J.B.

[100] Il en ressort qu'aux fins des souscriptions auprès d'IA et PPC Foresters, l'ABF de J.B. a été préparée à partir de celui ⁴⁹ de S.T., créée en 2011, et mise à jour au cours des années. Les intimés l'ont modifiée à coup de ratures, d'ajouts de mots ou d'informations, et ce, sans dater ni apposer leurs paraphes respectifs. Les écritures se juxtaposent parfois pour une même information ou section du document avec des encres de couleurs diverses.

[101] Cette façon de faire des intimés est pour le moins désordonnée et non professionnelle.

[102] Devant un tel imbroglio, il est difficile, voire impossible, pour le consommateur de réviser adéquatement les informations ainsi colligées.

[103] J.B. dit ne pas avoir vu le contenu de l'ABF ni de la « Lettre d'engagement » lorsqu'elle a souscrit la proposition de la police PPC Foresters. Il y avait plusieurs pages. Celles que M. Gauthier lui a présentées ne contenaient pas d'informations, mais des « x » pour indiquer où elle devait signer. Elle a signé ces dernières pages. Aux fins de sa signature, M. Gauthier lui a dit qu'il reprenait les mêmes informations que celles du dossier IA, en janvier.

⁴⁸ Interrogatoire en chef de Mme Lévesque, N.S. 20 octobre 2020, pp. 80-81 et pp. 89-90.

⁴⁹ Formulaire appelé « Temps d'arrêt ».

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 18

[104] Quant aux explications que lui a fournies M. Gauthier à ce sujet, J.B. répond :

« Parce que (...) monsieur Gauthier maintenant était en cabinet privé puis il avait une surcharge de travail, donc c'est... pour aller plus vite, il mettait des X où on devait signer puis c'était son adjointe administrative qui s'occuperait du reste pour remplir le... le restant des documents. »⁵⁰

(Nos soulignés.)

[105] M. Gauthier corrobore en quelque sorte la version de J.B. au sujet de son explication à l'effet que les documents reprennent les informations consignées pour la police IA. :

« Bien, le produit, elle savait c'était quoi parce que c'est ce que son chum avait depuis longtemps. C'est ce qu'on avait déjà préparé pour Indus. Ça fait que c'est très, très simple, hein, (...). Ça fait qu'à ce moment-là, elle en avait entendu parler, avec la police de son chum. Elle en avait entendu parler parce que c'était le même produit de chez IA Groupe financier. Puis là, elle en avait parlé aussi, à cause que c'était le même produit disponible chez Foresters. Ça fait que, là, elle le connaît, son produit, là, cinquante mille (50 000) permanent puis deux cent mille (200 000) temporaire, c'était, à ce moment-là: « Voici le produit. » Ça fait que là on a parlé un peu des valeurs... les valeurs qui sont différentes puis, finalement, je l'ai assurée qu'elle était couverte tout de suite, hein, ce n'est pas un produit différé qu'elle a, c'est un produit... assurée tout de suite, là, t'sais.

(...)

Ça fait qu'elle, elle était contente de... elle était très, très contente, (...).

(Nos soulignés)

[106] En mai 2019, à savoir si ces documents étaient remplis lors de leur signature par J.B., M. Gauthier répond à l'enquêteur du syndic :

« Bien, à ce moment-là, la logique... Parce que je t'avais répondu que je ne me souvenais plus si le document a été rempli d'avance ou avec. Dans la logique où... ou s'il aurait été répondu avec, c'est sûr qu'elle ne se serait pas trompée dans sa date, ça fait que ... la logique fait en sorte que, probablement, ça a été rempli d'avance, en effet, oui »⁵¹.

(Nos soulignés)

⁵⁰ N.S. 20 octobre 2020, pp. 278-279.

⁵¹ P-27A, transcription de l'échange du 29 mai 2019, entre M. Gauthier et l'enquêteur, pp. 11 et ss.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 19

[107] D'une part, ces derniers extraits illustrent encore une fois la façon confuse avec laquelle M. Gauthier s'exprime et, d'autre part, que ses réponses résultent parfois de déductions ou sont ce qu'il estime être la réponse logique à donner. Dans ce dernier extrait, faisant sienne la déduction de l'enquêteur voulant que si l'ABF avait été remplie en présence de J.B., cette dernière lui aurait signalé qu'il commettait une erreur dans sa date de naissance⁵², il en déduit que l'ABF était rempli d'avance.

[108] M. Gauthier affirme à l'audience que Mme Lévesque et lui se sont rendus chez le couple « *avec les documents remplis d'avance pour être professionnels (...)* »⁵³, en fin d'après-midi, le 3 août 2016, les documents étant l'ABF, la proposition et le document de divulgation.

[109] Or, la version de J.B. est également corroborée par S.T. qui était présent à la rencontre. Non seulement le témoignage de ceux-ci est sincère, mais il est conséquent avec la manière de travailler des intimés.

[110] Enfin, si les documents avaient été complétés au préalable, J.B. aurait notamment vu l'erreur commise à sa date de naissance.

La lettre d'engagement du conseiller

[111] Cette lettre comporte deux pages. Il s'agit d'un formulaire fourni aux conseillers.

[112] Mme Lévesque explique qu'elle confectionne, à partir de ce formulaire, un gabarit qu'elle préremplit avec son nom en tant que conseillère de service. Elle le photocopie pour les dossiers et le complète avec le nom du client, le produit vendu, le lieu et la date de la signature du client et du conseiller.

[113] Selon J.B., seule la deuxième page lui a été présentée par M. Gauthier aux fins de sa signature.

⁵² Chef d'infraction 5.

⁵³ N.S 22 octobre 2020, p. 166-168.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 20

[114] Au surplus, la preuve prépondérante démontre que M. Gauthier n'a pas révisé avec J.B. les informations contenues à l'ABF. L'enquête du syndic a permis à J.B. de soulever les erreurs parmi les réponses inscrites. Elle en dénonce plusieurs notamment aux sections renseignements légaux, dont celle voulant qu'elle ait des enfants sous celle de la famille et du revenu à conserver au décès.

[115] Il ressort également de la preuve quant à la proposition elle-même que M. Gauthier a complété devant J.B. seulement la page signature pour y indiquer la date choisie pour le prélèvement automatique des primes et ses coordonnées bancaires⁵⁴.

[116] Or, mettre à jour avec J.B. les informations pertinentes lui aurait permis entre autres d'éviter ces erreurs, dont celle de sa date de naissance de J.B.

[117] En faisant signer J.B. ces documents alors qu'ils n'étaient pas remplis ou ne l'étaient que partiellement, M. Gauthier n'a pas agi en représentant consciencieux, il a manqué de loyauté dans sa relation avec sa cliente J.B. et a dérogé à son obligation d'exercer avec compétence et professionnalisme.

[118] Par conséquent, M. Gauthier sera déclaré coupable sous chacun de ces chefs d'infraction 2 et 3, pour avoir contrevenu à l'article 16 de la LDPSF.

ANALYSE - Chef d'infraction 4

QUESTION EN LITIGE

L'intimé Gauthier a-t-il omis volontairement le 3 août 2016 de divulguer à l'assureur qu'il avait agi à titre de conseiller auprès de J.B. pour la souscription d'une assurance vie?

[119] L'article invoqué au soutien de ce chef d'infraction est l'article 35 du CDCSF qui stipule :

⁵⁴ P-14.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 21

35. *Le représentant ne doit pas exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente.*

[120] Lors du rendez-vous du 3 août 2016, différentes signatures ont été apposées sur :

- a) *L'ABF mise à jour*⁵⁵ : M. Gauthier a signé en tant que témoin des signatures;
- b) *Le formulaire de proposition d'assurance PPC*⁵⁶ : Mme Lévesque signe comme témoin de toutes les signatures et y indique son nom à titre de conseillère;
- c) *La lettre d'engagement*⁵⁷ : Mme Lévesque signe en tant que conseillère de service et M. Gauthier en tant que « *conseiller présent témoin* » « *SG témoin de toutes signatures lettre d'engagement, ABF et Proposition PPC* ».

[121] Alors que Mme Lévesque prétend être la représentante de J.B. pour cette police, J.B. affirme que c'est M. Gauthier qui a toujours été son représentant et qui a communiqué avec elle. J.B. ajoute n'avoir jamais parlé ou rencontré Mme Lévesque et ne la connaître que de nom⁵⁸.

[122] M. Gauthier corrobore le témoignage de J.B. voulant qu'elle soit sa cliente. Il l'a appelée pour la rassurer et lui expliquer le nouveau produit PPC que Mme Lévesque, dit-il, avait tenté de lui expliquer⁵⁹ :

« Oui, j'ai appelé... Excusez. J'ai appelé... J'ai été dans l'obligation d'appeler la cliente suite... [Mme Lévesque] m'a mentionné qu'elle n'était pas vraiment de bonne humeur par rapport à son refus. [Mme Lévesque], elle avait tenté de lui expliquer son produit qu'elle avait trouvé, et cætera. Mais, moi, j'ai quand même... parce que c'est ma...

(...)

J'ai téléphoné à ma cliente pour la rassurer de dire que : Oui, c'est un très bon produit. C'est un T-25 avec un cinquante mille (50 000 \$) permanent. »⁶⁰
(Nos soulignés.)

[123] Les messages textes qu'échangent J.B. et M. Gauthier, entre les 20 et 27 juillet 2016, confirment également que J.B. fait affaire avec M. Gauthier et qu'un lien de

⁵⁵ P-17.

⁵⁶ P-14.

⁵⁷ P-16.

⁵⁸ N.S. 20 octobre 2020, pp. 257 et ss.

⁵⁹ P-25 pp 3-4.

⁶⁰ N.S. 22 octobre 2020, pp. 123-124.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 22

confiance est établi avec lui ⁶¹.

[124] Sur l'ABF du dossier Foresters⁶², Mme Lévesque a inscrit une note qui fait notamment foi de ces échanges :

« Dossier préparé pour [J.B.] suivi dossier cliente de [M. Gauthier] et conjoint [S.T.] est assuré avec lui à iA. Donc Mme m'a été référé [sic] car refusé [sic] à iA. Produit standard. Alors l'option avec PPC produit simplifié pour couvrir ses besoin [sic] est offert avec : vie simplifiée bonifiée à 50K plus avenant temp. S.B. 25 ans à 200K. Total 250K lui convient car elle désire avoir la même protection que son conjoint (...). »
(Nos soulignés)

[125] J.B., ayant questionné le nom de Mme Lévesque sur la lettre d'engagement, M. Gauthier lui a expliqué qu'il était normal que son nom soit sur les documents, car elle est son adjointe et c'est elle qui prépare les documents.

[126] En réponse à l'enquêteur, à savoir si c'est elle ou M. Gauthier qui était le représentant de J.B. pour PPC, Mme Lévesque indique qu'elle agit comme la représentante de service : Messieurs c'est quoi un représentant de service?

« R. Bien, pour... en fait, les deux (2) agents, là, on a le droit d'être deux (2) dans le dossier. Mais la représentante de service, c'est moi parce que je fais tout, là, de A à Z, pour... Et dans le fond, je... je fais tout, là, c'est moi la représentante de service. C'est juste que, dans le fond, au départ, [M. Gauthier] l'avait essayé standard puis ça n'avait pas fonctionné, comme je vous disais.

Q. O.K. Puis madame... puis, pardon, madame [J.B.], elle, là, c'était clair qu'elle faisait affaire avec vous, là, ce n'était pas avec [M. Gauthier] qu'elle faisait affaire, selon ce que vous connaissez?

R. Bien, oui, elle faisait affaire avec lui, sauf que, comme je vous dis, la seule raison pourquoi qu'elle fait affaire avec moi, c'est pour le CPP, mais, pour tout le reste, [M. Gauthier], il s'occupe de son conjoint, mais (inaudible) les deux (2), mais j'ai quand même les deux (2). Je ne sais pas si vous comprenez? »⁶³
(Nos soulignés)

[127] Même si Mme Lévesque a préparé les documents de PPC Foresters, cela ne fait

⁶¹ P-25 pp.3-4.

⁶² P-14A.

⁶³ P-28 et P-28A, enregistrement et transcription de conversation téléphonique avec l'enquêteur, 21 décembre 2018.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 23

pas d'elle pour autant la représentante de J.B.

[128] La preuve établit de façon claire et convaincante que M. Gauthier est celui qui a agi *de facto* comme représentant de J.B., il lui a expliqué la police au préalable, l'a rencontrée le 3 août 2016 et lui a fait souscrire la proposition d'assurance vie PPC Foresters. Il devait en informer l'assureur, ce qu'il n'a pas fait.

[129] Cette omission permettait à Mme Lévesque de prétendre avoir agi comme représentante de J.B. pour cette police PPC Foresters.

[130] Après de nombreuses entourloupettes, Mme Lévesque a finalement reconnu ne pas avoir rencontré J.B. le 3 août 2016, ne pas l'avoir saluée ni être entrée dans la maison, mais être plutôt restée dans la voiture.

[131] Les intimés ne peuvent donc prétendre que Mme Lévesque est la représentante de J.B. pour cette souscription.

[132] Alors qu'elle n'a pas assisté à la rencontre de souscription et n'a pas daigné saluer J.B., si tant est qu'elle était vraiment dans la voiture, comment Mme Lévesque peut-elle prétendre que J.B. était sa cliente.

[133] Les témoignages de M. Gauthier et de Mme Lévesque laissent perplexe. Combinés, ils permettent même de douter de la présence de celle-ci le 3 août tant dans la voiture de M. Gauthier qu'ailleurs sur la propriété des consommateurs.

[134] M. Gauthier est aussi confus à ce sujet. Il rapporte ce dont Mme Lévesque se souvient, et se l'approprie :

« Mais je me souviens que Mélo se souvient qu'elle est arrivée en retard avec ses enfants puis qu'elle l'a vue. Ça fait que, finalement, on se souvient par rapport à ça, qu'on était là tous les deux »⁶⁴.
(Nos soulignés)

⁶⁴ M. Gauthier avec l'enquêteur : N.S. 29 mai 2019, pp. 12 et ss. Notons que J.B. n'a pas d'enfants. Confrontée à ce fait, Mme Lévesque dira qu'elle en a conclu ainsi probablement parce qu'elle aurait vu des enfants chez les voisins.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 24

[135] Pour la suite des choses, J.B. affirme que c'est M. Gauthier qui l'informe qu'elle a été acceptée par Foresters pour la police PPC et qu'il va lui livrer.

[136] Le témoignage de M. Gauthier et de Mme Lévesque est farci de demi-vérités, voire de mensonges. Aucune crédibilité ne peut leur être accordée. La trame factuelle qu'il avance est confuse et invraisemblable.

[137] Ils ont tenté de faire croire que c'est Mme Lévesque qui était la représentante pour la police PPC Foresters. Pourtant, la preuve démontre sans conteste que c'est M. Gauthier qui a agi en tant que conseiller pour la souscription de la proposition de l'assurance PPC Foresters. Il a appelé J.B. pour lui expliquer le produit, s'est rendu à son domicile pour la signature des documents et lui a livré la police.

[138] Par conséquent, M. Gauthier a manqué, dans l'exercice de ses activités, d'honnêteté et n'a pas agi de façon consciencieuse contrevenant à l'article 35 du CDCSF et en sera déclaré coupable.

C) CHEF D'INFRACTION 5

- **Chef d'infraction 5** : Entre le 7 septembre 2016 et le 5 avril 2018, ne pas avoir agi avec compétence et professionnalisme en négligeant de s'acquitter du mandat confié par J.B. de corriger la date de naissance de cette dernière sur la police Foresters.

CONTEXTE

[139] Le 17 août, la police PPC Foresters est émise⁶⁵. Un accusé de livraison est produit le 22 août 2016 et signé par J.B. le 7 septembre 2016⁶⁶.

[140] Selon J.B. c'est lors de la révision de la police livrée en août 2016 qu'elle constate une erreur quant à sa date de naissance ainsi que son âge. Elle le signale à M. Gauthier.

⁶⁵ P-15.

⁶⁶ P-19.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 25

[141] M. Gauthier nie que J.B. le lui ait signalé en 2016.

[142] En février 2018, constatant que le changement de date de naissance n'a toujours pas été effectué sur sa police PPC, J.B. réitère sa demande de correction à M. Gauthier⁶⁷.

[143] M. Gauthier lui demande une photo de son permis de conduire afin de soumettre le tout à la compagnie d'assurance en vue d'apporter le changement, ce que J.B. fait le 24 février 2018.

[144] En avril 2018, après plusieurs rappels à M. Gauthier, le changement de date de naissance au contrat PPC n'est toujours pas effectué.

[145] J.B. contacte un autre représentant qui la dirige vers la compagnie PPC. Néanmoins, elle souscrit une nouvelle proposition de police d'assurance avec celui-ci et un avis de comparaison/remplacement est envoyé à Foresters le 2 avril 2018.

[146] Le 6 avril 2018, Mme Lévesque envoie un courriel à Auréa (intermédiaire de Foresters) pour confirmer la véritable date de naissance de J.B. et indiquer la date inscrite à son permis de conduire, sans plus⁶⁸.

[147] Des échanges s'en suivent entre J.B. et PPC Foresters, du mois d'avril à juin 2018, aux fins de modifier la date de naissance et de procéder au changement de représentant dans son dossier.

[148] Le 18 juin de la même année, Foresters lui fait parvenir une lettre indiquant le changement de la date de naissance au contrat⁶⁹.

[149] Étant donné qu'elle est plus âgée que ce qui était indiqué sur la proposition souscrite en août 2016, Foresters informe J.B. d'une augmentation de sa prime.

[150] J.B. laissera tomber en déchéance sa police PPC Foresters. Le 28 août 2018,

⁶⁷ P-25.

⁶⁸ P-20.

⁶⁹ P-22.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 26

Foresters l'avise que sa police est annulée à partir du 17 juin pour non-paiement de primes.

ANALYSE

QUESTION EN LITIGE

M. Gauthier s'est-il acquitté du mandat confié par J.B. de corriger la date de naissance de cette dernière inscrite sur la police d'assurance PPC de Foresters ?

[151] L'article 24 du CDCSF stipule :

24. Le représentant doit rendre compte à son client de tout mandat qui lui a été confié et s'en acquitter avec diligence.
(Nos soulignés)

[152] Selon J.B., elle a avisé M. Gauthier de l'erreur dans sa date de naissance dès septembre 2016, lorsque M. Gauthier est venu récupérer le contrat Foresters qu'elle avait signé⁷⁰, après lui avoir livré en août.

[153] Procédant à des travaux sur la maison, J.B. et S.T. n'ont pas repensé à ce changement.

[154] C'est au début 2018, en faisant le ménage dans ses papiers, que J.B. se demande si le changement a été effectué. Elle communique avec M. Gauthier qui, pour y procéder, requiert son permis de conduire. J.B. s'exécute⁷¹.

[155] Contre-interrogée, J.B. paraît confondre la rencontre pour la souscription le 3 août 2016 avec celle entourant la livraison le 7 septembre 2016, car elle mentionne avoir reçu les documents dans une enveloppe rigide plastifiée, dans sa boîte aux lettres. Aussi, il

⁷⁰ J.B. confond probablement avec l'avis de livraison.

⁷¹ P-25, échanges de messages texte de février 2018, entre J.B. et M. Gauthier. J.B. envoie une photo de son contrat à M. Gauthier soulignant l'erreur, ainsi qu'une photo de son permis de conduire qui confirme sa date de naissance. Elle lui indique d'attendre pour une autre soumission, car ils paient déjà cher « pour une assurance qui est invalide à cause de la date erronée ».

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 27

semble plus probable que c'est le 7 septembre 2016 lorsque M. Gauthier est venu récupérer l'avis de livraison signé.

[156] Le Comité croit J.B. lorsqu'elle dit avoir soulevé l'erreur dès la réception du contrat en septembre 2016. Faisant confiance à M. Gauthier, représentant de son conjoint depuis plusieurs années, elle ne s'en est plus souciée, croyant qu'il corrigerait l'erreur de façon diligente.

[157] Pour sa part, M. Gauthier indique que J.B. ne l'en a avisé qu'au début 2018⁷². Il ajoute qu'elle aurait dû être plus patiente, car il devait communiquer avec la compagnie d'assurance.

[158] À tout événement, selon la preuve documentaire J.B. lui a signalé cette erreur au plus tard en février 2018⁷³.

[159] M. Gauthier ne prend pas le blâme. Il le reporte plutôt sur la consommatrice ou sur PPC qui, dit-il, aurait dû constater l'erreur en prenant le temps de vérifier les informations inscrites ou encore sur le représentant retenu ensuite par J.B. Il minimise également la conséquence d'une telle erreur pour J.B.⁷⁴.

[160] C'est ainsi que même si M. Gauthier reçoit de J.B., dès février 2018, les informations et documents qu'il lui a demandés, il n'avait toujours pas procédé au changement en avril 2018.

[161] Le défaut de suivi par l'intimé ne surprend pas. M. Gauthier écrit très peu de notes au dossier.

[162] Cette erreur a engendré pour J.B. une prime plus élevée alors que sa capacité financière était limitée.

⁷² M. Gauthier témoigne l'avoir su en avril 2018, alors que les textos échangés sont en février 2018.

⁷³ P-14 proposition d'assurance PPC - N.S. témoignage J.B. : 20 oct. 2020 pp. 255-256 et 269-273.

⁷⁴ Échange avec l'enquêteur du 29 mai 2019 pp. 12 et ss.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 28

[163] Son lien de confiance envers M. Gauthier en a été affecté, et J.B. a changé de représentant.

[164] Ayant fait défaut de s'acquitter du mandat confié par J.B., M. Gauthier sera déclaré coupable sous le chef d'infraction 5 pour avoir contrevenu à l'article 24 du CDCSF.

V - ANALYSE ET MOTIFS - PLAINTE CD00-1414 (Mme Lévesque)

A) CHEFS D'INFRACTION 1 et 2

- **Chef d'infraction 1** : Le ou vers le 3 août 2016, avoir signé à titre de conseillère sur la proposition d'assurance Foresters, sans avoir agi à ce titre auprès de J.B.
- **Chef d'infraction 2** : Le ou vers le 3 août 2016, avoir faussement attesté avoir été témoin de la signature de J.B. sur la proposition d'assurance Foresters.

CONTEXTE

[165] Le Comité réfère aux faits rapportés sous les chefs précédents concernant la plainte portée contre M. Gauthier relativement à la souscription de la proposition de la police Foresters le 3 août 2016.

ANALYSE - Chef d'infraction 1

QUESTION EN LITIGE

Mme Lévesque a-t-elle agi en tant que conseillère auprès de J.B pour la proposition d'assurance Foresters ?

[166] L'article 35 du CDCSF invoqué au soutien de ces deux chefs d'infraction stipule :

35. Le représentant ne doit pas exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente.

[167] Il ressort de l'ensemble de la preuve que Mme Lévesque n'a pas agi comme conseillère de J.B. pour la proposition d'assurance Foresters.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 29

[168] En effet, contrairement à ce que les documents signés peuvent laisser croire, c'est M. Gauthier qui a agi comme conseiller pour cette police même s'il n'a pas signé à ce titre la proposition.

[169] Mme Lévesque a, tout au plus, préparé le dossier pour la souscription de la proposition, comme toute adjointe le fait avant de la soumettre au conseiller du client concerné.

[170] La preuve a démontré que J.B. a toujours été servie par M. Gauthier, tant pour l'assurance IA que pour celle de Foresters. Il lui a expliqué le produit, il l'a rencontrée pour la souscription et c'est également lui qui lui a fait signer la proposition.

[171] Les échanges de messages textes⁷⁵ confirment la version de J.B.

[172] À savoir si en 2016, J.B. est devenue sa cliente, Mme Lévesque répond par l'affirmative⁷⁶, mais à l'enquêteur elle précise qu'elle est en quelque sorte une représentante de service, c'est elle qui prépare tout le dossier. M. Gauthier confirme que c'est bel et bien Mme Lévesque qui s'est chargée de remplir les documents.

[173] Qui plus est, le 3 août 2016, si tant est que Mme Lévesque était présente, elle a attendu dans la voiture et n'a pas parlé à J.B., ni même salué. Elle explique qu'elle n'a pas osé s'inviter dans la maison du couple pour cette rencontre, ne voulant pas déranger.

[174] Pourtant, Mme Lévesque persiste à dire que J.B. était devenue sa cliente pour cette souscription.

[175] Si elle connaît J.B. comme elle le prétend, comment témoigner que cette dernière a des enfants, alors que J.B. n'en a pas. Contredite à ce sujet, et après maintes questions et cafouillages, Mme Lévesque déclare qu'elle s'est probablement trompée ayant peut-être confondu avec ceux aperçus chez le voisin.

⁷⁵ P-25.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 30

[176] Le Comité ne peut lui accorder aucune crédibilité.

[177] Mme Lévesque indique être la représentante de J.B., ce qui est faux. Ce faisant elle n'a pas agi de façon honnête.

[178] Par conséquent, elle sera déclarée coupable sous le chef d'infraction 1, pour avoir contrevenu à l'article 35 CDCSF.

ANALYSE - Chef d'infraction 2

QUESTION EN LITIGE

Mme Lévesque a-t-elle été témoin de la signature de J.B. pour la proposition d'assurance Foresters ?

[179] La disposition de rattachement citée pour cet article est le même que pour le premier chef d'infraction, à savoir l'article 35 du CDCSF.

[180] La signature de Mme Lévesque apparaît à titre de témoin de la signature de J.B. sur la proposition d'assurance PPC le 3 août 2016⁷⁷.

[181] Tel que rapporté précédemment, Mme Lévesque n'était pas présente lorsque J.B. lors de la souscription de cette proposition, étant restée dans la voiture. Comment peut-elle alors prétendre ainsi avoir été témoin de sa signature?

[182] Pour attester comme témoin de la signature de quelqu'un, faut-il encore le voir faire et non pas se fier à la personne qui l'a vu signer.

[183] D'ailleurs, M. Gauthier, questionné par son procureur quant à la signature de J.B. sur la proposition, a affirmé : « *Elle a signé ce document-là devant moi* »⁷⁸.

[184] En outre, sur la lettre d'engagement, M. Gauthier signe comme « *conseiller*

⁷⁷ P-14, D-3 et P-24 pp. 450 et ss avec les commentaires de J.B. sur la proposition fournis à l'enquêteur.

⁷⁸ N.S. 22 octobre 2020, pp. 196-198.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 31

présent témoin » ainsi que « témoin de toutes les signatures – lettre engagement, ABF et proposition PPC ».

[185] Mme Lévesque explique avoir signé à ce titre, après avoir trouvé dans ses notes s'être assurée auprès de M. Gauthier qu'il s'agissait bien de la signature de J.B. Néanmoins, bien qu'elle mentionne des notes à ce sujet, le dossier Foresters en est dépourvu.

[186] Ce faisant, Mme Lévesque n'a pas exercé ses activités de façon honnête ou consciencieuse contrairement à son obligation découlant de l'article 35 du CDCSF invoqué au soutien de ce chef d'infraction.

[187] Par conséquent, Mme Lévesque sera déclarée coupable pour avoir contrevenu à l'article 35 CDCSF.

VI - DISPOSITIF

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

PLAINTÉ CD00-1413 - M. Steve Gauthier

DÉCLARE l'intimé coupable sous le chef d'infraction 1, pour avoir contrevenu à l'article 12 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;

DÉCLARE l'intimé coupable sous le chef d'infraction 2, pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

DÉCLARE l'intimé coupable sous le chef d'infraction 3, pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

DÉCLARE l'intimé coupable sous le chef d'infraction 4, pour avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;

DÉCLARE l'intimé coupable sous le chef d'infraction 5, pour avoir contrevenu à l'article 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 32

ORDONNE la notification de la présente décision à l'intimé par moyen technologique, conformément à l'article 133 du *Code de procédure civile*, en l'occurrence par courrier électronique.

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

- **Sous le chef d'infraction 1**, pour avoir contrevenu à l'article 12 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;
- **Sous le chef d'infraction 2**, pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;
- **Sous le chef d'infraction 3**, pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;
- **Sous le chef d'infraction 4**, pour avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;
- **Sous le chef d'infraction 5**, pour avoir contrevenu à l'article 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;

PLAINTÉ CD00-1414 - Mme Mélodie Lévesque

DÉCLARE l'intimée coupable sous le premier chef d'accusation, pour avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;

DÉCLARE l'intimée coupable sous le deuxième chef d'accusation, pour avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*;

ORDONNE la notification de la présente décision à l'intimée par moyen technologique, conformément à l'article 133 du *Code de procédure civile*, en l'occurrence par courrier électronique.

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

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 33

- **Sous les chefs d'infraction 1 et 2**, pour avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

(S) M^e Janine Kean

M^e Janine Kean
Présidente du comité de discipline

(S) Antonio Tiberio

M. Antonio Tiberio
Membre du comité de discipline

(S) Bruno Therrien

M. Bruno Therrien, Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

M^e Claude Leduc
MERCIER LEDUC s.e.n.c.r.l.
Procureurs de la partie plaignante

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

Dates d'audience : 20, 21 et 22 octobre 2020, 29 et 30
mars 2021

Suspension du délibéré : 13 avril au 8 juin 2021

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 34

Annexe I Plaintes disciplinaires

CD00-1413- intimé Gauthier

1. Dans la province de Québec, entre le ou vers le 28 janvier et le 21 février 2016, l'intimé, alors qu'il faisait souscrire à J.B. une proposition pour l'émission d'une police d'assurance vie auprès d'Industrielle Alliance visant à remplacer le contrat d'assurance vie temporaire d'Humania portant le numéro AS010598V, a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en ne lui recommandant pas d'attendre l'émission du nouveau contrat d'assurance avant de résilier le contrat existant, créant ainsi un découvert d'assurance contrevenant ainsi à l'article 12 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.
2. À St-Rémi, le ou vers le 3 août 2016, l'intimé a fait signer en blanc un document intitulé « Lettre d'engagement » à J.B. contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.
3. À St-Rémi, le ou vers le 3 août 2016, l'intimé a fait signer en blanc un document intitulé « Analyse financière personnelle » à J.B. contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.
4. À St-Rémi, le ou vers 3 août 2016, l'intimé a volontairement omis de divulguer à l'assureur qu'il avait agi à titre de conseiller auprès de J.B. pour la souscription d'une assurance vie, contrevenant ainsi à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.
5. Dans la province de Québec, entre le 7 septembre 2016 et le 5 avril 2018, l'intimé n'a pas agi avec compétence et professionnalisme en négligeant de s'acquitter du mandat confié par J.B. de corriger la date de naissance de cette dernière sur la police numéro CP00243600, contrevenant ainsi à l'article 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

CD00-1414 - Intimée Lévesque

1. Dans la province de Québec, le ou vers le 3 août 2016, l'intimée a signé à titre de conseillère une proposition d'assurance-vie, sans avoir agi à ce titre auprès de J.B., contrevenant ainsi à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.
2. Dans la province de Québec, le ou vers le 3 août 2016, l'intimée a faussement attesté avoir été témoin de la signature de J.B. sur une proposition d'assurance vie, contrevenant ainsi à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

CD00-1413 et CD00-1414

PAGE : 35

Annexe II**Les dispositions invoquées au soutien des plaintes**CD00-1413 – STEVE GAUTHIER**CHEF 1****Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière**

12. Le représentant doit agir envers son client ou tout client éventuel avec probité et en conseiller consciencieux, notamment en lui donnant tous les renseignements qui pourraient être nécessaires ou utiles. Il doit accomplir les démarches raisonnables afin de bien conseiller son client.

CHEFS 2 et 3**Loi sur la distribution de produits et services financiers**

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

Il doit agir avec compétence et professionnalisme.

CHEF 4**Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière**

35. Le représentant ne doit pas exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente.

CHEF 5**Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière**

24. Le représentant doit rendre compte à son client de tout mandat qui lui a été confié et s'en acquitter avec diligence.

CD00-1414 – MÉLODIE LÉVESQUE**CHEFS 1 et 2****Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière**

35. Le représentant ne doit pas exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente.

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1508

DATE : Le 3 novembre 2022

LE COMITÉ : M ^e Madeleine Lemieux	Présidente
M. Claude Ménard, A.V.A.	Membre
M. Louis Larochelle	Membre

SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Partie plaignante

c.

CAMILLE BOURQUE, conseillère en sécurité financière, représentante de courtier en épargne collective et planificatrice financière (certificat numéro 230542, BDNI 3892111)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SUR SANCTION

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

- **Non-divulgarion, non-diffusion et non-publication du nom et prénom du consommateur impliqué dans la présente plainte disciplinaire, y compris, le cas échéant, ceux d'autres consommateurs mentionnés dans la preuve, ainsi que toute information permettant de les identifier. Il est entendu que la présente ordonnance ne s'applique pas aux échanges d'information prévus à la *Loi sur l'encadrement du secteur financier* et à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.**

CD00-1508

PAGE : 2

[1] L'intimée fait l'objet d'une plainte disciplinaire dans laquelle on lui reproche un manque de compétence et de professionnalisme. L'intimée, représentée par procureur, a plaidé coupable et les parties ont formulé une recommandation commune de sanctions.

[2] Le comité doit donc décider si la recommandation commune de sanctions doit être retenue par le comité.

LA PLAINTÉ

À Québec, entre les mois de mai 2020 et mai 2021, l'intimée n'a pas agi avec compétence et professionnalisme en négligeant de procéder aux transferts des contrats numéro [...] -6 et [...] -1 conformément aux instructions de son client R.Q., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

[3] Le comité a déclaré l'intimé coupable séance tenante et a procédé à l'audition des représentations sur sanction.

APERÇU

[4] L'intimée obtient un certificat en assurance de personne le 6 février 2020 et un certificat de planificatrice financière le 24 mars 2021.

[5] Les événements à l'origine de la plainte surviennent à compter de mai 2020 soit quelques mois à peine après l'obtention des certificats de l'intimée pour se terminer en mai 2021.

[6] Le consommateur R.Q. et sa conjointe sont propriétaires d'assurance-vie entière avec participation annuelle.

[7] En mai 2020, R.Q. réitère auprès de l'intimée une demande qu'il avait déjà faite en janvier de même année à un autre représentant; lui et sa conjointe veulent transférer la propriété de leurs polices d'assurance-vie à leurs deux enfants.

CD00-1508

PAGE : 3

[8] Malgré de très nombreux appels et courriels de R.Q. à l'intimée, les transferts de propriété des polices d'assurance ne seront pas faits avant mai 2021. R.Q. s'est en effet finalement adressé au service à la clientèle de l'assureur pour obtenir le transfert des polices d'assurance-vie.

[9] Un tel transfert est une procédure simple qui ne devrait pas nécessiter beaucoup de temps à compléter; le délai mis par l'intimée pour répondre à cette demande du consommateur est déraisonnable d'où l'infraction à l'article 16 de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers* qui impose au représentant un devoir de compétence et de professionnalisme. L'article 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* impose au représentant de s'acquitter des mandats qu'il reçoit avec diligence.

La sanction

[10] Les parties recommandent au comité d'imposer une réprimande à l'intimée. Lorsqu'une recommandation commune de sanction est présentée par les parties, le comité n'a pas à s'interroger sur la sévérité ou la clémence de la suggestion, mais doit plutôt y donner suite sauf dans les cas où cette suggestion déconsidère l'administration de la justice ou est contraire à l'intérêt public¹.

[11] L'examen des facteurs tant objectifs que subjectifs de même que l'application des principes d'individualisation de la sanction tels qu'exprimés par la Cour d'appel dans *Pigeon c. Daigneault*² amène le comité à conclure que la sanction proposée est une sanction raisonnable dans les circonstances propres à ce dossier.

[12] Les facteurs que le comité a retenus sont les suivants :

- L'écart de conduite commis par l'intimée est relativement grave et entache l'image de la profession;

¹ *R. c. Anthony-Cook*, 2016 CSC 43.

² *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA).

CD00-1508

PAGE : 4

- Le public est en droit de s'attendre à ce que les mandats qu'il donne à un représentant soient exécutés avec célérité;
- Le défaut d'agir de l'intimé s'est échelonné sur plusieurs mois;
- L'intimée a pleinement collaboré à l'enquête du syndic, elle a reconnu les faits et elle a plaidé coupable à la première occasion;
- Le processus disciplinaire a fait son œuvre en ce que l'intimée a modifié ses méthodes de travail en raison d'une sérieuse prise de conscience; elle a suivi des formations ciblées sur les causes des événements relatés plus haut;
- Le risque de récurrence est très faible, justement en raison des démarches effectuées par l'intimée et aussi par des changements dans l'encadrement des représentants;
- L'intimée avait très peu d'expérience au moment des événements et n'avait pas l'encadrement nécessaire pour bien démarrer sa carrière de représentante;
- Enfin, l'intimée n'a aucun antécédent disciplinaire et son défaut d'agir avec célérité n'a pas causé de préjudice pécuniaire au consommateur.

[13] Certes, il y a des précédents dans lesquels des comités de discipline ont imposé l'amende minimale dans des circonstances analogues au présent dossier.

[14] Le comité est toutefois d'accord avec les représentations des parties à l'effet que l'imposition d'une amende aurait un effet punitif en raison de la situation financière de l'intimée.

[15] Or, l'objectif de la sanction disciplinaire n'est pas de punir mais plutôt la dissuasion et l'exemplarité; les principes d'individualisation de la sanction tels qu'enseignés par la Cour d'appel dans *Pigeon c. Daigneault* non seulement permettent de tenir compte de la situation particulière des individus mais obligent le comité à le faire.

[16] Le comité retient également que l'intimée a été très affectée par l'ensemble du processus disciplinaire et elle a exprimé des regrets sincères.

CD00-1508

PAGE : 5

[17] Le comité imposera donc une réprimande à l'intimée tel que recommandé par les parties.

POUR CES MOTIFS, le comité de discipline :

RÉITÈRE la déclaration de culpabilité de l'intimée relativement à l'unique chef d'infraction de la plainte pour avoir contrevenu aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et 24 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

ORDONNE la suspension conditionnelle des procédures en ce qui concerne l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

IMPOSE à l'intimée une réprimande.

CONDAMNE l'intimée au paiement des déboursés conformément à l'article 151 du *Code des professions*.

PERMET la notification de la présente décision à l'intimée par moyen technologique, conformément à l'article 133 du *Code de procédure civile*, à savoir par courrier électronique.

(S) M^e Madeleine Lemieux

M^e Madeleine Lemieux

Présidente du comité de discipline

(S) Claude Ménard

M. Claude Ménard, A.V.A.

Membre du comité de discipline

(S) Louis Larochelle

M. Louis Larochelle

Membre du comité de discipline

CD00-1508

PAGE : 6

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

M^e Sonia Paradis
DONATI MAISONNEUVE, S.E.N.C.R.L.
Procureure de la partie intimée

Date d'audience : 7 octobre 2022

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

3.7.3.2 Comité de discipline de la ChAD

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2021-07-01(C)

DATE : 19 mai 2022

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

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

Partie plaignante

c.

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

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

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

I. Aperçu

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

2021-07-01(C)

PAGE : 2

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

II. La plainte

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

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

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

3. Le ou vers le 7 mars 2020, à l'approche du renouvellement du contrat d'assurance habitation no [2] émis par Intact Compagnie d'assurance aux noms des assurés T.W. et A.W., venant à échéance le 27 avril 2020, a manqué de transparence dans l'exécution de son mandat et/ou a fait des déclarations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur à l'assurée A.W. lors d'une conversation téléphonique, notamment en tentant de la convaincre qu'aucun autre assureur ne pourrait lui offrir une meilleure tarification, et en prétendant avoir fait des démarches auprès de dix (10) autres assureurs alors que ce n'était pas le cas, en contravention avec les articles 15, 25, 37(1), 37(5) et 37(7) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

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

2021-07-01(C)

PAGE : 3

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

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

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

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

III. La preuve du syndic

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

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

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

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

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

¹ Pièce P-2;

² Pièce P-3;

2021-07-01(C)

PAGE : 4

Madame,

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

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

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

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

(notre soulignement)

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

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

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

(...)

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

(...)

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

³ Voir les pièces P-4a) et P-4b);

2021-07-01(C)

PAGE : 5

(notre soulignement)

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

Bonjour,

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

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

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

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

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

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

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

(notre soulignement)

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

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

⁴ Pièce P-8;

2021-07-01(C)

PAGE : 6

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

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

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

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

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

⁶ Pièce P-9;

⁷ Pièce -P-10;

⁸ Pièce P-12;

2021-07-01(C)

PAGE : 7

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

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

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

⁹ Pièce P-13;

¹⁰ Pièce P-15;

¹¹ Pièce P-14;

2021-07-01(C)

PAGE : 8

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

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

¹² Pièce P-17;

2021-07-01(C)

PAGE : 9

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

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

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

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

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

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

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

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

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

¹³ Pièce P-3;

2021-07-01(C)

PAGE : 10

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

IV. La défense de l'intimé

[30] En défense, l'intimé témoigne.

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

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

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

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

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

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

VI. Analyse et décision

Le fardeau de la preuve

2021-07-01(C)

PAGE : 11

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

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

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

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

La crédibilité des témoins

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

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

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

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

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

¹⁶ 2010 QCCS 1763 (CanLII);

2021-07-01(C)

PAGE : 12

9) La fiabilité du témoignage;

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

(notre soulignement)

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

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

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

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

(notre soulignement)

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

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

¹⁸ 2020 QCCQ 8498 (CanLII);

2021-07-01(C)

PAGE : 13

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

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

(références omises, notre soulignement)

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

Le chef n° 1

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

[46] Qu'en est-il ?

2021-07-01(C)

PAGE : 14

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

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

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

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

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

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

Le chef n° 2

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

2021-07-01(C)

PAGE : 15

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

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

(Notre soulignement)

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

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

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

Le chef n° 3

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

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

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

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

2021-07-01(C)

PAGE : 16

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

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

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

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

Le chef n^o4

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

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

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

Le chef n^o5

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

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

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

2021-07-01(C)

PAGE : 17

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

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

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

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

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

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

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

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

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

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

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

2021-07-01(C)

PAGE : 18

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

LE TOUT, frais à suivre.

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

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

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

M^e Karoline Khelfa
Procureure de la partie plaignante

M. Julien Stephens, présent et non représenté
Partie intimée

Date d'audience : Le 21 mars 2022 par visioconférence

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No: 2022-02-02(C)

DATE : 10 novembre 2022

LE COMITÉ : Me Patrick de Niverville, avocat	Président
Mme Nathalie Boyer, courtier en assurance de dommages	Membre
Mme Sultana Chichester, agent en assurance de dommages des particuliers	Membre

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

Partie plaignante

c.

VALÉRIE GOBEIL, courtier en assurance de dommages

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

[1] Le 7 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 2022-02-02(C), par visioconférence ;

[2] Le syndic était alors représenté par Me Sylvie Poirier et, de son côté, l'intimée était représentée par Me Marie-Sophie Marceau ;

I. La plainte

[3] L'intimée fait l'objet d'une plainte modifiée comportant vingt-et-un chefs d'accusation, soit :

Assurés E.B. et 9346-XXXX Québec inc.

1. À Sherbrooke, concernant un immeuble A sis à Montréal, les ou vers les 16 et 17 janvier 2019, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance habitation n° [1] auprès d'Assurance Economical, pour la période du 21 janvier 2019 au 21 janvier 2020, a été négligente dans sa tenue de dossier, en omettant de noter adéquatement les discussions tenues avec les assurés, 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*

2022-02-02(C)

PAGE : 2

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;

2. À Sherbrooke, concernant un immeuble B sis à Montréal, le ou vers le 13 mars 2019, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance habitation n° [2] auprès d'Assurance Economical, pour la période du 14 mars 2019 au 14 mars 2020, a exercé ses activités de manière négligente et/ou a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux, en faisant défaut de transmettre à l'assureur toutes les informations nécessaires à l'appréciation du risque, quant au nombre de créanciers hypothécaires, en contravention avec les articles 9, 29, 37(1) et 37(6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;*
3. À Sherbrooke, concernant un immeuble B sis à Montréal, le ou vers le 13 mars 2019, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance habitation n° [2] auprès d'Assurance Economical, pour la période du 14 mars 2019 au 14 mars 2020, a été négligente dans sa tenue de dossier, en omettant de noter adéquatement les discussions tenues avec l'assuré E.B., 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, 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;*
4. À Sherbrooke, concernant un immeuble C sis à Montréal, le ou vers le 3 avril 2019, en lien avec le contrat d'assurance habitation n° [3] souscrit auprès d'Assurance Economical, pour la période du 4 avril 2019 au 4 avril 2020, a exercé ses activités de manière négligente et/ou n'a pas donné suite aux instructions de E.B. d'assurer l'immeuble uniquement au nom de sa compagnie 9346-XXXX Québec inc., en contravention avec les articles 26 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;*
5. À Sherbrooke, concernant un immeuble C sis à Montréal, le ou vers le 3 avril 2019, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance habitation n° [3] auprès d'Assurance Economical, pour la période du 4 avril 2019 au 4 avril 2020, a exercé ses activités de manière négligente lors de la cueillette d'informations auprès de E.B., notamment quant à la date de rénovation de différentes composantes de l'immeuble à assurer, en contravention avec l'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers et l'article 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;*
6. À Sherbrooke, concernant un immeuble C sis à Montréal, les ou vers les 3 et 4 avril 2019, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance habitation n° [3] auprès d'Assurance Economical, pour la période du 4 avril 2019 au 4 avril 2020, a été négligente dans sa tenue de dossier, en omettant de noter adéquatement les discussions tenues avec E.B., représentant de 9346-XXXX Québec inc., 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, 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;*

2022-02-02(C)

PAGE : 3

7. À Sherbrooke, concernant un immeuble D sis à Montréal, le ou vers le 7 octobre 2019, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance habitation n° [4] auprès d'Assurance Economical, pour la période du 7 octobre 2019 au 7 octobre 2020, 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 de l'induire en erreur, notamment en lien avec les créanciers hypothécaires et la valeur de remplacement de l'immeuble à assurer, en contravention avec les articles 9, 15, 29, 37(1) et 37(7) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;
8. À Sherbrooke, concernant un immeuble D sis à Montréal, le ou vers le 7 octobre 2019, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance habitation n° [4] auprès d'Assurance Economical, pour la période du 7 octobre 2019 au 7 octobre 2020, a été négligente dans sa tenue de dossier, en omettant de noter adéquatement les discussions tenues avec E.B., représentant de 9346-XXXX Québec inc., 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*, 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*;

Assuré D.D.N.

9. À Sherbrooke, le ou vers le 26 octobre 2020, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance automobile n° [5] auprès de L'Unique assurances générales inc., pour la période du 26 octobre 2020 au 26 octobre 2021, 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 de l'induire en erreur, notamment concernant la date réelle d'acquisition d'un véhicule et une interruption d'assurance, en contravention avec les articles 9, 15, 29, 37(1) et 37(7) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;
10. À Sherbrooke, entre les ou vers les 26 octobre et 27 novembre 2020, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance automobile n° [5] auprès de L'Unique assurances générales inc., pour la période du 26 octobre 2020 au 26 octobre 2021, a été négligente dans sa tenue de dossier, en omettant de noter adéquatement les discussions tenues avec divers intervenants dans le dossier, dont l'assuré et la souscriptrice de L'Unique assurances générales inc., A.T., 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*, 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*;
11. À Sherbrooke, entre les ou vers les 10 novembre et 1^{er} décembre 2020, dans le cadre du traitement d'une réclamation à la suite d'un accident automobile, a exercé ses activités de manière négligente et/ou n'a pas agi en conseiller consciencieux, en omettant d'informer Intact Compagnie d'assurance, émetteur du contrat d'assurance de remplacement n° [6], que la réclamation serait refusée par

2022-02-02(C)

PAGE : 4

l'assureur principal, L'Unique assurances générales inc., en contravention avec les articles 29, 37(1) et 37(6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

12. À Sherbrooke, entre les ou vers les 10 novembre et 1^{er} décembre 2020, dans le cadre du traitement d'une réclamation à la suite d'un accident automobile, a exercé ses activités de manière négligente, a manqué de transparence et/ou n'a pas agi en conseiller consciencieux, en omettant d'informer l'assuré de la décision de l'assureur L'Unique assurances générales inc. de refuser sa réclamation et d'annuler *ab initio* le contrat d'assurance automobile n° [5], en contravention avec les articles 25, 37(1) et 37(6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

Assurée L.D.

13. À Sherbrooke, le ou vers le 22 février 2019, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance automobile n° [7] auprès d'Assurance Economical, pour la période du 22 février 2019 au 22 février 2020, a été négligente dans sa tenue de dossier, en omettant de noter adéquatement les discussions tenues avec l'assurée, 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*, 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*;
14. À Sherbrooke, le ou vers le 7 mars 2019, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance automobile n° [8] auprès d'Intact Compagnie d'assurance, pour la période du 8 mars 2019 au 8 mars 2020, a exercé ses activités de manière négligente et/ou n'a pas donné suite aux instructions reçues de l'assurée, notamment concernant le nom du créancier, en contravention avec les articles 26 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;
15. À Sherbrooke, le ou vers le 27 janvier 2020, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance habitation n° [9] auprès de La compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa, pour la période du 1^{er} février 2020 au 1^{er} février 2021, a été négligente dans sa tenue de dossier, en omettant de noter adéquatement les discussions tenues avec l'assurée, 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*, 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*;

Assuré D.L.

16. À Sherbrooke, le ou vers le 29 mai 2020, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance habitation n° [10] auprès d'Assurance Economical, pour la période du 29 mai 2020 au 29 mai 2021, a exercé ses activités de manière négligente et/ou n'a pas donné suite aux instructions reçues de l'assuré d'assurer également un de ses véhicules afin de bénéficier d'un rabais multi-produits, en

2022-02-02(C)

PAGE : 5

contravention avec les articles 26 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

17. À Sherbrooke, entre les ou vers les 7 et 10 juillet 2020, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance automobile n° [11] auprès d'Assurance Economical, 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 de l'induire en erreur, notamment quant aux dates d'acquisition et le kilométrage en lien avec les véhicules de marque Mercedes, Porsche et Land Rover, en contravention avec les articles 9, 15, 29, 37(1) et 37(7) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;
18. À Sherbrooke, le ou vers le 14 juillet 2020, a exercé ses activités de manière négligente et/ou n'a pas donné suite aux instructions de l'assuré en omettant d'ajouter les véhicules de marque Bentley et Audi au contrat d'assurance automobile n° [11] émis par Assurance Economical, en contravention avec les articles 26 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;
19. À Sherbrooke, entre les ou vers les 29 mai et 14 juillet 2020, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance automobile n° [11] auprès d'Assurance Economical, a été négligente dans sa tenue de dossier, en omettant de noter adéquatement les discussions tenues avec l'assuré, 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*, 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*;

Assurés P.B.M. et WXX inc.

20. À Sherbrooke, entre les ou vers les 19 et 23 juin 2020, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance automobile n° [12] auprès d'Assurance Economical, pour la période du 23 juin 2020 au 23 juin 2021, a exercé ses activités de manière négligente et/ou n'a pas donné suite à toutes les instructions reçues de P.B.M., notamment d'assurer le véhicule au nom de sa compagnie WXX inc. et quant à la date requise d'entrée en vigueur dudit contrat, en contravention avec les articles 9, 26 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;
21. À Sherbrooke, le ou vers le 23 juin 2020, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance automobile n° [12] auprès d'Assurance Economical, pour la période du 23 juin 2020 au 23 juin 2021, a été négligente dans sa tenue de dossier en inscrivant « *pas annuler ni refusé ni annuler était avec promutuel* » [sic], alors que cette note n'est pas conforme aux informations reçues lors de sa conversation téléphonique avec P.B.M., représentant de WXX inc., en contravention avec les articles 85 à 88 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, les articles 9, 15, 37(1) et 37(7) 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*.

2022-02-02(C)

PAGE : 6

[4] D'entrée de jeu, l'intimée a enregistré un plaidoyer de culpabilité à l'encontre des chefs d'accusation de la plainte ;

[5] Les parties ont alors procédé aux représentations sur sanction ;

II. Preuve sur sanction

[6] Essentiellement, la preuve du syndic est constituée du dépôt des pièces P-1 à P-66 et d'un exposé des faits (P-67) ;

[7] Ces pièces furent déposées de consentement et s'ajoutent au plaidoyer de culpabilité de l'intimée, lequel constitue une reconnaissance de tous les éléments essentiels des infractions ;

[8] Du côté de la défense, l'intimée a témoigné afin de préciser que depuis les infractions reprochées, elle a modifié ses méthodes de travail, notamment pour la tenue de ses dossiers ;

[9] D'autre part, elle estime avoir souffert d'un manque de supervision chez son ancien employeur ;

[10] Finalement, elle souligne que sa situation financière est précaire surtout si l'on considère qu'elle sera radiée durant une période de quatre (4) mois ;

[11] C'est à la lumière de cette preuve que le Comité devra examiner le bien-fondé des sanctions suggérées conjointement par les parties ;

III. Les faits

[12] Très brièvement résumé, la preuve a permis d'établir que l'intimée :

- A fait preuve de négligence dans sa tenue de dossiers¹ ;
- A fait défaut, à plusieurs reprises, de transmettre à l'assureur toutes les informations nécessaires à l'appréciation du risque²;
- A fait preuve de négligence dans la cueillette d'information auprès d'un assuré³ ;
- A fait défaut d'informer l'assuré du refus de la réclamation par l'assureur principal⁴ ;
- A transmis, à deux (2) reprises, à l'assureur des renseignements faux, trompeurs

¹ Chefs 1, 3, 6, 8, 10, 13, 15, 19 et 21;

² Chefs 2 et 17;

³ Chef 5;

⁴ Chef 11;

2022-02-02(C)

PAGE : 7

ou susceptibles d'induire en erreur⁵ ;

- A fait défaut, à plusieurs occasions, de donner suite aux instructions d'un assuré⁶ ;
- A fait défaut, d'informer un assuré de la décision de l'assureur de refuser sa réclamation et d'annuler « *ab initio* » le contrat d'assurance⁷ ;

[13] De l'avis du Comité, il s'agit de faits d'une gravité très importante et qui concernent des gestes qui sont au cœur même de l'exercice de la profession ;

IV. Recommandations communes

[14] Me Poirier, de concert avec l'avocate de l'intimée, suggère conjointement d'imposer à l'intimée les sanctions suivantes :

- Une réprimande pour les chefs 1, 3, 6, 8, 10, 13, 15, 19, et 21 ;
- Des amendes pour les chefs 2, 5, 11 ;
- Diverses périodes de radiation pour les chefs 4, 7, 9, 12, 14, 16, 17, 18, et 20 ;

[15] Essentiellement, le total des amendes s'élève à la somme de 7 500 \$ et la durée totale des radiations temporaires sera d'une période de quatre (4) mois ;

[16] À cela s'ajoutera la publication d'un avis de radiation aux frais de l'intimée, en plus de tous les déboursés reliés au dossier ;

[17] Cela étant établi, les parties ont considéré un nombre de facteurs aggravants dont les suivants :

- La mise en péril de la protection du public, vu les nombreuses négligences, erreurs et omissions commises par l'intimée ;
- Le fait que les gestes reprochés soient au cœur de l'exercice de la profession ;
- La durée des infractions ;
- La multiplicité des instructions ;

[18] Quant aux facteurs atténuants, Me Poirier souligne les suivants :

- Le plaidoyer de culpabilité de l'intimée ;

⁵ Chefs 7 et 9;

⁶ Chefs 4, 14, 16, 18 et 20;

⁷ Chef 12;

2022-02-02(C)

PAGE : 8

- Les regrets et remords exprimés par l'intimée ;
- L'absence d'antécédents disciplinaires de l'intimée;
- Le faible risque de récidive ;
- L'adoption de nouvelles méthodes de travail ;

[19] À l'appui de la recommandation commune, Me Poirier a déposé une série de jurisprudence afin de démontrer que les sanctions suggérées s'inscrivent parfaitement dans la fourchette des sanctions habituellement imposées pour cette catégorie d'infraction, soit :

- *ChAD c. Brunelle*, 2021 CanLII 28823 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Rigas*, 2016 CanLII 53907 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Rigas*, 2020 CanLII 41758 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Brisebois*, 2021 CanLII 51161 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Barrette*, 2019 CanLII 40792 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Fontaine*, 2017 CanLII 38170 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. D'Anjou*, 2020 CanLII 55841 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Verret*, 2019 CanLII 47053 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Latreille*, 2016 CanLII 4233 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Sultanian*, 2021 CanLII 41359 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Thiffault*, 2019 CanLII 112813 (QC CDCHAD) ;

[20] De plus, les parties demandent au Comité d'appliquer le principe de la globalité afin de réduire le montant total des amendes comme suit :

Chef 1 : Remplacer l'amende de 3 500 \$ par une réprimande ;

Chef 5 : Réduire l'amende de 3 000 \$ à une amende de 2 000 \$;

Chef 11 : Réduire l'amende de 3 500 \$ à une amende de 3 000 \$;

[21] Ainsi, considérant le principe de la globalité, les sanctions suggérées par les parties s'établiront comme suit :

Chef	Sanctions imposées	Application du principe de globalité
------	--------------------	--------------------------------------

2022-02-02(C)

PAGE : 9

1	3 500 \$	Réprimande
2	2 500 \$	2 500 \$
3	Réprimande	Réprimande
4	Radiation 3 mois	Radiation de 3 mois
5	3 000 \$	2 000 \$
6	Réprimande	Réprimande
7	Radiation 4 mois	Radiation de 4 mois
8	Réprimande	Réprimande
9	Radiation 4 mois	Radiation de 4 mois
10	Réprimande	Réprimande
11	3 500 \$	3 000 \$
12	Radiation 3 mois	Radiation de 3 mois
13	Réprimande	Réprimande
14	Radiation 1 mois	Radiation 1 mois
15	Réprimande	Réprimande
16	Radiation 3 mois	Radiation 3 mois
17	Radiation 4 mois	Radiation 4 mois
18	Radiation 3 mois	Radiation 3 mois
19	Réprimande	Réprimande
20	Radiation 3 mois	Radiation 3 mois
21	Réprimande	Réprimande

Sanctions révisées en application du principe de globalité :

- Réprimandes
- Amendes totalisant 7 500 \$
- Radiations temporaires concurrentes pour une période totale de 4 mois

- Publication d'un avis de la décision
- Déboursés et frais de publication

[22] En conclusion, les parties, d'un commun accord, demandent au Comité d'entériner sans réserve leur recommandation commune ;

V. Analyse et décision

[23] Le Tribunal des professions, dans un arrêt récent, soit l'affaire *Gougeon*⁸, réitérait le principe suivant lequel un comité de discipline possède une discrétion pour le moins limitée

⁸ *Audioprothésistes (Ordre professionnel des) c. Gougeon*, 2021 QCTP 84 (CanLII);

2022-02-02(C)

PAGE : 10

lorsque les sanctions suggérées sont issues d'une recommandation commune :

[8] Les principes qui gouvernent les recommandations communes en matière disciplinaire sont bien connus. Ils sont identiques à ceux résumés par la Cour suprême dans l'arrêt Anthony-Cook en matière pénale. Bien qu'un conseil de discipline ne soit pas lié par toute recommandation conjointe, **son pouvoir d'aller outre cette recommandation est bien circonscrit**. Depuis que la Cour suprême a clarifié l'obligation d'entériner les suggestions communes dans Anthony-Cook, il faut se garder de référer au vocable utilisé avant cet arrêt, comme le Tribunal des professions le soulignait dans *Pharmaciens (Ordre professionnel de) c. Vincent*. **En effet, face à une suggestion commune, le conseil ne peut y déroger - même s'il la considère inadéquate ou déraisonnable - que si elle est à ce point inadéquate ou déraisonnable, qu'elle déconsidère l'administration de la justice ou est contraire à l'intérêt public**. Si tel n'est pas le cas, il ne revient pas au conseil de s'interroger sur la sévérité ou la clémence de la sanction suggérée.

[12] **L'erreur du Conseil en l'espèce est de s'être livré à un exercice de pondération des facteurs pertinents pour identifier la sanction qu'il trouvait appropriée**. Bien qu'il s'agisse de son rôle habituel en matière de détermination de sanctions, en l'espèce, **il a dépassé ses pouvoirs en se prêtant à ce même exercice alors que les parties avaient déjà négocié une suggestion commune entre elles**. Dès lors, le Conseil ne devait plus examiner la justesse de la sanction globale proposée, mais uniquement la question de savoir si elle déconsidérerait la justice ou était contraire à l'intérêt public. Dans *R. c. Gallien*, la Cour d'appel du Québec rappelle que l'omission de se concentrer sur cette seule question est une erreur de droit.

(caractères gras ajoutés)

[24] Cela dit, de l'avis du Comité, les sanctions suggérées répondent aux quatre (4) critères de l'arrêt *Pigeon c. Daigneault*⁹, soit :

- La protection du public ;
- La dissuasion du professionnel de récidiver ;
- L'exemplarité à l'égard des autres membres de la profession qui pourraient être tentés de poser des gestes semblables ;
- Le droit pour le professionnel visé d'exercer sa profession ;

Rappelons également que selon le Tribunal des professions, « la suggestion commune issue d'une négociation rigoureuse dispose d'une force persuasive certaine »¹⁰ ;

[25] Enfin, les ententes communes constituent « un rouage utile et parfois nécessaire à

⁹ 2003 CanLII 32934 (QC CA), par. 37;

¹⁰ *Chan c. Médecins*, 2014 QCTP 5 (CanLII), par. 42 ;

2022-02-02(C)

PAGE : 11

une saine administration de la justice disciplinaire »¹¹ ;

[26] De plus, la Cour d'appel, dans l'arrêt *Binet*¹², reprenant alors l'opinion émise par la Cour d'appel d'Alberta dans l'affaire *Belakziz*¹³, précisait qu'il n'appartient pas au juge de déterminer la sanction qui pourrait être imposée pour ensuite la comparer avec celle proposée par les parties ;

[27] Dans le même ordre d'idée, le Comité n'a pas à s'interroger sur la sévérité ou la clémence de la sanction, il ne s'agit pas d'un élément déterminant face à une recommandation commune formulée par les parties¹⁴ ;

[28] Dans les circonstances, en considérant les enseignements des tribunaux supérieurs et en tenant compte des facteurs objectifs et subjectifs, à la fois aggravants et atténuants, et plus particulièrement des représentations des parties, le Comité n'a aucune hésitation à entériner la recommandation commune ;

[29] De l'avis du Comité, les sanctions suggérées sont justes et raisonnables et, surtout, appropriées au présent dossier ;

[30] Finalement, elles assurent la protection du public sans punir outre mesure l'intimée ;

[31] En conséquence, et en conformité avec les enseignements du Tribunal des professions dans l'arrêt *Gougeon*¹⁵, le Comité entérinera la recommandation commune et imposera les sanctions suggérées.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

PREND acte du plaidoyer de culpabilité de l'intimée ;

DÉCLARE l'intimée coupable des chefs 1 à 21 de la plainte et plus particulièrement comme suit :

Chefs 1, 3, 6, 8,10,13,15,19 et 21 :

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) ;

Chef 5 :

Pour avoir contrevenu à l'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (R.L.R.Q., c. D-9.2) ;

¹¹ *Infirmières et infirmiers auxiliaires c. Ungureanu*, 2014 QCTP 20 (CanLII), par. 21 ;

¹² *R. c. Binet*, 2019 QCCA 669 (CanLII), par. 19 et 20 ;

¹³ *R. c. Belakziz*, 2018 ABCA 370 (CanLII), par. 17 et 18 ;

¹⁴ *Notaires c. Génier*, 2019 QCTP 79 (CanLII), par. 27 ;

¹⁵ Op. cit., note 1 ;

2022-02-02(C)

PAGE : 12

Chefs 2 et 11 :

Pour avoir contrevenu à l'article 29 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.5) ;

Chefs 7, 9 et 17 :

Pour avoir contrevenu à l'article 37(7) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.5) ;

Chefs 4, 14, 16, 18 et 20 :

Pour avoir contrevenu à l'article 26 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.5) ;

Chef 12 :

Pour avoir contrevenu à l'article 37(6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.5) ;

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures à l'égard des autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien des chefs 1 à 21 de la plainte modifiée ;

IMPOSE à l'intimée les sanctions suivantes :

- Chef 1 :** Une réprimande ;
- Chef 2 :** Une amende de 2 500 \$;
- Chef 3 :** Une réprimande ;
- Chef 4 :** Une radiation de trois (3) mois ;
- Chef 5 :** Une amende de 2 000 \$;
- Chef 6 :** Une réprimande
- Chef 7 :** Une radiation de quatre (4) mois ;
- Chef 8 :** Une réprimande
- Chef 9 :** Une radiation de quatre (4) mois ;
- Chef 10 :** Une réprimande ;
- Chef 11 :** Une amende de 3 000 \$;
- Chef 12 :** Une radiation de trois (3) mois ;

2022-02-02(C)

PAGE : 13

- Chef 13 :** Une réprimande ;
- Chef 14 :** Une radiation d'un (1) mois ;
- Chef 15 :** Une réprimande ;
- Chef 16 :** Une radiation de trois (3) mois ;
- Chef 17 :** Une radiation de quatre (4) mois ;
- Chef 18 :** Une radiation de trois (3) mois ;
- Chef 19 :** Une réprimande ;
- Chef 20 :** Une radiation de trois (3) mois ;
- Chef 21 :** Une réprimande ;

DÉCLARE que les périodes de radiation temporaire imposées sur les chefs 4, 7, 9, 12, 14, 16, 17, 18 et 20 soient purgées de façon concurrente pour une durée totale de quatre (4) mois ;

ORDONNE qu'un avis de la présente décision soit publié dans un journal circulant dans un lieu où l'intimée à son domicile professionnel ;

CONDAMNE l'intimée au paiement de tous les déboursés incluant les frais de publication de l'avis de radiation temporaire.

Me Patrick de Niverville, avocat
Président

Mme Nathalie Boyer, courtier en assurance
de dommages
Membre

Mme Sultana Chichester, agent en
assurance de dommages des particuliers
Membre

2022-02-02(C)

PAGE : 14

Me Sylvie Poirier
Procureure de la partie plaignante

Me Marie-Sophie Marceau
Procureure de la partie intimée

Date d'audience : 7 septembre 2022 (par visioconférence)

3.7.3.3 OCRCVM

Aucune information.

3.7.3.4 Bourse de Montréal Inc.

Aucune information.

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No: 2021-07-03(C)

DATE : 10 novembre 2022

LE COMITÉ : M ^e Patrick de Niverville, avocat	Président
M. Antoine El-Hage, M. Sc, BAA, courtier en assurance de dommages	Membre
M. François Vallerand, C. d'A. Ass, courtier en assurance de dommages	Membre

M^e YANNICK CHARTRAND, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante

c.

MYRIAM MUERMANS, courtier en assurance de dommages des particuliers

Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

ORDONNANCE DE NON-DIVULGATION, DE NON-PUBLICATION ET DE NON-DIFFUSION DE TOUS LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS PERMETTANT D'IDENTIFIER LES ASSURÉS MENTIONNÉS À LA PLAINTÉ ET AUX PIÈCES DÉPOSÉES EN PREUVE, LE TOUT SUIVANT L'ARTICLE 142 DU CODE DES PROFESSIONS (R.L.R.Q., c. C-26)

[1] Le 28 septembre 2022, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages se réunissait pour procéder à l'audition sur sanction de la plainte numéro 2021-07-03(C), par visioconférence ;

[2] Le syndic était alors représenté par Me Karoline Khelfa et, de son côté, l'intimée était représentée par Me Sonia Paradis ;

[3] Le 6 juin 2022, l'intimée a été reconnue coupable¹ des infractions suivantes :

- D'avoir exercé ses activités professionnelles de manière négligente à deux (2) reprises (chef 1a) et 1b)) ;

¹ *ChAD c. Muermans*, 2022 CanLII 49677 (QC CDCHAD);

2021-07-03(C)

PAGE : 2

[4] Il s'agit donc de déterminer la sanction juste et appropriée au cas de l'intimée ;

I. Preuve sur sanction

[5] L'intimée a témoigné afin de souligner certains facteurs atténuants, soit :

- Son absence d'antécédents disciplinaires en 22 ans de pratique ;
- Sa prise de conscience à la suite de la lecture de la décision sur culpabilité ;
- Ses regrets et remords ;
- Sa volonté d'améliorer sa pratique professionnelle ;
- Ses nouvelles méthodes de travail en matière de renouvellement ;

[6] C'est en considérant cette preuve et les représentations des parties que le Comité déterminera la sanction appropriée au cas de l'intimée ;

II. Recommandations communes

[7] Me Khelfa, de consentement avec l'avocate de la défense, suggère d'imposer à l'intimée les sanctions suivantes :

Chef 1a) : une réprimande ;

Chef 1b) : une amende de 2 000 \$

[8] Évidemment, les déboursés du dossier seront à la charge de l'intimée ;

[9] Cela dit, Me Khelfa, après avoir rappelé les grands principes en matière de sanction², insiste sur les facteurs suivants :

- Facteurs aggravants :
 - La gravité objective élevée des infractions ;
 - Le caractère répétitif des infractions ;
 - Le découvert d'assurance d'une durée d'un mois et demi ;
 - Le préjudice financier subi par les assurés ;
- Facteurs atténuants :
 - L'absence d'antécédents disciplinaires ;
 - Le caractère limité des infractions, lesquelles ne concernent qu'un seul client ;

² *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA);

2021-07-03(C)

PAGE : 3

- L'absence d'intention malveillante ;
- Le faible risque de récidive ;
- La modification de ses méthodes de travail par l'intimée ;

[10] De plus, Me Khelfa insiste sur le fait que les sanctions suggérées s'inscrivent parfaitement dans la fourchette des sanctions habituellement imposées pour cette catégorie d'infraction ;

[11] Elle dépose, de plus, une série de jurisprudence démontrant le bien-fondé de la recommandation commune, soit les affaires :

- *ChAD c. Sévigny*, 2020 CanLII 28855 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Charles*, 2019 CanLII 120596 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Lachapelle–Couturier* 2019 CanLII, 126386 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Pelletier*, 2021 CanLII 29041 (QC CDCHAD) ;

[12] De son côté, Me Paradis insiste sur le fait que l'intimée a posé des gestes concrets pour modifier ses méthodes de travail ;

[13] Cela dit, les parties demandent conjointement au Comité d'entériner leur recommandation ;

II. Analyse et décision

A) Remarques préliminaires

[14] Le Comité considère qu'il est important de rappeler les obligations déontologiques imposées aux représentants en assurance de dommages au moment du renouvellement d'un contrat d'assurance, notamment, tel que souligné par Me Fabien, dans l'affaire *Charles*³ ;

[41] La preuve documentaire, et particulièrement les courriels P-9, démontrent sans l'ombre d'un doute que l'intimé a exercé ses activités de façon négligente.

[42] À notre avis, un professionnel de l'assurance, dans le cadre de ses activités, a le devoir de **répondre avec diligence à toute demande d'instructions relative à un renouvellement**.

[43] Il s'agit d'un **devoir qui se situe au cœur de la profession** et qui vise à protéger le public à l'encontre d'un découvert d'assurance.

[44] En effet, nous sommes d'avis qu'un professionnel raisonnablement compétent placé dans des circonstances similaires n'aurait pas tardé à répondre à GroupAssur inc. afin de **procéder au renouvellement de la police** comme l'intimé l'a fait en l'espèce.

³ *ChAD c. Charles*, 2019 CanLII 104161 (QC CDCHD);

2021-07-03(C)

PAGE : 4

(Caractères gras ajoutés)

[15] De la même façon, on consultera avec intérêt la décision *Sévigny*⁴ :

[20] Le Comité considère que le présent dossier justifie de rappeler **les principaux devoirs qui incombent au courtier d'assurance** ;

- Avant toute chose, le courtier doit **faire preuve de disponibilité et il ne doit pas négliger ses devoirs professionnels** ;
- De plus, il doit tenir compte des limites de ses aptitudes et **ne pas hésiter à obtenir l'aide appropriée, si nécessaire** ;
- Il doit, **dans les plus brefs délais, donner suite aux instructions qu'il reçoit** de son client ou le prévenir qu'il lui est impossible de s'y conformer;
- Enfin, il doit **exercer de façon honnête et ne pas faire preuve de négligence** ;
- De plus, il doit rendre compte de l'exécution de son mandat **et toujours agir en conseiller consciencieux** ;

(Caractères gras ajoutés)

[16] Cela dit, pour les motifs ci-après exprimés, la recommandation commune formulée par les parties sera entérinée par le Comité ;

B) Recommandation commune

[17] Le Tribunal des professions, dans l'affaire *Gougeon*⁵, réitérait le principe suivant lequel un comité de discipline possède une discrétion pour le moins limitée lorsque les sanctions suggérées sont issues d'une recommandation commune :

[8] Les principes qui gouvernent les recommandations communes en matière disciplinaire sont bien connus. Ils sont identiques à ceux résumés par la Cour suprême dans l'arrêt *Anthony-Cook* en matière pénale. Bien qu'un conseil de discipline ne soit pas lié par toute recommandation conjointe, **son pouvoir d'aller outre cette recommandation est bien circonscrit**. Depuis que la Cour suprême a clarifié l'obligation d'entériner les suggestions communes dans *Anthony-Cook*, il faut se garder de référer au vocable utilisé avant cet arrêt, comme le Tribunal des professions le soulignait dans *Pharmaciens (Ordre professionnel de) c. Vincent*. **En effet, face à une suggestion commune, le conseil ne peut y déroger - même s'il la considère inadéquate ou déraisonnable - que si elle est à ce point inadéquate ou déraisonnable, qu'elle déconsidère l'administration de la justice ou est contraire à l'intérêt public**. Si tel n'est pas le cas, il ne revient pas au conseil de s'interroger sur la sévérité ou la clémence de la sanction suggérée.

[12] **L'erreur du Conseil en l'espèce est de s'être livré à un exercice de pondération des facteurs pertinents pour identifier la sanction qu'il trouvait appropriée**. Bien qu'il s'agisse de son rôle habituel en matière de détermination de

⁴ *ChAD c. Sévigny*, 2019 CanLII 112815 (QC CDCHD);

⁵ *Audioprothésistes (Ordre professionnel des) c. Gougeon*, 2021 QCTP 84 (CanLII);

2021-07-03(C)

PAGE : 5

sanctions, en l'espèce, **il a dépassé ses pouvoirs en se prêtant à ce même exercice alors que les parties avaient déjà négocié une suggestion commune entre elles.** Dès lors, le Conseil ne devait plus examiner la justesse de la sanction globale proposée, mais uniquement la question de savoir si elle déconsidérerait la justice ou était contraire à l'intérêt public. Dans R. c. Gallien, la Cour d'appel du Québec rappelle que l'omission de se concentrer sur cette seule question est une erreur de droit.

(Caractères gras ajoutés)

[18] Ce principe fut également réitéré dans l'arrêt *Duval*⁶

[19] Cela dit, de l'avis du Comité, les sanctions suggérées répondent aux quatre (4) critères de l'arrêt *Pigeon c. Daigneault*⁷, soit :

- La protection du public ;
- La dissuasion du professionnel de récidiver ;
- L'exemplarité à l'égard des autres membres de la profession qui pourraient être tentés de poser des gestes semblables ;
- Le droit pour le professionnel visé d'exercer sa profession ;

[20] Rappelons également que selon le Tribunal des professions, « *la suggestion commune issue d'une négociation rigoureuse dispose d'une force persuasive certaine* »⁸ ;

[21] Enfin, les ententes communes constituent « *un rouage utile et parfois nécessaire à une saine administration de la justice disciplinaire* »⁹ ;

[22] De plus, la Cour d'appel, dans l'arrêt *Binet*¹⁰, reprenant alors l'opinion émise par la Cour d'appel d'Alberta dans l'affaire *Belakziz*¹¹, précisait qu'il n'appartient pas au juge de déterminer la sanction qui pourrait être imposée pour ensuite la comparer avec celle proposée par les parties ;

[23] Dans le même ordre d'idée, le Comité n'a pas à s'interroger sur la sévérité ou la clémence de la sanction, il ne s'agit pas d'un élément déterminant face à une recommandation commune formulée par les parties¹² ;

[24] Dans les circonstances, en considérant les enseignements des tribunaux supérieurs et en tenant compte des facteurs objectifs et subjectifs, à la fois aggravants et atténuants, et plus particulièrement des représentations des parties, le Comité n'a aucune hésitation à entériner la recommandation commune ;

⁶ *Duval c. Comptables professionnels agréés*, 2022 QCTP 36 (CanLII);

⁷ 2003 CanLII 32934 (QC CA), par. 37;

⁸ *Chan c. Médecins*, 2014 QCTP 5 (CanLII), par. 42 ;

⁹ *Infirmières et infirmiers auxiliaires c. Ungureanu*, 2014 QCTP 20 (CanLII), par. 21 ;

¹⁰ R. c. *Binet*, 2019 QCCA 669 (CanLII), par. 19 et 20 ;

¹¹ R. c. *Belakziz*, 2018 ABCA 370 (CanLII), par. 17 et 18 ;

¹² *Notaires c. Génier*, 2019 QCTP 79 (CanLII), par. 27 ;

2021-07-03(C)

PAGE : 6

[25] De l'avis du Comité, les sanctions suggérées sont justes et raisonnables et, surtout, appropriées au présent dossier ;

[26] Finalement, elles assurent la protection du public sans punir outre mesure l'intimée ;

[27] En conséquence, et en conformité avec les enseignements du Tribunal des professions dans les arrêts *Gougeon*¹³ et *Duval*¹⁴, le Comité entérinera la recommandation commune et imposera les sanctions suggérées.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

IMPOSE à l'intimée les sanctions suivantes:

Chef 1a): une réprimande ;

Chef 1b): une amende de 2 000 \$;

CONDAMNE l'intimée au paiement de tous les déboursés.

M^e Patrick de Niverville, avocat
Président

M. Antoine El-Hage, M. Sc, BAA, courtier en
assurance de dommages
Membre

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

M^e Karoline Khelfa
Procureure de la partie plaignante

M^e Sonia Paradis
Procureure de la partie intimée

Date d'audience : 28 septembre 2022 (par visioconférence)

¹³ Op. cit. note 5;

¹⁴ Op. cit. note 6;