

3.

Distribution de produits et services financiers

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

3.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

Aucune information.

3.2 RÉGLEMENTATION

3.2.1 Consultation

Projets de règlement

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 196, 200 par. 3°, 5° et 9°, 202 par. 2°, 203 par. 3° et 6° et a. 223 par. 5°, 8° et 12°)

Consultation réglementaire concernant l'assurance de responsabilité professionnelle et les activités externes

Avis est donné par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») que, conformément à l'article 217 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « Loi sur la distribution »), les projets de règlement suivants, dont les textes sont publiés ci-dessous, pourront être pris par l'Autorité et ensuite soumis au ministre des Finances du Québec pour approbation, avec ou sans modification, à l'expiration d'un délai de 60 jours à compter de leur publication au Bulletin de l'Autorité :

- *Règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome;*
- *Règlement modifiant le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant;*
- *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants;*
- *Règlement modifiant le Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome;*
- *Règlement modifiant le Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres.*

Les projets de règlement sont également accessibles sur la page d'accueil du site Internet de l'Autorité au www.lautorite.qc.ca, à la section « Consultations publiques ». De plus, afin d'en faciliter la lecture, l'Autorité rend également disponible une version administrative du texte complet des règlements, incluant les modifications proposées.

Contexte

Les modifications réglementaires proposées s'inscrivent dans un objectif de protection du public et d'optimisation de la charge de conformité. Afin d'alléger le texte, le terme « inscrits » est employé pour désigner collectivement un représentant autonome, un cabinet et une société autonome.

A. Modifications proposées concernant l'assurance de responsabilité professionnelle et questions sur les cyberrisques en assurance de responsabilité

Au cours des années, des enjeux de couverture d'assurance ont été observés et l'Autorité souhaite les corriger notamment en ce qui concerne la conformité de certaines polices.

Étant donné sa mission de protection du public, l'Autorité est d'avis qu'il est primordial que le contrat d'assurance couvrant la responsabilité des représentants et des inscrits offre une couverture qui soit la plus complète possible.

Les modifications réglementaires proposées visent donc à accroître la protection du consommateur et, par la même occasion, celle des inscrits, et à assouplir certains des contrôles mis en place par l'Autorité à l'égard du suivi et de la conformité des polices d'assurance de responsabilité professionnelle.

Afin d'alléger le texte, le terme « représentant » est employé, dans la section A seulement, pour désigner celui qui agit pour le compte d'un cabinet sans être un de ses employés.

i. L'exception visant la catégorie d'expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur

L'exception relative à la catégorie d'expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur serait retirée du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (chapitre D-9.2, r. 2) et du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* (chapitre D-9.2, r. 15).

Le correctif proposé serait nécessaire étant donné que la catégorie d'expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur n'existe plus.

ii. La clause dite de conformité à la réglementation de la Loi sur la distribution

Le projet de modification réglementaire propose d'exiger l'ajout d'une disposition au contrat d'assurance suivant laquelle le contrat d'assurance est considéré satisfaisant notamment au *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* ou au *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* ([chapitre D-9.2, r. 10](#)), selon le cas, afin de remédier à tout écart qui pourrait exister entre la couverture d'assurance prévue au contrat d'assurance et celle requise en vertu de ces règlements.

iii. La preuve du maintien de l'assurance de responsabilité au renouvellement de la police

Actuellement, le *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* prévoit que pour maintenir son inscription, l'inscrit doit transmettre annuellement à l'Autorité une preuve du maintien de l'assurance de responsabilité conforme aux exigences du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*. Le cabinet doit également fournir une preuve que tout représentant qui agit pour son compte sans être à son emploi est couvert par une assurance de responsabilité conforme aux exigences du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*. Habituellement, il s'agit d'une copie de la police d'assurance ou des conditions particulières de la police.

Cette exigence relative à la preuve du maintien serait remplacée par une déclaration de l'inscrit dans le formulaire de maintien d'inscription confirmant que la police d'assurance est conforme aux exigences prescrites par la loi et les règlements. Cet assouplissement permettrait de diminuer le nombre de rappels transmis, de demandes documentaires, d'échanges de documents et de suivis réalisés à cet égard.

Dans certaines circonstances et à des fins de vérification de la conformité des polices d'assurance, l'Autorité pourrait néanmoins demander à un inscrit de lui fournir, dans un délai de 30 jours, une preuve relative au maintien de l'assurance.

iv. La couverture à l'égard de la faute lourde

Actuellement, le *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* et le *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* exigent, notamment, que le contrat d'assurance couvre la responsabilité découlant des fautes commises par le représentant ainsi que par les inscrits dans l'exercice de leurs activités, sans faire de distinction quant à la nature des fautes commises.

L'Autorité a constaté que certaines polices d'assurance de responsabilité prévoient une clause d'exclusion de la faute lourde, soit celle « qui dénote une insouciance, une imprudence ou une négligence grossières » (telle que définie dans le Code civil).

La modification réglementaire propose que la couverture d'assurance s'étende également à la faute lourde.

v. La prolongation de la période de couverture pour une durée de cinq ans

Les modifications proposées au *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* et au *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* visent à clarifier et à harmoniser les exigences relatives à la clause de prolongation de la couverture d'assurance tant pour le représentant que pour les inscrits.

La réglementation en vigueur à l'égard du contrat d'assurance couvrant la responsabilité des inscrits exige une clause de prolongation de la couverture pour une période de cinq ans à compter de la date de la radiation ou de la suspension de l'inscription. Toutefois, puisque l'inscrit peut aussi cesser ses activités de façon volontaire en demandant à l'Autorité le retrait de son inscription, la prolongation de la couverture devrait également s'appliquer à cette situation. Ainsi, l'Autorité propose que cette clause de prolongation de la couverture s'applique également dans le cas où l'inscrit a demandé le retrait de son inscription.

De plus, l'Autorité propose une modification visant à préciser que cette exigence de prolongation de la couverture s'applique peu importe que la société (soit la personne morale inscrite comme cabinet ou la société autonome) ait été dissoute ou que la personne physique (qui était inscrite comme représentant autonome) soit décédée.

En ce qui concerne le représentant, l'exigence de la clause de prolongation de couverture s'applique déjà à la cessation volontaire de l'exercice de ses activités. Le *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants* propose une modification visant à préciser que cette cessation d'exercice peut être temporaire ou permanente afin de clarifier qu'il peut s'agir, par exemple, d'un cas où le certificat du représentant a été abandonné durant un certain temps seulement. Le règlement propose également de clarifier que la prolongation comprend toutes les activités visées par la couverture d'assurance.

Les cas où l'inscription n'est plus valide

Le *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* prévoit qu'une inscription est valide jusqu'à ce qu'elle soit radiée. Or, l'article 126 de la Loi sur la distribution stipule que l'inscrit qui désire cesser ses activités pour une discipline donnée doit demander à l'Autorité le retrait de son inscription pour cette discipline. L'Autorité propose donc de modifier ce règlement pour prévoir également cette situation et stipuler que l'inscription est valide jusqu'à sa radiation ou jusqu'à son retrait.

Entrée en vigueur et période transitoire

Le *Règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* et le *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants* entreraient en vigueur le 1^{er} juin 2023, sous réserve de l'approbation ministérielle.

Toutefois, pour donner aux assureurs le temps d'apporter les ajustements nécessaires à leurs contrats, les représentants et les inscrits qui souscriraient ou renouvelleraient leur contrat d'assurance entre le 1^{er} juin et le 30 septembre 2023 bénéficieraient d'une période transitoire. Ils devraient se conformer aux nouvelles exigences réglementaires au plus tard dans les 12 mois suivant la date de cette souscription ou de ce renouvellement. Ainsi, dans la mesure où le contrat d'assurance serait souscrit ou renouvelé pour une durée de 12 mois, ces représentants et ces inscrits auraient alors jusqu'au prochain renouvellement

de leur contrat d'assurance pour se conformer aux nouvelles exigences réglementaires. Toutefois, il est à noter que dans le cas où cette souscription ou ce renouvellement serait prévu pour une durée de plus de 12 mois, la période transitoire ne serait pas allongée d'autant.

Dans tous les autres cas, le contrat d'assurance qui couvre la responsabilité des inscrits et des représentants devrait satisfaire aux nouvelles exigences réglementaires proposées au plus tard le **1^{er} juin 2024**.

Ainsi, en ce qui concerne les contrats d'assurance souscrits ou renouvelés à compter du 1^{er} octobre 2023, il serait alors recommandé aux représentants et aux inscrits de demander dès lors à leur assureur d'apporter les modifications nécessaires à leur contrat d'assurance pour satisfaire aux nouvelles exigences réglementaires pour éviter de devoir demander la modification de leur contrat d'assurance au 1^{er} juin 2024, alors que la période de couverture prévue au contrat ne serait pas encore expirée (en cours de contrat).

Le Règlement modifiant le Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome entrerait en vigueur le 1^{er} juin 2023.

Toutefois, à compter du **27 janvier 2024**, l'inscrit n'aurait plus à fournir pour le maintien de son inscription une preuve du maintien d'assurance de responsabilité (sauf sur demande de l'Autorité). Il devrait toutefois transmettre une déclaration relative à l'assurance de responsabilité dans le cadre du formulaire de maintien d'inscription.

À titre informatif - La déclaration bisannuelle relative au libellé des polices d'assurance de responsabilité

L'exigence administrative qui incombe aux assureurs de déclarer à l'Autorité, deux fois par année, les modifications apportées (ou l'absence de telles modifications) au libellé de la police d'assurance de responsabilité serait retirée au 1^{er} juin 2024.

Questions de consultation sur les cyberrisques en assurance de responsabilité

L'Autorité désire profiter de la présente consultation pour sonder les personnes intéressées sur l'opportunité d'ajouter dans la réglementation actuelle une couverture contre les cyberrisques à même l'assurance de responsabilité des inscrits ou, à l'inverse, connaître les raisons qui militent contre cette idée. L'ajout de telles protections offrirait certainement des bénéfices, mais risquerait également d'avoir des impacts notamment sur l'offre ou sur le rapport coût-bénéfice des polices d'assurance de responsabilité.

Cette initiative s'inscrit dans une approche prospective afin de mieux anticiper, comprendre et agir à l'égard des défis et des risques auxquels les consommateurs sont exposés, notamment avec l'évolution des technologies. Aucune modification réglementaire n'est prévue à cet effet dans le cadre de la présente consultation.

Dans ce contexte, nous sollicitons plus particulièrement vos commentaires au sujet des questions suivantes :

1. Serait-il bénéfique (rapport coût-bénéfice) d'inclure dans la réglementation des exigences de protection à l'égard des cyberrisques au contrat d'assurance de responsabilité de l'inscrit ? Si oui, pourquoi ?
 - 1.1. Sinon, quels seraient les principaux obstacles à l'introduction d'une telle mesure ?
 - 1.2. Quelles seraient les solutions alternatives à l'introduction d'une telle mesure (autre qu'une couverture d'assurance) ?

2. Quels sont les cyberrisques qui pourraient/devraient être couverts (ex. la compromission des données de la clientèle, le vol d'information, l'interruption des activités découlant d'une cyberattaque) ?
3. Quelles seraient les protections les plus susceptibles d'être incluses à l'égard des cyberrisques au contrat d'assurance de responsabilité de l'inscrit ?
4. Y a-t-il d'autres commentaires, suggestions, ou enjeux que vous voulez soulever à l'Autorité à l'égard de l'opportunité d'exiger une protection d'assurance contre les cyberrisques au contrat d'assurance de responsabilité des inscrits ?

B. Modifications proposées concernant les activités externes des représentants

Dans le respect des plus hauts standards de protection du public, les modifications réglementaires proposées visent à actualiser l'encadrement des activités externes des représentants assujettis à la Loi sur la distribution. Elles se veulent harmonisées avec les nouvelles obligations dans le secteur des valeurs mobilières et des dérivés, qui sont entrées en vigueur le 6 juin 2022^[1], selon les adaptations nécessaires pour tenir compte des spécificités des activités encadrées par la Loi sur la distribution. Elles cherchent aussi à répondre aux enjeux de pénurie de main-d'œuvre de l'industrie.

Abrogation des dispositions sur les occupations incompatibles

Actuellement, le *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* prévoit que certaines occupations sont incompatibles avec l'exercice des activités de représentant. Il est proposé d'abroger ces dispositions. Un représentant pourrait ainsi se livrer à toute activité externe, s'il se conforme aux nouvelles règles proposées. Le cabinet ou la société autonome, le cas échéant, devrait aussi se conformer à de nouvelles exigences.

i. Introduction de règles particulières à l'exercice d'activités externes par un représentant

Tout en préservant un haut niveau de protection du public, il est proposé d'édicter des règles particulières pour préciser dans quel cadre ces activités peuvent être exercées par un représentant.

a. Définition des activités externes

Suivant les modifications proposées, on entend par « activité externe » toute occupation, fonction ou activité exercée auprès du public autre que l'activité de représentant.

b. Conditions d'exercice

Le représentant doit en tout temps se conformer à ses obligations générales, dont, au premier chef, ses obligations en matière de conflits d'intérêts et de disponibilité pour sa clientèle.

Les modifications réglementaires proposées précisent que l'exercice de l'activité externe ne doit pas être susceptible de prêter à confusion avec les activités de représentant.

^[1] [Les autorités en valeurs mobilières du Canada modernisent les obligations relatives aux renseignements concernant l'inscription, apportent des précisions sur la déclaration des activités externes et modifient les délais de dépôt](#), 16 décembre 2021.

De plus, il est proposé que l'obligation de déclaration d'une telle activité appartienne au représentant. Ainsi, toute situation par laquelle on entend une activité externe devra être déclarée par écrit par le représentant au cabinet ou à la société autonome pour le compte duquel il agit.

Finalement, les modifications réglementaires prévoient qu'un représentant ne peut utiliser, pour l'exercice de ses activités de représentant, l'information privilégiée ou confidentielle à laquelle il a accès à l'occasion de l'exercice de l'activité externe, à moins que la personne concernée n'y ait consenti par écrit.

c. Séparations des clientèles

Un représentant ne pourrait offrir de produits et services financiers à des personnes physiques s'il exerce également certaines activités externes auprès d'elles (« règle de la séparation des clientèles »). Cette règle s'appliquera aussi à l'entourage de la personne physique, dont son conjoint, ses parents et ses enfants.

Les activités donnant ouverture à la règle de la séparation des clientèles correspondent en grande partie à celles qui sont actuellement incompatibles en vertu de la réglementation en vigueur. Certains aménagements sont cependant prévus, dans le respect des spécificités de chacune des disciplines.

▪ Assurance de personnes et planification financière :

Un représentant en assurance de personnes ou un planificateur financier serait soumis à une règle générale (« standard d'influence »). Il ne pourra offrir de produits et services financiers à une personne physique avec laquelle il est en situation d'influence en raison de la nature de l'activité externe, ou encore, de la formation ou de l'expertise qu'elle exige.

Ce standard d'influence est harmonisé avec les nouvelles obligations dans le secteur des valeurs mobilières et des dérivés (voir annexe). L'assurance de personnes et la planification financière sont en effet les disciplines où l'on retrouve le plus grand nombre de représentants certifiés également comme représentants en valeurs mobilières.

S'ajouteraient à ce standard d'influence certains cas précis d'activités externes donnant automatiquement ouverture à la règle de séparation des clientèles. Il s'agit notamment des activités de juge, policier, médecin, infirmière ou enseignant (voir annexe).

▪ Assurance collective :

Dans le cas de représentants en assurance collective, seuls certains cas précis d'activités externes donneront ouverture à la règle de la séparation des clientèles (voir annexe). Comme le client du représentant en assurance collective est généralement une entité, la règle de la séparation des clientèles trouvera application uniquement dans les cas où, par exemple, une personne est à la fois l'avocat et le représentant auprès d'une personne physique preneur d'un contrat d'assurance collective pour les employés de son entreprise.

▪ Assurance de dommages :

Pour les représentants en assurance de dommages, plusieurs activités qui sont visées par les dispositions actuelles sur l'incompatibilité donneraient ouverture à la règle de la séparation des clientèles (voir annexe). Il s'agit en particulier des activités de vendeur de véhicules automobiles ou d'entrepreneur au sens l'article 7 de la *Loi sur le bâtiment* (chapitre B-1.1).

Un aménagement important serait cependant apporté pour que les représentants en assurance de dommages puissent se livrer aux occupations de vendeur, locateur ou réparateur de biens meubles. La règle de la séparation de la clientèle ne s'appliquerait pas si, par exemple, le représentant offre à la

personne physique un produit ou un service d'assurance qui n'est pas spécifiquement lié au bien vendu dans le cadre de l'activité externe.

Cet aménagement contribuerait également aux efforts face à la pénurie de main-d'œuvre. En effet, il serait dorénavant possible d'obtenir un certificat de représentant en assurance de dommages, par exemple, et de se livrer à une activité externe, dans la mesure où les conditions d'exercice sont respectées et que la règle de la séparation des clientèles est appliquée dans les cas prévus.

- Courtage hypothécaire :

Dans le cas d'un courtier hypothécaire, la poursuite de certaines activités externes donnerait ouverture à la règle de la séparation des clientèles, venant ainsi répondre à des préoccupations de protection du public dans ce secteur (voir annexe). Ainsi, un courtier hypothécaire ne pourrait offrir de produits et services financiers à des personnes physiques auprès desquelles il agit aussi comme prêteur de sommes d'argent, administrateur de prêt pour le compte d'un prêteur, évaluateur agréé ou inspecteur en bâtiment.

ii. Tenue et conservation d'un dossier sur les activités externes des représentants

Suivant les modifications réglementaires proposées, le cabinet devrait tenir un dossier sur les activités externes exercées par chacun des représentants qui agit pour son compte et qui aura déclaré de telles activités. Ce dossier devrait notamment contenir :

- la déclaration d'activité externe du représentant;
- la date de début et de fin de l'activité externe; et
- les actions prises, le cas échéant, par le cabinet pour s'assurer que le représentant se conforme à la Loi sur la distribution.

Le cabinet devrait conserver les dossiers des activités externes pour une période d'au moins 5 ans à compter de la date à laquelle le représentant cesse d'agir pour son compte.

Les mêmes exigences s'appliqueraient à la société autonome et au représentant autonome, avec les adaptations nécessaires. Ainsi, le représentant autonome devra indiquer les actions prises, le cas échéant, pour se conformer à la Loi sur la distribution.

iii. Déclaration à l'Autorité des activités donnant ouverture à la règle de la séparation des clientèles et des activités liées aux finances

Actuellement, toutes les activités externes doivent être déclarées à l'Autorité, qui, au cas par cas, émet des conditions, restrictions ou des mises en garde quant à l'exercice de ces activités. Les nouvelles règles viendraient désormais clarifier les obligations, ce qui permettrait d'optimiser le processus administratif.

Seules les situations donnant ouverture à la règle de la séparation des clientèles ainsi que les activités liées aux finances (comme la préparation de déclarations fiscales pour autrui et les services de comptabilité) devraient être déclarées à l'Autorité. Le représentant, ainsi que le cabinet ou la société autonome suivant le cas, attesteraient avoir pris les actions nécessaires, le cas échéant, pour respecter les obligations. Dans la mesure où la déclaration est complète et cohérente, le représentant n'aura plus à attendre une confirmation de l'Autorité pour poursuivre son activité externe. La conformité de la situation déclarée par rapport aux dispositions applicables pourrait être examinée lors d'une inspection.

Lorsque requis, le délai réglementaire pour aviser l'Autorité d'une modification aux renseignements fournis concernant l'exercice d'une activité externe serait de 30 jours.

Entrée en vigueur

Les modifications réglementaires proposées concernant les activités externes des représentants entreraient en vigueur le 1^{er} juin 2023, sous réserve de l'approbation ministérielle.

Consultations

Toute personne intéressée ayant des commentaires à formuler au sujet de ces modifications réglementaires ou de la consultation sur les cyberrisques est priée de les faire parvenir par écrit au plus tard le **6 février 2023** en s'adressant à :

M^e Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Télécopieur : 514 864-8381
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

À défaut d'avis contraire à cet effet, tous les commentaires seront affichés sur le site Internet de l'Autorité, au www.lautorite.qc.ca. Par conséquent, nous invitons les intervenants à ne pas inclure de renseignements personnels directement dans les commentaires à publier. Il importe que les intervenants précisent en quel nom ils présentent leurs commentaires.

Renseignements additionnels

Des précisions ou des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à :

Projet de modification sur l'assurance de responsabilité et sur les cyberrisques

Pierre-Olivier Belzile
Analyste aux pratiques de distribution
Direction des pratiques de distribution et des OAR
Autorité des marchés financiers
Téléphone : 418 525-0337, poste 4815
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
pierre-olivier.belzile@lautorite.qc.ca

Projet de modification sur les activités externes

Isabelle Boivin
Analyste aux pratiques de distribution
Direction des pratiques de distribution et des OAR
Autorité des marchés financiers
Téléphone : 418 525-0337, poste 4817
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
isabelle.boivin@lautorite.qc.ca

Le 8 décembre 2022

Annexe

Activités externes – Règles de la séparation des clientèles : Approche par discipline

Représentant en assurance de personnes

Il doit séparer sa clientèle s'il se trouve en situation d'influence, notamment lorsqu'il exerce les activités externes suivantes :

- juge ou policier;
- ministre du culte ou dirigeant d'un organisme religieux;
- membre de l'Ordre professionnel des avocats du Québec ou l'Ordre professionnel des notaires du Québec;
- membre de l'Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec ou de l'Ordre professionnel des médecins du Québec;
- enseignant dans un établissement d'enseignement de niveau secondaire, collégial ou universitaire;
- directeur de funérailles ou toute autre fonction similaire dans le domaine funéraire;
- consultant en immigration et en citoyenneté;
- syndic de faillite;
- direction d'un syndicat, autre qu'un syndicat de représentants, direction d'une association professionnelle ou employé d'une telle organisation;
- membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés, dans la mesure où l'exercice de cette activité nécessite qu'il soit titulaire d'un permis de comptabilité publique;
- courtier immobilier.

Planification financière

Il doit séparer sa clientèle s'il se trouve en situation d'influence, notamment lorsqu'il exerce les activités externes suivantes :

- juge ou policier;
- ministre du culte ou dirigeant d'un organisme religieux;
- membre de l'Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec ou de l'Ordre professionnel des médecins du Québec;
- enseignant dans un établissement d'enseignement de niveau secondaire, collégial ou universitaire;
- consultant en immigration et en citoyenneté;

- syndic de faillite;
- direction d'un syndicat, autre qu'un syndicat de représentants, direction d'une association professionnelle ou employé d'une telle organisation;
- courtier immobilier.

Représentant en assurance collective

Il doit séparer sa clientèle s'il exerce les activités suivantes :

- juge ou policier;
- ministre du culte ou dirigeant d'un organisme religieux;
- membre de l'Ordre professionnel des avocats du Québec ou de l'Ordre professionnel des notaires du Québec;
- enseignant dans un établissement d'enseignement de niveau secondaire, collégial ou universitaire;
- consultant en immigration et en citoyenneté;
- syndic de faillite;
- direction d'un syndicat, autre qu'un syndicat de représentants, direction d'une association professionnelle ou employé d'une telle organisation;
- membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés, dans la mesure où l'exercice de cette activité nécessite qu'il soit titulaire d'un permis de comptabilité publique;
- courtier immobilier.

Représentant en assurance de dommages

Il doit séparer sa clientèle s'il exerce les activités suivantes :

- juge ou policier;
- ministre du culte ou dirigeant d'un organisme religieux;
- membre de l'Ordre professionnel des avocats du Québec ou de l'Ordre professionnel des notaires du Québec;
- enseignant dans un établissement d'enseignement de niveau secondaire, collégial ou universitaire;
- consultant en immigration et en citoyenneté;
- de syndic de faillite;

- direction d'un syndicat, autre qu'un syndicat de représentants, direction d'une association professionnelle ou employé d'une telle organisation;
- membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés, dans la mesure où l'exercice de cette activité nécessite qu'il soit titulaire d'un permis de comptabilité publique;
- courtier immobilier;
- vendeur, locateur, réparateur de véhicules routiers et de véhicules hors route ou d'embarcations;
- vendeur, locateur ou réparateur de biens meubles dans la mesure où le produit ou le service est spécifiquement lié au bien;
- entrepreneur au sens de l'article 7 de la *Loi sur le bâtiment* (chapitre B-1.1);
- fournisseur de services requis à l'occasion d'un sinistre.

Expert en règlement de sinistres

Il doit séparer sa clientèle s'il exerce les activités suivantes :

- juge ou policier;
- ministre du culte ou dirigeant d'un organisme religieux;
- enseignant dans un établissement d'enseignement de niveau secondaire, collégial ou universitaire;
- consultant en immigration et en citoyenneté;
- syndic de faillite;
- direction d'un syndicat, autre qu'un syndicat de représentants, direction d'une association professionnelle ou employé d'une telle organisation;
- courtier immobilier;
- vendeur, locateur, réparateur de véhicules routiers et de véhicules hors route ou d'embarcations;
- vendeur, locateur ou réparateur de biens meubles dans la mesure où le produit ou le service est spécifiquement lié au bien;
- entrepreneur au sens de l'article 7 de la *Loi sur le bâtiment* (chapitre B-1.1);
- fournisseur de services requis à l'occasion d'un sinistre.

Courtier hypothécaire

Il doit séparer sa clientèle s'il exerce les activités suivantes :

- juge ou policier;

- ministre du culte ou dirigeant d'un organisme religieux;
- membre de l'Ordre professionnel des avocats du Québec ou de l'Ordre professionnel des notaires du Québec;
- enseignant dans un établissement d'enseignement de niveau secondaire, collégial ou universitaire;
- consultant en immigration et en citoyenneté;
- syndic de faillite;
- direction d'un syndicat, autre qu'un syndicat de représentants, direction d'une association professionnelle ou employé d'une telle organisation;
- membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés, dans la mesure où l'exercice de cette activité nécessite qu'il soit titulaire d'un permis de comptabilité publique;
- prêteur de sommes d'argent;
- administrateur de prêt, sauf s'il agit pour le compte de la personne physique qui souhaite contracter ou a contracté un prêt garanti par hypothèque immobilière;
- membre de l'Ordre professionnel des évaluateurs agréés du Québec;
- inspecteur en bâtiment.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT SUR LE CABINET, LE REPRÉSENTANT AUTONOME ET LA SOCIÉTÉ AUTONOME

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 196 et a. 223, par. 8°)

1. L'article 16 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (chapitre D-9.2, r. 2) est modifié par le remplacement de « au » par « aux dossiers sur les activités externes des représentants visés à la sous-section 2.1 ainsi qu'au ».

2. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 21.1, de ce qui suit :

« § 2.1. — *Dossiers sur les activités externes des représentants*

« **21.2.** Un cabinet doit tenir un dossier sur les activités externes, au sens de l'article 5.1 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D 9.2, r. 10), exercées par chacun des représentants qui agit pour son compte. Une société autonome doit tenir un tel dossier pour tous ses associés et tous les représentants à son emploi. Le représentant autonome doit tenir un tel dossier pour les activités externes qu'il exerce.

Un tel dossier doit contenir les documents et les renseignements suivants :

- 1° la description de l'activité externe;
- 2° le cas échéant, la déclaration d'exercice de l'activité externe du représentant;
- 3° la date du début de l'exercice de l'activité externe et, si connue, la date de sa cessation ;
- 4° les actions prises, le cas échéant, par le cabinet ou la société autonome pour s'assurer que le représentant agit pour son compte conformément à la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D 9.2) ainsi que celles prises par le représentant autonome pour s'assurer qu'il agit conformément à cette loi. »

3. L'article 29 de ce règlement est modifié, dans le premier alinéa :

1° par le remplacement, dans ce qui précède le paragraphe 1, de « Sauf à l'égard de la catégorie d'expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur, le » par « Le »;

2° dans le paragraphe 3° :

a) par l'insertion, dans les sous-paragraphes *a* à *c*, et après « fautes, » de « y compris de fautes lourdes, »;

b) par le remplacement, dans le sous-paragraphe *d* de « de la radiation ou de la suspension de l'inscription du cabinet, du représentant autonome ou de la société autonome, selon le cas » par « du retrait, de la radiation ou de la suspension de l'inscription du cabinet, du représentant autonome ou de la société autonome, selon le cas, que la société ait été dissoute ou non ou que la personne soit décédée ou non »;

c) par l'ajout, à la fin, du sous-paragraphe suivant :

« *h)* il est considéré comporter des garanties au moins égales à celles requises par la loi applicable au Québec et satisfaire aux exigences du présent règlement. ».

4. Un contrat d'assurance de responsabilité souscrit ou renouvelé par un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome doit être conforme à l'article 29 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (chapitre D-9.2, r. 2), modifié par le paragraphe 2 de l'article 3 du présent règlement, à l'une des dates suivantes, selon le cas :

1° à la date qui suit immédiatement de 12 mois celle de la souscription ou du renouvellement de ce contrat, dans le cas où cette souscription ou ce renouvellement est effectué entre le 1er juin et le 30 septembre 2023;

2° le 1^{er} juin 2024, dans les autres cas.

5. Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} juin 2023.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT RELATIF À LA DÉLIVRANCE ET AU RENOUELEMENT DU CERTIFICAT DE REPRÉSENTANT

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 200, par. 9°, et a. 203, par. 6°)

1. L'article 37 du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant (chapitre D-9.2, r. 7) est modifié par l'insertion, dans le premier alinéa et après « de cette modification », de « ou, dans le cas d'une modification à un renseignement concernant l'exercice d'une activité externe, au sens du deuxième alinéa de l'article 5.1 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10), dans les 30 jours de cette modification ».
2. L'article 62 de ce règlement est modifié par l'insertion, à la fin, de « ou, dans le cas d'une modification à un renseignement concernant l'exercice d'une activité externe, au sens du deuxième alinéa de l'article 5.1 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10), dans les 30 jours de cette modification ».
3. Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} juin 2023.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT SUR L'EXERCICE DES ACTIVITÉS DES REPRÉSENTANTS

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 196 et 202, par. 2°)

1. La section II du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10), comprenant les articles 2 et 3, est abrogée.

2. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 5, de ce qui suit :

« § 1.1. — *Règles particulières à l'exercice d'activités externes par un représentant*

« 5.1. Le représentant ne peut exercer une activité externe que dans les circonstances suivantes :

1° l'exercice de l'activité externe n'est pas susceptible de prêter à confusion avec l'exercice des activités de représentant;

2° le cas échéant, l'exercice de l'activité externe a été déclaré par écrit par le représentant au cabinet ou à la société autonome pour le compte duquel il agit.

Pour l'application de la présente sous-section, on entend par « activité externe » toute occupation, fonction ou activité exercée auprès du public autre que l'activité de représentant.

« 5.2. Malgré l'article 5.1, un représentant en assurance de personnes ou un planificateur financier ne peut offrir des produits et services financiers aux personnes suivantes :

1° toute personne physique s'il exerce également auprès de celle-ci une activité externe qui, en raison de sa nature ou de la formation ou de l'expertise qu'elle exige, le place dans une situation d'influence;

2° le conjoint de cette personne, son enfant ou celui de son conjoint, son père, sa mère, son frère, sa sœur, le conjoint de son père ou de sa mère, le père ou la mère de son conjoint ainsi que le conjoint de son enfant.

Pour l'application du premier alinéa, le représentant en assurance de personnes est considéré être en situation d'influence lorsqu'il exerce auprès d'une personne visée à cet alinéa une activité externe à titre de membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés, dans la mesure où l'exercice de cette activité nécessite qu'il soit titulaire d'un permis de comptabilité publique. De même, le représentant en assurance de personnes ou le planificateur financier est considéré être en situation d'influence lorsqu'il exerce auprès d'une personne visée à cet alinéa l'une des activités externes suivantes :

1° de juge ou de policier;

2° de ministre du culte ou le dirigeant d'un organisme religieux;

3° de membre de l'Ordre professionnel des avocats du Québec ou de l'Ordre professionnel des notaires du Québec, sauf à l'égard des activités de planificateur financier;

4° de membre de l'Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec ou l'Ordre professionnel des médecins du Québec;

5° d'enseignant dans un établissement d'enseignement de niveau secondaire, collégial ou universitaire;

6° de directeur de funérailles ou toute autre fonction similaire dans le domaine funéraire, sauf à l'égard des activités de planificateur financier;

7° de consultant en immigration et en citoyenneté;

8° de syndic de faillite;

9° de direction d'un syndicat, autre qu'un syndicat de représentants, de direction d'une association professionnelle ou d'employé d'une telle organisation;

10° de courtier immobilier.

« 5.3. Malgré l'article 5.1, un produit ou service financier ne peut être offert à une personne physique, à son conjoint, à son enfant ou à celui de son conjoint, à son père, à sa mère, à son frère, à sa sœur, au conjoint de son père ou de sa mère, au père ou à la mère de son conjoint ainsi qu'au conjoint de son enfant dans les cas suivants :

1° lorsque que le courtier hypothécaire, le représentant en assurance collective, l'agent en assurance de dommages, le courtier en assurance de dommages ou l'expert en sinistre exerce auprès de cette personne une activités externe visée à l'un des paragraphes 1°, 2°, 5° et 7° à 9° du deuxième alinéa de l'article 5.2;

2° lorsque que le courtier hypothécaire, le représentant en assurance collective, l'agent en assurance de dommages ou le courtier en assurance de dommages exerce auprès de cette personne une activité externe à titre de membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés, dans la mesure où l'exercice de cette activité nécessite qu'il soit titulaire d'un permis de comptabilité publique, ou à titre de membre de l'Ordre professionnel des avocats du Québec ou de l'Ordre professionnel des notaires du Québec;

3° lorsque que le représentant en assurance collective, l'agent en assurance de dommages, le courtier en assurance de dommages ou l'expert en sinistre exerce auprès de cette personne une activité externe à titre de courtier immobilier;

4° lorsque que le courtier hypothécaire exerce auprès de cette personne une des activités externes suivantes :

a) de prêteur de sommes d'argent;

b) d'administrateur de prêt, sauf s'il agit pour le compte de la personne physique qui souhaite contracter ou a contracté un prêt garanti par hypothèque immobilière ;

c) de membre de l'Ordre professionnel des évaluateurs agréés du Québec;

d) d'inspecteur en bâtiment;

5° lorsque que l'agent en assurances de dommages, le courtier en assurance de dommages ou l'expert en sinistre exerce auprès de cette personne une des activités externes suivantes :

a) de vendeur, de locateur, de réparateur de véhicules routiers, de véhicules hors route ou d'embarcations;

b) de vendeur, de locateur ou de réparateur de biens meubles dans la mesure où le produit ou le service est spécifiquement lié au bien;

c) d'entrepreneur au sens de l'article 7 de la Loi sur le bâtiment (chapitre B-1.1);

d) de fournisseur de services requis à l'occasion d'un sinistre.

« 5.4. Le représentant qui exerce une activité externe ne peut utiliser pour l'exercice de ses activités de représentant l'information privilégiée ou confidentielle à laquelle il a accès à l'occasion de l'exercice de l'activité externe, à moins que la personne concernée n'y ait consenti par écrit. ».

3. L'article 17 de ce règlement est modifié, dans le paragraphe 3° :

1° par l'insertion, dans le sous-paragraphe *a*, et après « fautes, », de « y compris de fautes lourdes, »;

2° par le remplacement, dans le sous-paragraphe *b*, de « à compter de la date de cessation d'exercice » par « , pour toutes les activités visées par la couverture, à compter de la date à laquelle il cesse, de façon temporaire ou permanente, d'exercer ses activités, »;

3° par l'ajout, à la fin, du sous-paragraphe suivant :

«f) il est considéré comporter des garanties au moins égales à celles requises par la loi applicable au Québec et satisfaire aux exigences du présent règlement. ».

4. Un contrat d'assurance de responsabilité souscrit ou renouvelé par un représentant qui agit pour le compte d'un cabinet sans être un de ses employés doit être conforme à l'article 17 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10), modifié par l'article 3 du présent règlement, à l'une des dates suivantes, selon le cas :

1° à la date qui suit immédiatement de 12 mois celle de la souscription ou du renouvellement de ce contrat, dans le cas où cette souscription ou ce renouvellement est effectué entre le 1^{er} juin et le 30 septembre 2023;

2° le 1^{er} juin 2024, dans les autres cas.

5. Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} juin 2023.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT RELATIF À L'INSCRIPTION D'UN CABINET, D'UN REPRÉSENTANT AUTONOME ET D'UNE SOCIÉTÉ AUTONOME

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 223, par.5°)

1. L'article 2 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome (chapitre D-9.2, r. 15) est modifié par la suppression, dans le paragraphe 10°, de « sauf pour l'assureur qui entend agir par l'entremise d'experts en sinistre à son emploi, ».

2. L'article 8 de ce règlement est modifié par l'insertion, à la fin, de « ou son retrait ».

3. L'article 10 de ce règlement est modifié :

1° dans le paragraphe 2° :

a) dans le sous-paragraphe a) :

i) par la suppression de « sauf pour l'assureur qui entend agir par l'entremise d'experts en sinistre à son emploi, »;

ii) par le remplacement de « une preuve du » par « une déclaration relative au »;

b) par le remplacement, dans le sous-paragraphe b), de « preuve » par « déclaration »;

2° par l'ajout, à la fin, du paragraphe suivant :

« 3.1° à la demande de l'Autorité, lui transmettre, dans les 30 jours, toute preuve relative au maintien d'assurance. ».

4. Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} juin 2023, à l'exception de l'article 3, dans la mesure où il ne vise pas la disposition i) du paragraphe a) du paragraphe 1°, qui entre en vigueur le 27 janvier 2024.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT SUR LA TENUE ET LA CONSERVATION DES LIVRES ET REGISTRES

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 223, par. 12°)

1. Le Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres (chapitre D-9.2, r. 19) est modifié par l'insertion, après l'article 15, du suivant :

« **15.1.** Tout cabinet, représentant autonome ou société autonome doit conserver ses dossiers sur les activités externes des représentants visés à la sous-section 2.1 de la section II du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (chapitre D-9.2, r. 2) pour une période d'au moins 5 ans à compter de la date à laquelle le représentant cesse d'agir pour son compte ou, le cas échéant, cesse ses activités à titre de représentant autonome. ».

2. L'article 16 est modifié par l'insertion, après « ses dossiers clients », de « ou ses dossiers sur les activités externes des représentants ».

3. Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} juin 2023.

Draft regulations

Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2, ss. 196, 200 par. (3), (5) and (9), 202 par. (2), 203 par. (3) and (6), and 223 par. (5), (8) and (12))

Regulatory consultation relating to professional liability insurance and outside activities

Notice is hereby given by the Autorité des marchés financiers (the “AMF” or the “Authority”) that, in accordance with section 217 of the *Act respecting the distribution of financial products and services*, CQLR, c. D-9.2 (the “Distribution Act”), the following draft regulations, the texts of which are published hereunder, may be made by the Authority and subsequently submitted to the Québec Minister of Finance for approval, with or without amendment, after 60 days have elapsed since its publication in the Bulletin of the Authority:

- *Regulation to amend the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships;*
- *Regulation to amend the Regulation respecting the issuance and renewal of representatives' certificates;*
- *Regulation to amend the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative;*
- *Regulation to amend the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships;*
- *Regulation to amend the Regulation respecting the keeping and preservation of books and registers.*

The draft regulations are also available under “Public consultations” on the AMF’s website at www.lautorite.qc.ca. For ease of reading, the AMF also offers an administrative version of the complete text of the regulations, including the proposed amendments.

Background

The proposed regulatory amendments advance the goal of protecting the public and reducing compliance burden. For ease of reading, the term “registrants” is used to refer collectively to independent representatives, firms and independent partnerships.

A. Proposed amendments respecting professional liability insurance and questions related to cyber risks in liability insurance

The AMF wishes to address insurance coverage issues that have been observed over the years, including compliance issues with certain policies.

Given its public protection mission, the AMF is of the opinion that it is critical for contracts covering representatives’ and registrants’ liability to provide coverage that is as comprehensive as possible.

The proposed regulatory amendments therefore simultaneously increase consumer protection and registrant protection and ease certain controls implemented by the AMF to monitor liability insurance policies and ensure their compliance.

For ease of reading, the term “representative” is used, in section A only, to refer to a representative acting on behalf of a firm without being employed by it.

i. Exception for the category of claims adjuster employed by an insurer

The exception for the category of claims adjuster employed by an insurer would be removed from the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 2) and the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 15).

The proposed correction would be necessary because the category of claims adjuster employed by an insurer no longer exists.

ii. Clause regarding compliance with regulations under the Distribution Act

The proposed regulatory amendments would require adding a clause to the insurance contract whereby the insurance contract would be considered to satisfy the requirements set out in the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships or in the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (chapter D-9.2, r. 10), as the case may be, in order to address any gaps that may exist between the coverage set out in the insurance contract and the coverage required under those regulations.

iii. Proof of maintenance of liability insurance at policy renewal

Currently, under the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships, registrants must transmit annually to the AMF proof of maintenance of liability insurance satisfying the requirements set out in the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships. A firm must also provide proof that any representative acting on its behalf is covered by liability insurance satisfying the requirements set out in the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative. Typically, such proof would consist of a copy of the insurance policy or coverage summary page.

The “proof of maintenance” requirement would be replaced by a declaration in the maintenance of registration form confirming that the insurance policy satisfies the requirements set out in the Act and its regulations. This easing would reduce the number of reminders, document requests, exchanges of documents and follow-ups that would be required in this regard.

In certain circumstances and for purposes of verifying insurance policy compliance, the AMF could, however, request that a registrant transmit to the AMF, within 30 days of a request made by it, proof of maintenance of insurance.

iv. Coverage respecting gross fault

Currently, the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships and the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative require, among other things, that the insurance contract cover liability arising from the fault committed by

a representative and by registrants in the performance of their activities, without making any distinction regarding the nature of the fault committed.

The AMF noted that some liability insurance policies include a clause excluding gross fault, i.e., a fault which shows gross recklessness, gross carelessness or gross negligence (as defined in the *Civil Code of Québec*).

The proposed regulatory amendments would require that the insurance coverage also extend to gross fault.

v. Extension of the coverage period for a term of five years

The proposed amendments to the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships and the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative clarify and harmonize the requirements concerning the clause extending the coverage period for both representatives and registrants.

Under the current rules for registrants' liability insurance contracts, the contract must include a clause extending the coverage period for a further five years from the time the registrant is struck off or suspended from the AMF's roll. However, since registrants may also cease their activities voluntarily by applying to the AMF to have their registration revoked (withdrawn), the coverage period extension clause should apply to this situation, as well. Accordingly, the AMF is proposing that this clause also apply in the situation where a registrant has applied to have its registration revoked.

The AMF is also proposing an amendment specifying that the requirement to extend the coverage period applies whether or not the legal person who was registered as a firm or independent partnership has been dissolved or whether or not the natural person who was registered as an independent representative has died.

In the case of a representative, the requirement to include a clause extending the coverage period already applies in the situation of a representative who voluntarily ceases to pursue activities. The Regulation to amend the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative includes an amendment to specify that the cessation of activities may be temporary or permanent, in order to clarify that the cessation may be due, for example, to the representative's certificate having been surrendered only for a certain amount of time. Moreover, the proposed regulation would clarify that the coverage period extension would apply in respect of all the activities contemplated by the coverage.

Cases where the registration is no longer valid

Under the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships, a registration is valid until it is cancelled. However, section 126 of the Distribution Act states that a registrant that wishes to terminate its activities in a given sector must apply to the AMF for the revocation of its registration for that sector. The AMF is therefore proposing to

amend the regulation to cover this situation, as well, and to specify that the registration is valid until it is cancelled or revoked.

Coming into force and transition period

The Regulation to amend the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships and the Regulation to amend the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative would come into force on June 1, 2023, subject to ministerial approval.

However, in order to give insurers enough time to make the necessary adjustments to their contracts, representatives and registrants that make or renew their insurance contracts between June 1 and September 30, 2023 would benefit from a transition period. They would have to comply with the new regulatory requirements not later than 12 months after the making or renewal of the contract. As a result, representatives and registrants whose insurance contracts are made or renewed for a 12-month term would have until the next renewal of their insurance contracts to comply with the new regulatory requirements. However, in situations where such making or renewal is for a term exceeding 12 months, the transition period would not be extended accordingly.

In all other situations, the insurance contract covering registrants' and representatives' liability would have to satisfy the new regulatory requirements not later than **June 1, 2024**.

When insurance contracts are made or renewed on or after October 1, 2023, the representatives and registrants concerned would be advised to ask their insurers at that time to make the changes required to bring their insurance contracts into compliance with the new regulatory requirements, while the coverage period specified in the contract has not expired (i.e., the contract is in progress), and not to wait until June 1, 2024 to do this.

The Regulation to amend the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships would come into force on June 1, 2023.

As of **January 27, 2024**, a registrant would no longer have to provide proof of maintenance of liability insurance in order to maintain its registration (except if the AMF requests it). However, the registrant would be expected to transmit a declaration pertaining to liability insurance as part of the maintenance of registration form.

For information purposes - The twice-yearly statement regarding the wording of professional liability insurance policies

The administrative requirement for an insurer to file a statement with the AMF twice a year regarding changes made to the wording of an existing liability insurance policy (or the absence of such changes) would be withdrawn on June 1, 2024.

Consultation questions on cyber risks in liability insurance

The AMF wishes to use this consultation as an opportunity to survey stakeholders on the appropriateness of adding, in the current regulations, cyber risk coverage to registrants' liability insurance or, conversely, to find out the reasons against doing so. Adding such coverage would definitely have some advantages but could also impact the offer or cost-benefit analysis of liability insurance policies.

This initiative is part of a forward-looking approach aimed at better anticipating, understanding and addressing the challenges and risks faced by consumers, particularly in light of technological change. No regulatory amendments in this respect are being contemplated within the scope of this consultation.

With this in mind, we are seeking your input on the following questions, in particular:

1. Would it be beneficial (on a cost-benefit basis) to include, in the regulations, requirements that would add cyber risk coverage to registrants' liability insurance contracts? If so, why?
 - 1.1. If not, what do you see as the main obstacles to introducing such a measure?
 - 1.2. What do you see as alternatives to introducing such a measure (other than insurance coverage)?
2. What cyber risks could/should be covered (e.g., client data compromise, information theft, business interruption arising from a cyber attack)?
3. What cyber risk coverages would most likely be included in registrants' liability insurance contracts?
4. Are there other comments, suggestions or issues you would like to raise with the AMF regarding the appropriateness of requiring the inclusion of cyber risk insurance coverage in a registrant's liability insurance contract?

B. Proposed amendments respecting the outside activities of representatives

In keeping with the highest public protection standards, the proposed regulatory amendments update the framework for outside activities of representatives governed by the Distribution Act. The amendments are meant to be harmonized with the new requirements in the securities and derivatives sectors, which came into effect on June 6, 2022,^[1] with necessary modifications to reflect the specific features of the activities governed by the Distribution Act. The amendments also seek to address the labour shortage issues in the industry.

Repeal of the provisions on incompatible occupations

Currently, the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative states that certain activities and occupations are incompatible with the pursuit of activities as a representative. A repeal of these provisions is proposed to enable representatives to pursue any outside activity provided they comply with the proposed new rules. The firms or independent partnership, as the case may be, would also have to comply with new requirements.

i. Introduction of specific rules governing representatives' outside activities

While maintaining a high level of public protection, specific rules are proposed to clarify the framework within which such activities may be carried on by a representative.

^[1] [Canadian securities regulators modernize registration information requirements, clarify outside activity reporting and update filing deadlines](#), December 16, 2021.

a. Definition of outside activities

Under the proposed amendments, “outside activity” means any occupation, function or activity, other than the activity of representative, that involves dealing with the public.

b. Professional requirements

Representatives must comply at all times with their general obligations, first and foremost among them being their obligations relating to conflicts of interest and the requirement to demonstrate availability in respect of their clients.

The proposed regulatory amendments specify that the pursuit of an outside activity must not be likely to cause confusion with the activities as a representative.

Moreover, the proposed regulatory amendments would place the onus for reporting such an activity on the representative. Therefore, any situation meeting the definition of an outside activity would have to be reported in writing by the representative to the firm or independent partnership on whose behalf the representative acts.

Lastly, privileged or confidential information to which a representative has access in the course of an outside activity may not be used by the representative for the pursuit of his or her activities as a representative, unless the person concerned has consented in writing to such use.

c. Segregation of clienteles

A representative would not be able to offer financial products and services to natural persons with whom the representative had a relationship arising from certain outside activities (“Segregation of Clienteles Rule”). This rule would also apply to relatives of the natural person, including his or her spouse, parents and children.

The activities giving rise to the Segregation of Clienteles Rule largely correspond to the activities that are currently incompatible under the existing regulations. Some accommodations, however, are provided for, based on the specific features of each sector.

▪ Insurance of persons and financial planning

Representatives in insurance of persons or financial planners would be subject to a general rule (“Standard of Influence”), They would not be able to offer financial products and services to natural persons with whom they have a relationship arising from an outside activity that, due to its nature or the training or specialized knowledge it requires, places the representative in a position of influence.

This Standard of Influence is harmonized with the new requirements in the securities and derivatives sectors (see Appendix). Insurance of persons and financial planning are the sectors with the largest number of representatives who are also registered as securities representatives.

Certain, specific cases would automatically give rise to the Segregation of Clienteles Rule as well as the Standard of Influence. These include the activities of judge, police officer, doctor, nurse and teacher (see Appendix).

- Group insurance of persons

In the case of group insurance representatives, only certain, specific outside activities will give rise to the Segregation of Clientele Rule (see Appendix). As the clients of group insurance representatives are usually entities, the Segregation of Clientele Rule will apply only in cases where, for example, a person has a relationship as both a lawyer and a representative with a natural person who is a client for a group insurance contract for the employees of the natural person's company.

- Damage insurance

For damage insurance representatives, a number of activities that are subject to the current incompatibility provisions would give rise to the Segregation of Clientele Rule (see Appendix), including the activity of vendor of motor vehicles or of contractor within the meaning of section 7 of the *Building Act* (chapter B-1.1).

A significant accommodation would be made, however, to allow damage insurance representatives to engage in the occupation of vendor, lessor or repairer of movable property. The Segregation of Clientele Rule would not apply if, for example, a representative were to offer a natural person an insurance product or service that is not specifically related to property sold as part of the outside activity.

This accommodation would also support efforts to address the labour shortage, as it would make it possible to obtain a certificate as a damage insurance representative, for example, and engage in an outside activity, provided the conditions governing the pursuit of activities are complied with and the Segregation of Clientele Rule is applied in the cases that are provided for.

- Mortgage brokerage

In the case of mortgage brokers, the pursuit of certain outside activities would give rise to the Segregation of Clientele Rule, thereby addressing public protection concerns in this sector (see Appendix). Accordingly, a mortgage broker would not be able to offer financial products and services to natural persons with whom they act as a money lender, loan administrator, chartered appraiser or building inspector.

ii. Keeping and preservation of records on representatives' outside activities

Under the proposed regulatory amendments, a firm would have to keep a record on the outside activities of every representative who acts on its behalf and who has reported such activities. In particular, the record would have to contain:

- a report of the representative's outside activity;
- the start and end date of the outside activity; and
- the actions taken by the firm, if applicable, to ensure that the representative complies with the Distribution Act.

The firm would have to preserve the records on outside activities for a period of at least five years from the date on which the representative ceases to act on their behalf.

The same requirements would apply to independent partnerships and independent representatives, with the necessary modifications. Therefore, an independent representative would have to indicate the actions taken, if applicable, to comply with the Distribution Act.

iii. Reporting activities giving rise to the Segregation of Clientele Rule and finance-related activities to the AMF

Currently, all outside activities must be reported to the AMF, which issues, on a case-by-case basis, conditions, restrictions or warnings regarding such activities. The new rules would clarify obligations and thereby optimize the administrative process.

Only situations giving rise to the Segregation of Clientele Rule and finance-related activities (such as the preparation of tax returns for others and accounting services) would have to be reported to the AMF. Representatives, firms and independent partnerships, as the case may be, would certify that they had taken the actions required, if any, to comply with their obligations. To the extent that the report is complete and consistent, representatives will no longer have to wait for a confirmation from the AMF to pursue an outside activity. Compliance of the reported situation with the applicable provisions could be reviewed during an inspection.

Where required, the prescribed time period for notifying the AMF of a change to the information provided regarding an outside activity would be 30 days.

Coming into force

The proposed regulatory amendments respecting representatives' outside activities would come into force on June 1, 2023, subject to ministerial approval.

Consultations

Comments regarding the regulatory amendments or the consultation on cyber risks may be made in writing by **February 6, 2023** to:

Me Philippe Lebel
Corporate Secretary and Executive Director, Legal Affairs
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Fax: 514-864-8381
E-mail: consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Unless otherwise noted, comments will be posted on the AMF's website at www.lautorite.qc.ca. Therefore, you should not include personal information directly in comments to be published. It is important that you state on whose behalf you are making the comments.

Further information

Further information is available from:

Draft amendments on liability insurance and cyber risks

Pierre-Olivier Belzile
Analyst, Distribution Practices
Distribution Policies and SROs
Autorité des marchés financiers
Telephone: 418-525-0337, ext. 4815
Toll-free: 1-877-525-0337
pierre-olivier.belzile@lautorite.qc.ca

Draft amendments on outside activities

Isabelle Boivin
Analyst, Distribution Practices
Distribution Policies and SROs
Autorité des marchés financiers
Telephone: 418-525-0337, ext. 4817
Toll-free: 1-877-525-0337
isabelle.boivin@lautorite.qc.ca

December 8, 2022

Appendix

Outside activities – Segregation of Clienteles Rule: Approach by sector

Representatives in insurance of persons

Representatives in insurance of persons must segregate their clientele if they find themselves in a position of influence, particularly when pursuing the outside activity of:

- judge or police officer;
- minister of religion or leader in a religious organization;
- member of the Ordre professionnel des avocats du Québec or the Ordre professionnel des notaires du Québec;
- member of the Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec or the Ordre professionnel des médecins du Québec;
- teacher in an educational institution at the secondary, college or university level;
- funeral director or any other similar duties in the funeral services industry;
- immigration and citizenship consultant;
- bankruptcy trustee;
- management of a union, other than a union formed of representatives, or management of a professional association, or employee of any such organization;
- member of the Ordre des comptables professionnels agréés, to the extent that pursuing that activity requires the representative to hold a public accountancy permit; or
- real estate broker.

Financial planners

Financial planners must segregate their clientele if they find themselves in a position of influence, particularly when pursuing the outside activity of:

- judge or police officer;
- minister of religion or leader in a religious organization;
- member of the Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec or the Ordre professionnel des médecins du Québec;
- teacher in an educational institution at the secondary, college or university level;
- immigration and citizenship consultant;

- bankruptcy trustee;
- management of a union, other than a union formed of representatives, or management of a professional association, or employee of any such organization; or
- real estate broker.

Group insurance representatives

Group insurance representatives must segregate their clientele if they pursue the activity of:

- judge or police officer;
- minister of religion or leader in a religious organization;
- member of the Ordre professionnel des avocats du Québec or the Ordre professionnel des notaires du Québec;
- teacher in an educational institution at the secondary, college or university level;
- immigration and citizenship consultant;
- bankruptcy trustee;
- management of a union, other than a union formed of representatives, or management of a professional association, or employee of any such organization;
- member of the Ordre des comptables professionnels agréés, to the extent that pursuing that activity requires the representative to hold a public accountancy permit; or
- real estate broker.

Damage insurance representatives

Damage insurance representatives must segregate their clientele if they pursue the activities of:

- judge or police officer;
- minister of religion or leader in a religious organization;
- member of the Ordre professionnel des avocats du Québec or the Ordre professionnel des notaires du Québec;
- teacher in an educational institution at the secondary, college or university level;
- immigration and citizenship consultant;
- bankruptcy trustee;

- management of a union, other than a union formed of representatives, or management of a professional association, or employee of any such organization;
- member of the Ordre des comptables professionnels agréés, to the extent that pursuing that activity requires the representative to hold a public accountancy permit;
- real estate broker;
- vendor, lessor or repairer of road vehicles, off-road vehicles or boats;
- vendor, lessor or repairer of movable property insofar as the product or service is specifically related to the property;
- contractor within the meaning of section 7 of the *Building Act* (chapter B-1.1); or
- supplier of services required at the time of an insurance loss.

Claims adjusters

Claims adjusters must segregate their clientele if they pursue the activity of:

- judge or police officer;
- minister of religion or leader in a religious organization;
- teacher in an educational institution at the secondary, college or university level;
- immigration and citizenship consultant;
- bankruptcy trustee;
- management of a union, other than a union formed of representatives, or management of a professional association, or employee of any such organization;
- real estate broker;
- vendor, lessor or repairer of road vehicles, off-road vehicles or boats;
- vendor, lessor or repairer of movable property insofar as the product or service is specifically related to the property;
- contractor within the meaning of section 7 of the *Building Act* (chapter B-1.1); or
- supplier of services required at the time of an insurance loss.

Mortgage brokers

Mortgage brokers must segregate their clientele if they pursue the activity of:

- judge or police officer;

- minister of religion or leader in a religious organization;
- member of the Ordre professionnel des avocats du Québec or the Ordre professionnel des notaires du Québec;
- teacher in an educational institution at the secondary, college or university level;
- immigration and citizenship consultant;
- bankruptcy trustee;
- management of a union, other than a union formed of representatives, or management of a professional association, or employee of any such organization;
- member of the Ordre des comptables professionnels agréés, to the extent that pursuing that activity requires the representative to hold a public accountancy permit;
- money lender;
- loan administrator, except where the broker acts on behalf of a natural person who wants to take out or has taken out a loan secured by immovable hypothec;
- member of the Ordre professionnel des évaluateurs agréés du Québec; or
- building inspector.

**REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING FIRMS,
INDEPENDENT REPRESENTATIVES AND INDEPENDENT PARTNERSHIPS**

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, s. 196 and s. 223, par. (8))

1. Section 16 of the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 2) is amended by inserting “to the records on representatives’ outside activities referred to in subdivision 2.1 and” after “modifications,”.

2. The Regulation is amended by inserting the following after section 21.1:

“§ 2.1. — *Records on representatives’ outside activities*

“21.2. A firm must keep a record on the outside activities, within the meaning of section 5.1 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (chapter D-9.2, r. 10), pursued by each representative who acts on its behalf. An independent partnership must keep such a record in respect of each of its partners and each of the representatives who are employed by it. An independent representative must keep such a record in respect of his outside activities.

Such a record must include the following documents and information:

- (1) a description of the outside activity;
- (2) if applicable, the representative’s declaration of pursuit of outside activity;
- (3) the start date and end date, if known, of the outside activity;
- (4) the actions taken, if applicable, by the firm or independent partnership to ensure that the representative acts on its behalf in accordance with the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2) and the actions taken by the independent representative to ensure that he acts in accordance with the Act.”

3. Section 29 of the Regulation is amended, in the first paragraph:

(1) by replacing “Except regarding the category of claims adjuster employed by an insurer, the” by “The” in the introductory clause;

(2) in subparagraph 3:

(a) by inserting, in subparagraphs *a* to *c*, “including gross fault,” after “fault,”;

(b) by replacing, in subparagraph *d*, “from the time the firm, independent representative or independent partnership was struck off or suspended from the Authority’s roll” by “from the time the registration of the firm, independent representative or independent partnership is revoked, cancelled or suspended, as the case may be, whether or not the firm or independent partnership has been dissolved or whether or not the person has died”;

(c) by adding the following subparagraph at the end:

“(h) that the contract is considered to include coverage at least equal to the coverage required by the law applicable in Québec and to satisfy the conditions set out in this Regulation.”

4. A professional liability insurance contract made or renewed by a firm, independent representative or independent partnership must be compliant with section 29 of the

Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 2), as amended by paragraph 2 of section 3 of this Regulation, as of one of the following dates, as the case may be:

(1) the date that immediately follows the date that is 12 months after the making or renewal of the contract, in cases where the contract is made or renewed between 1 June 2023 and 30 September 2023; or

(2) 1 June 2024, in all other cases.

This Regulation comes into force on 1 June 2023.

REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING THE ISSUANCE AND RENEWAL OF REPRESENTATIVES' CERTIFICATES

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, s. 200, par. (9) and s. 203, par. (6))

1. Section 37 of the Regulation respecting the issuance and renewal of representatives' certificates (chapter D-9.2, r. 7) is amended by inserting "or, in the case of a change to information pertaining to the pursuit of an outside activity, within the meaning of the second paragraph of section 5.1 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (chapter D-9.2, r. 10), within 30 days of such change" in the first paragraph after "of such change".

2. Section 62 of the Regulation is amended by inserting "or, in the case of a change to information pertaining to the pursuit of an outside activity, within the meaning of the second paragraph of section 5.1 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (chapter D-9.2, r. 10), within 30 days of such change" at the end.

3. This Regulation comes into force on 1 June 2023.

REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING THE PURSUIT OF ACTIVITIES AS A REPRESENTATIVE

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, s. 196 and s. 202, par. (2))

1. Division II of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (chapter D 9.2, r. 10), consisting of sections 2 and 3, is repealed.

2. The Regulation is amended by inserting the following after section 5:

“§ 1.1. — *Rules specific to the pursuit of outside activities by a representative*

“5.1. A representative may pursue an outside activity only in the following circumstances:

(1) the outside activity is unlikely to be confused with the activities of a representative;

(2) if applicable, the representative has reported the outside activity in writing to the firm or independent partnership on whose behalf he acts.

For purposes of this subdivision, “outside activity” means any occupation, function or activity, other than the activity of representative, that involves dealing with the public.

“5.2. Despite section 5.1, a representative in insurance of persons or financial planner may not offer financial products and services to:

(1) any natural person with whom the representative or financial planner has a relationship arising from an outside activity that, due to its nature or the training or specialized knowledge it requires, places the representative in a position of influence;

(2) the natural person’s spouse or child, the spouse’s child, the natural person’s mother, father, brother or sister, the spouse of the natural person’s father or mother, the father or mother of the natural person’s spouse or the spouse of the natural person’s child.

For the purposes of the first paragraph, a representative in insurance of persons is considered to be in a position of influence when he has a relationship with a person referred to in that paragraph that arises from an outside activity as a member of the Ordre des comptables professionnels agréés, to the extent that pursuing that activity requires him to hold a public accountancy permit. Moreover, a representative in insurance of persons or a financial planner is considered to be in a position of influence when he has a relationship with a person referred to in that paragraph that arises from the outside activity of:

(1) judge or police officer;

(2) minister of religion or leader in a religious organization;

(3) member of the Ordre professionnel des avocats du Québec or the Ordre professionnel des notaires du Québec, except with respect to the activities of a financial planner;

(4) member of the Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec or the Ordre professionnel des médecins du Québec;

(5) teacher in an educational institution at the secondary, college or university level;

- (6) funeral director or any other similar duties in the funeral services industry, except with respect to the activities of a financial planner;
- (7) immigration and citizenship consultant;
- (8) bankruptcy trustee;
- (9) management of a union, other than a union formed of representatives, or management of a professional association, or employee of any such organization; or
- (10) real estate broker.

“5.3. Despite section 5.1, a financial product or service may not be offered to a natural person, the natural person’s spouse or child, the spouse’s child, the natural person’s mother, father, brother or sister, the spouse of the natural person’s father or mother, the father or mother of the natural person’s spouse or the spouse of the natural person’s child in the following circumstances:

- (1) when a mortgage broker, representative in group insurance, damage insurance agent, damage insurance broker or claims adjuster has a relationship with that person that arises from an outside activity referred to in subparagraphs 1, 2, 5 and 7 to 9 of the second paragraph of section 5.2;
- (2) when a mortgage broker, representative in group insurance, damage insurance agent or damage insurance broker has a relationship with that person arising from an outside activity as a member of the Ordre des comptables professionnels agréés, to the extent that pursuing that activity requires him to hold a public accountancy permit, or as a member of the Ordre professionnel des avocats du Québec or the Ordre professionnel des notaires du Québec;
- (3) when a representative in group insurance, damage insurance agent, damage insurance broker or claims adjuster has a relationship with that person that arises from an outside activity as a real estate broker;
- (4) when a mortgage broker has a relationship with the natural person that arises from the outside activity of:
 - (a) money lender;
 - (b) loan administrator, except where the broker acts on behalf of a natural person who wishes to enter into, or has entered into, a loan secured by immovable hypothec;
 - (c) member of the Ordre professionnel des évaluateurs agréés du Québec; or
 - (d) building inspector;
- (5) when a damage insurance agent, damage insurance broker or claims adjuster has a relationship with that person that arises from the outside activity of:
 - (a) vendor, lessor or repairer of road vehicles, off-road vehicles or boats;
 - (b) vendor, lessor or repairer of movable property, to the extent that the product or service is specifically related to the property;
 - (c) contractor within the meaning of section 7 of the Building Act (chapter B-1.1); or

(d) provider of services required when there is an insurance loss.

“5.4. Representatives who pursue an outside activity may not use privileged or confidential information to which they have access in the course of the outside activity, unless the person concerned has consented in writing to such use.”

3. Section 17 of the Regulation is amended in paragraph 3:

(1) by inserting, in subparagraph *a*, “including gross fault,” after “fault,”;

(2) by replacing, in subparagraph *b*, “extends beyond the period of insurance provided for therein for a further term of 5 years from the date the representative ceases to pursue activities, irrespective of whether or not he is still alive” by “will continue to apply beyond the period of insurance provided for in the contract for a further term of five years, in respect of all the activities contemplated by such coverage, from the date on which the representative ceases, temporarily or permanently, to pursue activities, whether or not he has died.”;

(3) by adding the following subparagraph at the end:

“(f) the contract will be considered to include coverage at least equal to the coverage required by the law applicable in Québec and to satisfy the requirements set out in this Regulation.”

4. A professional liability insurance contract made or renewed by a firm, independent representative or independent partnership must be compliant with section 17 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (chapter D-9.2, r. 10), as amended by section 3 of this Regulation, as of one of the following dates, as the case may be:

(1) the date that immediately follows the date that is 12 months after the making or renewal of the contract, in cases where the contract is made or renewed between 1 June 2023 and 30 September 2023;

(2) 1 June 2024, in all other cases.

5. This Regulation comes into force on 1 June 2023.

REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING THE REGISTRATION OF FIRMS, REPRESENTATIVES AND INDEPENDENT PARTNERSHIPS

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, s. 223, par. (5))

1. Section 2 of the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 15) is amended by deleting “except in respect of an insurer intending to act through a claims adjuster in its employ,” in paragraph 10.
2. Section 8 of the Regulation is amended by inserting “or revoked” at the end.
3. Section 10 of the Regulation is amended:
 - (1) in paragraph 2:
 - (a) in subparagraph *a*:
 - (i) by deleting “except in respect of an insurer intending to act through claims adjusters in its employ,”;
 - (ii) by replacing “proof” by “a declaration”;
 - (b) by replacing “proof” by “a declaration” in subparagraph *b*;
 - (2) by adding the following paragraph at the end:

“(3.1) transmit to the Authority, within 30 days of a request made by it, any proof of maintenance of insurance.”.
4. This Regulation comes into force on 1 June 2023, except for section 3, to the extent that it does not refer to subparagraph *i* of subparagraph *a* of paragraph 1, which comes into force on 27 January 2024.

REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING THE KEEPING AND PRESERVATION OF BOOKS AND REGISTERS

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, s. 223, par. (12))

1. The Regulation respecting the keeping and preservation of books and registers (chapter D 9.2, r. 19) is amended by inserting the following section after section 15:

“**15.1.** All firms, independent representatives or independent partnerships shall preserve their records on representatives’ outside activities referred to in subdivision 2.1 of Division II of the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 2) for a period of at least five years from the date on which the representative ceases to act on their behalf or ceases to act as an independent representative, as the case may be.”.

2. Section 16 is amended by inserting “or records on representatives’ outside activities” after “client records”.

3. This Regulation comes into force on 1 June 2023.

Projet de règlement

Loi sur les agents d'évaluation du crédit
(chapitre A-8.2, a. 38, 66 et 73)

Loi sur les assureurs
(chapitre A-32.1, a. 485 par. 1° et 496)

Loi sur les coopératives de services financiers
(chapitre C-67.3, a. 601.1 et 601.9)

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 216.1, 223 par. 8°, 11°, 12° et 13.1°)

Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts
(chapitre I-13.2.2, a. 43 par. u) et 45.9)

Loi sur les instruments dérivés
(chapitre I-14.01, a. 175 par. 13°, 16° et 19.1°)

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne
(chapitre S-29.02, a. 277 et 286)

Loi sur les valeurs mobilières
(chapitre V-1.1, a. 331.1 par. 8°, 26° et 27.0.4°)

Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier

Avis est donné par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») que, conformément à l'article 67 de la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*, RLRQ, c. A-8.2 (la « LAÉC »), à l'article 486 de la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1 (la « LA »), à l'article 601.2 de la *Loi sur les coopératives de services financiers*, RLRQ, c. C-67.3 (la « LCSF »), à l'article 217 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « LDPSF »), à l'article 45 de la *Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts*, RLRQ, c. I-13.2.2 (la « LIDPD »), à l'article 175 de la *Loi sur les instruments dérivés*, RLRQ, c. I-14.01 (la « LID »), à l'article 278 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, RLRQ, c. S-29.02 (la « LSFSE ») et à l'article 331.2 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, RLRQ c. V-1.1 (la « LVM »), le règlement suivant (le « Projet de règlement »), dont le texte est publié ci-dessous, pourra être pris par l'Autorité et ensuite soumis au ministre des Finances du Québec pour approbation, avec ou sans modification, à l'expiration d'un délai de 60 jours à compter de sa publication au Bulletin de l'Autorité :

- *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier*

Le Projet de règlement est également accessible sur la page d'accueil du site Internet de l'Autorité au www.lautorite.gc.ca à la section « Consultations publiques ».

Contexte

Le 9 septembre 2021, l'Autorité a publié pour consultation au Bulletin de l'Autorité¹ un projet de règlement visant à harmoniser et renforcer le traitement équitable des plaintes dans le secteur financier québécois.

¹ [Bulletin de l'Autorité](#), sections 3.2.1, 5.2.1 et 6.2.1.

À la suite de l'analyse des commentaires formulés dans le cadre de cette consultation, l'Autorité publie pour consultation un Projet de règlement modifié par lequel elle réitère son objectif d'établir des règles et des pratiques communes aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit.

Les modifications proposées s'inscrivent dans l'objectif initial du Projet de règlement que l'ensemble des plaintes des consommateurs soient traitées avec diligence et de façon équitable et que l'analyse de ces plaintes permette plus spécifiquement aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit d'identifier les problématiques récurrentes liées à leurs activités et de prendre les mesures adéquates pour y remédier². Ces modifications tiennent aussi compte des préoccupations exprimées par le secteur financier quant à l'impact des exigences initialement proposées sur les processus de traitement des plaintes déjà en place.

Le Projet de règlement propose une définition différente de la plainte dont la portée est légèrement plus large que dans la version précédemment publiée pour consultation. En contrepartie, il modifie les règles et pratiques concernant le traitement simplifié de certaines plaintes, de façon à donner une plus grande flexibilité au secteur financier et permettre un traitement efficient des plaintes qui peuvent se traiter dans un délai de 10 jours suivant leur réception. Il prévoit aussi la possibilité, à des conditions déterminées par règlement, de prolonger le délai de traitement d'une plainte au-delà de 60 jours suivant sa réception.

1. Définition de « plainte »

Le Projet de règlement propose une définition de la plainte qui énumère les conditions qui font qu'une communication devrait être consignée au registre des plaintes des institutions financières, des intermédiaires financiers et des agents d'évaluation du crédit et devrait être traitée conformément au cadre réglementaire proposé. Ces conditions sont cumulatives de sorte que la communication qui ne satisfait pas à l'une de ces conditions n'est pas une plainte visée par le Projet de règlement.

Ainsi, constitue une plainte concernant une institution financière ou un intermédiaire financier, la communication qui satisfait aux conditions suivantes :

- elle exprime une insatisfaction ou un reproche à l'égard d'un service ou d'un produit offert par une institution financière ou un intermédiaire financier;
- elle lui est communiquée par une personne faisant partie de sa clientèle; et
- une réponse finale, au sens de l'article 12 du Projet de règlement, est attendue par l'auteur de la plainte.

Constitue également une plainte concernant un agent d'évaluation du crédit, la communication qui satisfait aux conditions suivantes :

- elle exprime une insatisfaction ou un reproche à l'égard d'une pratique d'un agent d'évaluation du crédit;
- elle lui est communiquée par une personne concernée sur laquelle il détient un dossier; et
- une réponse finale, au sens de l'article 12 du Projet de règlement, est attendue par l'auteur de la plainte.

² Voir les attentes exprimées envers les institutions financières dans la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* et pour les agents d'évaluation du crédit, dans le projet de *Ligne directrice applicable aux agents d'évaluation du crédit* publiées aux sections 5.2.1 et 5.2.2 du [Bulletin de l'Autorité](#) du 17 novembre 2022.

Certaines communications ne sont pas d'emblée considérées comme une plainte et ne sont donc pas visées par le Projet de règlement. Par exemple, lorsqu'un consommateur formule une demande d'information ou de transmission d'un document ou encore partage une rétroaction à une institution financière, un intermédiaire financier ou un agent d'évaluation du crédit. De même n'est pas considérée comme une plainte une demande d'indemnité déposée auprès d'une institution financière, par exemple un assureur.

À titre d'exemple, un consommateur qui communique avec une institution financière pour lui demander qu'une copie d'un relevé lui soit transmise n'exprime pas une insatisfaction ou un reproche et ne s'attend pas non plus à ce qu'une réponse finale au sens de l'article 12 du Projet de règlement lui soit communiquée. L'institution financière peut ainsi assurer le suivi de la demande du consommateur sans autre formalité. Dans le même sens, si le consommateur est insatisfait de l'aménagement des espaces de stationnement mis à sa disposition par un intermédiaire financier, il ne s'agit pas d'une insatisfaction ou d'un reproche à l'égard des services ou produits offerts par l'intermédiaire financier. L'intermédiaire financier peut ainsi assurer le suivi de cette insatisfaction sans autre formalité.

En ce qui concerne les pratiques des agents d'évaluation du crédit, le Projet de règlement ne vise pas la demande concernant l'accès à des renseignements personnels ou la rectification de tels renseignements dans un dossier de crédit ou encore le bien fondé d'un refus d'en accorder l'accès ou d'en refuser la rectification par un agent d'évaluation du crédit, faite conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ, c. P-39.1, ou à la LAEC dans le dernier cas.

2. Traitement simplifié de certaines plaintes

L'Autorité propose des règles et pratiques concernant le traitement de plaintes qui peuvent se traiter dans les 10 jours suivant leur réception par le responsable du traitement des plaintes lui-même, par des membres de son équipe ou par toute autre personne chargée du traitement des plaintes au sein de l'organisation.

Ces règles et pratiques prévoient entre autres la possibilité pour les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit de traiter certaines plaintes verbalement, notamment dans le cadre d'un appel téléphonique. Elles prévoient également la possibilité de confier le traitement de ces plaintes, par exemple, aux équipes dédiées au service à la clientèle, à la condition de prévoir la possibilité pour le consommateur d'en demander la révision par le responsable du traitement des plaintes ou par une personne sous sa supervision à qui il en assigne le traitement.

Cependant, les plaintes dont le traitement ne peut être complété dans un délai de 10 jours suivant leur réception doivent être traitées par le responsable du traitement des plaintes ou par une personne sous sa supervision à qui il en assigne le traitement. Ces plaintes demeurent assujetties notamment aux exigences de transmission d'un accusé de réception et d'une réponse finale écrite dans le délai prescrit par le Projet de règlement.

Les règles et pratiques proposées visent un équilibre entre la charge administrative imposée aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit et le traitement équitable des plaintes formulées par les consommateurs.

3. Délai de traitement d'une plainte

Le délai de traitement d'une plainte se calcule à partir du moment où elle est reçue par l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit et se termine par la communication de la réponse finale au consommateur.

L'Autorité propose de conserver un délai de traitement des plaintes de 60 jours, applicable à l'ensemble du secteur financier québécois, mais propose de permettre, à certaines conditions, que ce délai puisse être prolongé.

En effet, l'Autorité reconnaît que pour être en mesure de traiter équitablement certaines plaintes, un délai de traitement de plus de 60 jours peut être requis, par exemple lorsque leur analyse requiert la réception de documents ou d'information provenant de personnes qui ne sont pas parties à la plainte ou encore en raison d'un volume inhabituel de plaintes reçues à la suite d'un événement ponctuel d'envergure.

Dans ce contexte, l'Autorité propose qu'il soit possible pour les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit, dans des circonstances exceptionnelles ou pour des raisons qui sont hors de leur contrôle, de prévoir un délai additionnel d'au plus 30 jours pour le traitement d'une plainte.

L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation qui souhaite prolonger le délai de traitement au-delà de 60 jours doit communiquer ce fait par écrit au consommateur, en lui expliquant les circonstances exceptionnelles ou les raisons qui sont hors de son contrôle et en précisant la date avant laquelle il prévoit transmettre la réponse finale. La réponse devrait également mentionner le droit du consommateur de demander l'examen de son dossier de plainte par l'Autorité.

Par ailleurs, puisque les modifications proposées par l'Autorité sont axées sur l'intérêt du consommateur, tout commentaire visant à proposer des raisons différentes que celles proposées par le Projet de règlement devra expliquer en quoi ces raisons sont dans l'intérêt du consommateur.

4. Entrée en vigueur du règlement

Consciente du fait que les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit devront apporter certains ajustements à leurs politiques, processus et procédures de traitement des plaintes et de règlement des différends pour se conformer aux exigences du Projet de règlement, l'Autorité propose une période de transition entre la publication du règlement et son entrée en vigueur.

L'Autorité est d'avis qu'il y a lieu de coordonner la date d'entrée en vigueur du règlement avec le début d'une période de déclaration des plaintes à l'Autorité, laquelle s'étend du 1^{er} janvier au 31 décembre d'une année. Cette approche éviterait le chevauchement de cadres applicables durant une période de déclaration des plaintes, si une autre date d'entrée en vigueur était prévue.

L'Autorité est d'avis qu'une entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2024 accorderait aux institutions financières, intermédiaires financiers et agents d'évaluation du crédit une période de transition adéquate. Elle invite le secteur financier à justifier tout commentaire proposant une période de transition différente par des éléments probants.

L'Autorité déploiera différentes initiatives visant à faire connaître ce nouvel encadrement et fournira au secteur financier l'assistance nécessaire à sa mise en place. Elle prévoit entre autres proposer un gabarit de politique de traitement des plaintes et de règlement des différends reflétant les éléments sur lesquels la politique adoptée par les intermédiaires financiers doit porter.

Commentaires

Toute personne intéressée à formuler des commentaires au sujet de ce Projet de règlement est priée de les faire parvenir par écrit au plus tard le **6 février 2023** en s'adressant à :

Me Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général du secrétariat et des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Télécopieur : 418 525-9512
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

À défaut d'avis contraire à cet effet, tous les commentaires seront affichés sur le site Internet de l'Autorité, au www.lautorite.qc.ca. Par conséquent, les intervenants sont invités à ne pas inclure de renseignements personnels directement dans les commentaires à publier. Il importe que les intervenants précisent en quel nom ils présentent leur mémoire.

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant aux personnes suivantes :

Me Cindy Côté

Analyste expert en réglementation

Direction des pratiques de distribution et des OAR

Autorité des marchés financiers

Téléphone : 418 525-0337, poste 4814

Numéro sans frais : 1 877 525-0337

Courrier électronique : cindy.cote@lautorite.qc.ca

Me Isabelle Déry

Analyste expert en normalisation des institutions financières

Direction de l'encadrement prudentiel des institutions financières

Autorité des marchés financiers

Téléphone : 418 525-0337, poste 4176

Numéro sans frais : 1 877 525-0337

Courrier électronique : isabelle.dery@lautorite.qc.ca

Le 8 décembre 2022

RÈGLEMENT SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET LE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS DANS LE SECTEUR FINANCIER

Loi sur les agents d'évaluation du crédit
(chapitre A-8.2, a. 38, 66 et 73)

Loi sur les assureurs
(chapitre A-32.1, a. 485 par. 1° et 496)

Loi sur les coopératives de services financiers
(chapitre C-67.3, a. 601.1 et 601.9)

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 216.1, 223 par. 8°, 11°, 12° et 13.1°)

Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts
(chapitre I-13.2.2, a. 43 par. u) et 45.9)

Loi sur les instruments dérivés
(chapitre I-14.01, a. 175 par. 13°, 16° et 19.1°)

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne
(chapitre S-29.02, a. 277 et 286)

Loi sur les valeurs mobilières
(chapitre V-1.1, a. 331.1 par. 8°, 26° et 27.0.4°)

CHAPITRE I OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET INTERPRÉTATION

1. Le présent règlement vise le traitement équitable des plaintes des consommateurs dans le secteur financier. Il établit des éléments que doit contenir la politique portant sur le traitement des plaintes et sur le règlement des différends, adoptée en application, selon le cas, du paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 35 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit (chapitre A-8.2), du paragraphe 2° du deuxième alinéa de l'article 50 de la Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1), du paragraphe 2° du deuxième alinéa de l'article 66.1 de la Loi sur les coopératives de services financiers (chapitre C-67.3), du paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 103 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), du paragraphe 2° du deuxième alinéa de l'article 28.11 de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts (chapitre I-13.2.2), du paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 74 de la Loi sur les instruments dérivés (chapitre I-14.01), du paragraphe 2° du deuxième alinéa de l'article 34 de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (chapitre S-29.02) ou du paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 168.1.1 de la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1).

Le présent règlement prévoit également des règles concernant l'exercice des activités et des pratiques en matière de traitement des plaintes.

2. Ce règlement s'applique, avec les adaptations nécessaires, aux personnes et aux sociétés titulaires d'une inscription de cabinet, de société autonome ou de représentant autonome en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, ainsi qu'aux personnes morales inscrites à titre de courtier ou de conseiller en vertu de la Loi sur les instruments dérivés ou en vertu de la Loi sur les valeurs mobilières.

Il s'applique également, à l'exception des dispositions du chapitre II, aux agents d'évaluation du crédit désignés conformément à la Loi sur les agents d'évaluation du crédit, aux assureurs autorisés en vertu de la Loi sur les assureurs, aux coopératives de services financiers au sens de la Loi sur les coopératives de services financiers, aux institutions de dépôts autorisées en vertu de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts,

ainsi qu'aux sociétés de fiducie autorisées en vertu de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne.

3. Pour l'application du présent règlement, on entend par :

« institution financière » : un assureur autorisé en vertu de la Loi sur les assureurs, une coopérative de services financiers au sens de la Loi sur les coopératives de services financiers, une institution de dépôts autorisée en vertu de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts, ainsi qu'une société de fiducie autorisée en vertu de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne;

« intermédiaire financier » : une personne ou société inscrite à titre de cabinet, de société autonome ou de représentant autonome en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, ainsi qu'une personne morale inscrite à titre de courtier ou de conseiller en vertu de la Loi sur les instruments dérivés ou en vertu de la Loi sur les valeurs mobilières;

« plainte » : Tout reproche ou toute insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit offert par une institution financière ou un intermédiaire financier, ou à l'égard d'une pratique d'un agent d'évaluation du crédit, qui lui est communiqué par une personne faisant partie de sa clientèle, ou, dans le cas d'un agent d'évaluation du crédit, par une personne concernée sur qui il détient un dossier, pour lequel une réponse finale est attendue.

CHAPITRE II POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

4. L'intermédiaire financier doit adopter une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends qui détaille la façon dont les plaintes qu'il reçoit sont traitées, notamment à l'égard de la réception, de l'assignation, de l'analyse, ainsi que de la communication de la réponse et de l'offre visant à régler celles-ci.

De plus, il doit prévoir que le traitement des plaintes :

- 1° tient compte des intérêts, de façon objective, de l'auteur de la plainte;
- 2° demeure simple et sans frais pour l'auteur de la plainte.

5. La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir les mesures mises en place par l'intermédiaire financier pour en assurer la mise en œuvre, la diffusion et le respect au sein de son organisation, notamment celle de désigner une personne agissant à titre de responsable du traitement des plaintes possédant l'autorité et les compétences nécessaires pour exercer ses fonctions.

6. La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir les mesures mises en place par l'intermédiaire financier pour assister adéquatement l'auteur de la plainte tout au long du traitement de celle-ci et l'informer, en temps opportun, du statut de cette dernière.

7. La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir les mesures d'assignation des plaintes aux membres du personnel chargé du traitement des plaintes qui sont sous la supervision fonctionnelle du responsable du traitement des plaintes et qui ont les compétences nécessaires pour traiter les plaintes qui leur sont assignées.

À l'égard du traitement des plaintes visées à la section IV du chapitre III, elle doit également prévoir les mesures d'assignation de ces plaintes par l'intermédiaire financier aux autres membres du personnel qui ont les compétences nécessaires pour les traiter lorsque celles-ci ne sont pas assignées aux membres du personnel sous la supervision fonctionnelle du responsable du traitement des plaintes. Le cas échéant, la politique doit détailler la façon dont ces plaintes sont révisées par les membres du personnel visés à l'alinéa précédent.

Elle doit finalement prévoir les mesures prises par l'intermédiaire financier pour assurer un accès en tout temps à l'information essentielle au traitement des plaintes reçues par les membres du personnel visés aux alinéas précédents.

8. La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir qu'une reddition doit être faite périodiquement aux dirigeants de l'intermédiaire financier et porter sur les éléments suivants :

- 1° le nombre de plaintes reçues et traitées, ainsi que les causes communes à ces dernières;
- 2° le résultat du traitement de ces plaintes;
- 3° les enjeux liés à la mise en œuvre, à la diffusion et au respect de la politique;
- 4° les enjeux soulevés par l'identification des causes communes aux plaintes traitées.

9. La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir les mesures mises en place par l'intermédiaire financier pour développer une vision d'ensemble des plaintes reçues, notamment afin d'identifier les causes communes à ces plaintes et résoudre les enjeux qu'elles soulèvent.

CHAPITRE III RÈGLES ET PRATIQUES CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES

SECTION I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

10. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit rédiger tout document d'information portant sur le traitement des plaintes et le règlement de différends dans une forme claire, lisible, précise et non trompeuse, de manière à mettre en évidence les éléments essentiels à une prise de décision éclairée et de façon à ne pas porter à confusion ni induire en erreur.

De même, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit s'assurer que ses membres du personnel utilisent un langage clair et simple pour toute interaction avec l'auteur de la plainte.

11. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit prendre les mesures nécessaires pour comprendre les plaintes qui lui sont formulées et, pour ce faire, assister lorsque requis leurs auteurs dans la formulation de celles-ci.

Lorsque l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit constate, dans le cadre de son analyse, qu'une plainte reçue peut avoir des répercussions sur d'autres personnes faisant partie de sa clientèle, il doit prendre les mesures nécessaires pour y remédier.

12. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit traiter toute plainte reçue de façon diligente.

Il est en de même pour la révision, le cas échéant, des plaintes visées par la section IV du présent chapitre.

Pour ce faire, il doit notamment:

- 1° documenter adéquatement le traitement de la plainte et constituer un dossier de plainte conformément à l'article 16;

2° consigner la plainte à son registre des plaintes et le mettre à jour en fonction des renseignements prévus à l'article 18;

3° communiquer à l'auteur de la plainte, de la façon prévue à l'article 20, l'accusé de réception visé à l'article 19;

4° communiquer par écrit et dès que possible, mais au plus tard le 60^e jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale visée à l'article 22 à l'auteur de celle-ci;

5° malgré le paragraphe 4^e et lorsque des circonstances exceptionnelles ou hors de son contrôle le justifient, communiquer par écrit et dès que possible, mais au plus tard le 90^e jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale visée à l'article 22 à l'auteur de celle-ci.

13. Dans le cas où, au terme de son analyse, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit présente à l'auteur de la plainte une offre visant à régler celle-ci, il doit accorder à ce dernier un délai raisonnable pour évaluer cette offre et y répondre.

Ce délai doit notamment permettre à l'auteur de la plainte, s'il le souhaite, d'être conseillé aux fins d'une prise de décision éclairée.

En cas d'entente avec l'auteur de la plainte, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit y donner suite au plus tard le 30^e jour suivant l'acceptation de l'offre.

14. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit, après avoir communiqué une réponse finale visée à l'article 22 ou les renseignements visés à l'article 25, continuer à gérer les échanges additionnels avec l'auteur de la plainte, notamment pour permettre à ce dernier de soumettre, s'il y a lieu, de nouveaux faits pertinents, de répondre à ses questions ou d'assurer le suivi de ses commentaires.

15. Dans le cas où une institution financière, un intermédiaire financier ou un agent d'évaluation du crédit constate qu'une plainte qu'il a reçue concerne plusieurs institutions, intermédiaires ou agents, il doit en informer son auteur en lui expliquant dans quelle mesure elle les concerne. Il doit également l'informer de son droit de formuler une plainte à leur égard et lui fournir les renseignements qu'il détient permettant à l'auteur de formuler une telle plainte.

SECTION II DOSSIERS ET REGISTRE DES PLAINTES

16. Le dossier de plainte que l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit ouvrir pour toute plainte reçue doit notamment contenir les documents et renseignements suivants :

- 1° la plainte ;
- 2° une copie de l'accusé de réception visé à l'article 19 transmis à l'auteur de la plainte;
- 3° tout document et renseignement ayant servi à l'analyse de la plainte, notamment tout échange avec l'auteur de la plainte;
- 4° le cas échéant, une copie de l'avis écrit visé à l'article 21;
- 5° une copie de la réponse finale communiquée à l'auteur de la plainte.

Le dossier de plainte doit être tenu à jour et être constitué de façon à ce que les documents et renseignements qui y sont contenus le soient sous une forme précise et compréhensible pour toute personne pouvant y avoir accès.

17. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit conserver le dossier de plainte dans le même délai de conservation que celui de tout renseignement concernant l'auteur de la plainte.

18. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit consigner sans délai toute plainte reçue à son registre des plaintes.

Il doit, dès qu'ils lui sont disponibles, y inscrire les renseignements qui lui permettent de donner suite aux éléments de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends prévus aux articles 8 et 9 ou aux attentes équivalentes exprimées à la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales ou à la Ligne directrice applicable, selon le cas, aux agents d'évaluation du crédit établies par l'Autorité.

SECTION III COMMUNICATIONS À L'AUTEUR DE LA PLAINTÉ

19. Pour l'application du présent règlement, l'accusé de réception d'une plainte constitue l'avis de la date de la consignation de celle-ci au registre des plaintes, transmis à son auteur conformément à l'article 39 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit, à l'article 53 de la Loi sur les assureurs, à l'article 131.2 de la Loi sur les coopératives de services financiers, à l'article 103.2 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, à l'article 28.14 de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts, à l'article 76 de la Loi sur les instruments dérivés, à l'article 37 de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne et à l'article 168.1.3 de la Loi sur les valeurs mobilières, selon le cas.

20. L'accusé de réception doit être transmis sous une forme écrite à l'auteur de la plainte et, outre une mention du droit pour l'auteur de la plainte de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par une fédération, doit prévoir les renseignements suivants :

- 1° le code d'identification du dossier de plainte;
- 2° la date de réception de la plainte par l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit, si elle diffère de la date de consignation à son registre des plaintes;
- 3° les moyens permettant à l'auteur de la plainte d'obtenir de l'information concernant le traitement de celle-ci;
- 4° le délai anticipé pour le traitement de la plainte, ainsi que la date avant laquelle la réponse finale doit lui être communiquée;
- 5° un lien hypertexte permettant d'accéder au résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends ou une copie de celui-ci.

21. En application du paragraphe 5° du troisième alinéa de l'article 12, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit communiquer dès que possible, mais au plus tard le 60^e jour suivant la réception de la plainte, un avis écrit prévoyant les renseignements suivants :

- 1° les circonstances qui justifient l'application du paragraphe 5° du troisième alinéa de l'article 12;
- 2° la date avant laquelle la réponse finale doit lui être communiquée;

3° une mention du droit pour l'auteur de la plainte de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par une fédération;

4° les coordonnées d'affaires de la personne visée à l'article 29.

22. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit détailler la réponse finale visée au paragraphe 4° ou 5° du troisième alinéa de l'article 12 en y inscrivant, entre autres, les renseignements suivants :

1° une mention à l'effet qu'il s'agit d'une réponse finale;

2° un résumé de la plainte reçue;

3° la conclusion motivée de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement;

4° une mention du droit pour l'auteur de la plainte de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par une fédération;

5° si une offre visant à régler la plainte est présentée à l'auteur de celle-ci, le délai à l'intérieur duquel il peut l'accepter;

6° les coordonnées d'affaires de la personne visée à l'article 29, ainsi que la signature de la personne qui a traité la plainte.

SECTION IV TRAITEMENT DE CERTAINES PLAINTES

23. La présente section s'applique au traitement des plaintes pour lesquelles les renseignements visés à l'article 25 peuvent être communiqués dans les 10 jours suivant la réception de la plainte.

24. Une institution financière ou un agent d'évaluation du crédit peut assigner les plaintes visées à la présente section aux autres membres du personnel qui ont les compétences nécessaires pour les traiter lorsque celles-ci ne sont pas assignées aux membres du personnel sous la supervision fonctionnelle du responsable du traitement des plaintes.

25. Malgré le paragraphe 4° du troisième alinéa de l'article 12 et les articles 20 et 22, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit peut, au terme de son analyse de la plainte, communiquer à l'auteur de celle-ci, verbalement ou par écrit, les renseignements à l'égard de son traitement. Le cas échéant, il doit communiquer les renseignements suivants :

1° la conclusion motivée de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement;

2° si une offre visant à régler la plainte est présentée à l'auteur de celle-ci, le délai à l'intérieur duquel il peut l'accepter;

3° une mention à l'effet que l'auteur de la plainte peut demander la révision de celle-ci par les membres du personnel sous la supervision fonctionnelle du responsable du traitement des plaintes lorsqu'elle n'a pas été traitée par ceux-ci.

26. Malgré les paragraphes 2° et 4° du premier alinéa de l'article 16, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit peut consigner au dossier de plainte un document résumant les éléments communiqués à l'auteur de la plainte en application des articles énumérés à l'article 19, le cas échéant, et en application de l'article 25.

CHAPITRE IV RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

27. Le résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends d'une institution financière, d'un intermédiaire financier ou d'un agent d'évaluation du crédit doit contenir, entre autres, les renseignements suivants :

1° une description de la procédure à suivre pour soumettre une plainte, ainsi que la possibilité pour son auteur d'être assisté dans la formulation de celle-ci;

2° une description des différentes étapes du traitement des plaintes;

3° une mention à l'effet qu'une plainte peut lui être valablement formulée en utilisant le formulaire de plainte disponible sur le site Internet de l'Autorité, ainsi qu'une référence ou un renvoi à ce formulaire;

4° les moyens permettant d'obtenir de l'information concernant le traitement des plaintes;

5° le délai de traitement des plaintes prévu au paragraphe 4° du troisième alinéa de l'article 12;

6° le cas échéant, le délai de traitement des plaintes prévu au paragraphe 5° du troisième alinéa de l'article 12 et les circonstances justifiant normalement son application;

7° une mention du droit pour l'auteur de la plainte de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par une fédération.

28. Le résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends d'une institution financière, d'un intermédiaire financier ou d'un agent d'évaluation du crédit doit être exhibé, lorsque celui-ci est rendu public sur son site Internet, à un endroit facilement identifiable par toute personne faisant partie de sa clientèle ou, dans le cas d'un agent d'évaluation du crédit, par une personne concernée sur qui il détient un dossier.

CHAPITRE V TRANSMISSION DU DOSSIER DE PLAINTÉ POUR EXAMEN PAR L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

29. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit transmettre le dossier de plainte à l'Autorité, tel que constitué en vertu de l'article 16, selon les modalités prévues sur son site Internet et dans les 15 jours suivant la réception de la demande de l'auteur de la plainte de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ainsi que fournir le nom et les coordonnées d'affaires de la personne agissant à titre de répondant officiel auprès de l'Autorité.

CHAPITRE VI INTERDICTIONS ET SANCTIONS ADMINISTRATIVES PÉCUNIAIRES

30. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit ne peut :

1° lorsqu'il présente à l'auteur d'une plainte une offre visant à régler celle-ci, assortir cette offre d'une condition visant à :

a) empêcher l'auteur de la plainte d'exercer son droit de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par sa fédération;

b) obliger l'auteur de la plainte à retirer toute autre plainte dont il est également l'auteur;

c) empêcher l'auteur de la plainte de communiquer avec l'Autorité, un organisme d'autorégulation reconnu en vertu de l'article 59 de la Loi sur l'encadrement du secteur financier (chapitre E-6.1) ou avec la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages, instituées en vertu de l'article 284 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers;

2° pour toute représentation ou communication destinée au public, utiliser le terme « ombudsman » ou toute autre qualification de même nature, pour désigner le service de traitement des plaintes ou les personnes y étant affectées, qui laisse croire que ces personnes n'agissent pas pour le compte de l'institution financière, de l'intermédiaire financier ou de l'agent d'évaluation du crédit.

31. Une sanction administrative pécuniaire d'un montant de 1 000 \$ peut être imposée à l'institution financière ou à l'agent d'évaluation du crédit qui :

1° en contravention du premier alinéa de l'article 16, ne constitue pas un dossier de plainte comprenant les documents et renseignements prévus à cet alinéa;

2° en contravention du deuxième alinéa de l'article 16, ne tient pas à jour un dossier de plainte;

3° en contravention de l'article 20, ne transmet pas à l'auteur d'une plainte un accusé de réception ou lui transmet un accusé de réception ne prévoyant pas les renseignements prévus à cet article;

4° en contravention de l'article 21, communique à l'auteur d'une plainte un avis écrit ne prévoyant pas les renseignements prévus à cet article;

5° en contravention de l'article 22, communique à l'auteur d'une plainte une réponse finale ne détaillant pas les renseignements prévus à cet article;

6° en contravention de l'article 26, ne consigne pas au dossier de plainte un document résumant les éléments communiqués à l'auteur de la plainte en application des articles énumérés à l'article 19, le cas échéant, et en application de l'article 25;

7° en contravention de l'article 27, diffuse un résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends qui ne contient pas les renseignements prévus à cet article.

32. Une sanction administrative pécuniaire d'un montant de 2 500 \$ peut être imposée à l'institution financière ou à l'agent d'évaluation du crédit qui :

1° en contravention du troisième alinéa de l'article 13, ne donne pas suite à l'entente avec l'auteur de la plainte au plus tard le 30^e jour suivant l'acceptation de l'offre;

2° en contravention de l'article 17, ne conserve pas un dossier de plainte dans le même délai de conservation que celui de tout renseignement concernant l'auteur de la plainte;

Une sanction administrative pécuniaire du même montant peut également être imposée à l'institution financière ou à l'agent d'évaluation du crédit n'ayant pas transmis, en contravention de l'article 29, le dossier de plainte à l'Autorité, tel que constitué en vertu de l'article 16, selon les modalités prévues sur son site Internet ou dans les 15 jours suivant la réception de la demande de l'auteur de la plainte de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité.

33. Une sanction administrative pécuniaire d'un montant de 5 000 \$ peut être imposée à l'institution financière ou à l'agent d'évaluation du crédit qui :

1° en contravention du sous paragraphe a) du paragraphe 1° de l'article 30, assortit son offre d'une condition visant à empêcher l'auteur d'une plainte d'exercer son droit de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par sa fédération;

2° en contravention du sous paragraphe b) du paragraphe 1° de l'article 30, assortit son offre d'une condition visant à obliger l'auteur d'une plainte à retirer une autre plainte dont il est également l'auteur;

3° en contravention du sous paragraphe c) du paragraphe 1° de l'article 30, assortit son offre d'une condition visant à empêcher l'auteur d'une plainte de communiquer avec l'Autorité, un organisme d'autoréglementation reconnu, la Chambre de la sécurité financière ou la Chambre de l'assurance de dommages;

4° en contravention du paragraphe 2° de l'article 30, utilise, pour toute représentation ou communication destinée au public, le terme « ombudsman » ou toute qualification de même nature, pour désigner son service de traitement des plaintes ou les personnes y étant affectées, qui laisse croire que ces personnes n'agissent pas pour le compte de l'institution financière ou de l'agent d'évaluation du crédit.

Une sanction administrative pécuniaire du même montant peut également être imposée à l'institution financière ou à l'agent d'évaluation du crédit n'ayant pas communiqué, en contravention du paragraphe 4° ou 5° du troisième alinéa de l'article 12, une réponse finale à l'auteur de la plainte.

CHAPITRE VII ENTRÉE EN VIGUEUR

34. Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} janvier 2024.

Draft Regulation

Credit Assessment Agents Act
(chapter A-8.2, ss. 38, 66 and 73)

Insurers Act
(chapter A-32.1, s. 485, par. 1, and s. 496)

Act respecting financial services cooperatives
(chapter C-67.3, ss. 601.1 and 601.9)

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, ss. 216.1, 223, pars. 8, 11, 12 and 13.1)

Deposit Institutions and Deposit Protection Act
(chapter I-13.2.2, s. 43, par. u, and s. 45.9)

Derivatives Act
(chapter I-14.01, s. 175, pars. 13, 16 and 19.1)

Trust Companies and Savings Companies Act
(chapter S-29.02, ss. 277 and 286)

Securities Act
(chapter V-1.1, s. 331.1, pars. 8, 26 and 27.0.4)

Regulation respecting complaint processing and dispute resolution in the financial sector

Notice is hereby given by the Autorité des marchés financiers (the “AMF” or the “Authority”) that, in accordance with section 67 of the *Credit Assessment Agents Act*, CQLR, c. A-8.2 (the “CAAA”), section 486 of the *Insurers Act*, CQLR, c. A-32.1, section 601.2 of the *Act respecting financial services cooperatives*, CQLR, c. C-67.3 (the “AFSC”), section 217 of the *Act respecting the distribution of financial products and services*, CQLR, c. D-9.2 (the “Distribution Act”), section 45 of the *Deposit Institutions and Deposit Protection Act*, CQLR, c. I-13.2.2 (the “DIDPA”), section 175 of the *Derivatives Act*, CQLR, c. I-14.01, section 278 of the *Trust Companies and Savings Companies Act*, CQLR, c. S-29.02 (the “TCSCA”) and section 331.2 of the *Securities Act*, CQLR, c. V-1.1, the following regulation (the “Draft Regulation”), the text of which is published hereunder, may be made by the AMF and subsequently submitted to the Québec Minister of Finance for approval, with or without amendment, after 60 days have elapsed since its publication in the Bulletin of the Authority:

- *Regulation respecting complaint processing and dispute resolution in the financial sector*

The Draft Regulation is also available under “Public consultations” on the Authority’s website at www.lautorite.gc.ca.

Background

On September 9, 2021, the Authority published for comment in the Bulletin of the Authority¹ a draft regulation to harmonize and support the fair processing of complaints in Québec’s financial sector.

After analyzing the comments made in the course of the consultation, the Authority is publishing for comment an updated Draft Regulation by which it is reiterating its objective of establishing a common set

¹ [Bulletin of the Authority](#), sections 3.2.1, 5.2.1 and 6.2.1.

of rules and practices to be followed by financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents.

The proposed amendments are in keeping with the initial objective of the Draft Regulation, namely to ensure that all consumer complaints are processed fairly and diligently and, more specifically, that the analysis of such complaints enables financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents to identify recurring issues relating to their activities and take appropriate action to address them.² These amendments also take into account concerns expressed by the financial sector about the impact of the initially proposed requirements on the complaint process that is already in place.

The Draft Regulation proposes a different, slightly broader definition of a complaint than one in the version previously published for comment. However, it changes the rules and practices relating to the simplified process for certain complaints, giving the financial sector greater flexibility and allowing for efficient processing of complaints that can be handled within 10 days following receipt of the complaint. It also provides for the possibility, under conditions determined by regulation, of extending the time period for processing a complaint beyond 60 days following receipt of the complaint.

1. Definition of “complaint”

The Draft Regulation proposes a definition of a complaint that enumerates the conditions under which a communication should be entered in the complaint register of financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents and processed in accordance with the proposed regulatory framework. These conditions are cumulative, which means that a communication that does not meet one of the conditions is not a complaint subject to the Draft Regulation.

Consequently, a communication that meets the following conditions is considered a complaint regarding a financial institution or financial intermediary:

- it expresses a reproach or dissatisfaction in respect of a service or product offered by the financial institution or financial intermediary;
- it is communicated by a person who is a member of the clientele of the financial institution or financial intermediary; and
- the complainant expects a final response within the meaning of section 12 of the Draft Regulation.

A communication that meets the following conditions is considered a complaint regarding a credit assessment agent:

- it expresses a reproach or dissatisfaction in respect of a practice of the credit assessment agent;
- it is communicated to the credit assessment agent by a person concerned by a record held by the agent; and
- the complainant expects a final response within the meaning of section 12 of the Draft Regulation.

Certain communications are not considered complaints and are therefore not subject to the Draft Regulation (e.g., when a consumer submits a request for information or documents or provides feedback to a financial institution, financial intermediary or credit assessment agent). A claim filed with a financial institution (e.g., an insurer) is also not considered a complaint.

² Refer to the expectations set out for financial institutions in the *Sound Commercial Practices Guideline* and to those set out for credit assessment agents in the draft version of the *Guideline applicable to credit assessment agents* published in sections 5.2.1 and 5.2.2 of the [Bulletin of the Authority](#) of November 17, 2022.

For example, a consumer who communicates with a financial institution to obtain a copy of a statement is not expressing a reproach or dissatisfaction and does not expect to receive a final response within the meaning of section 12 of the Draft Regulation. The financial institution can therefore act on the consumer's request without further formality. Similarly, expressing dissatisfaction with the parking provided by a financial intermediary is not expressing a reproach or dissatisfaction in respect of the services or products offered by the financial intermediary. The financial intermediary can therefore act on the dissatisfaction without further formality.

With regard to the practices of credit assessment agents, the Draft Regulation does not apply to requests for access to or the correction of personal information in a credit report or an application for the examination of a disagreement on the merits of a reason for a credit assessments agent's refusal of such a request, made in accordance with the *Act respecting the protection of personal information in the private sector*, CQLR, c. P-39.1, or, in this instance, the *Credit Assessment Agents Act*.

2. Simplified process for certain complaints

The Authority proposes rules and practices for the processing of complaints that can be processed by the complaints officer, members of the complaint officer's team or any other person tasked with processing complaints within the organization within 10 days of receipt of the complaint.

These rules and practices allow, among other things, for the possibility for financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents to process certain complaints verbally, including within the framework of a call centre. They also provide for the option of entrusting the processing of such complaints to dedicated customer services teams, for instance, under the condition that consumers may request to have their complaints reviewed by the complaints officer or a person under the complaints officer's supervision to whom the complaints officer assigns the task of processing the complaint.

However, complaints for which processing cannot be completed within 10 days following receipt must be processed by the complaints officer or a person under the complaints officer's supervision to whom the complaints officer assigns the task of processing them. Such complaints continue to be subject, in particular, to the requirement to provide an acknowledgement of receipt and the requirement to provide a final response in writing within the time period prescribed by the Draft Regulation.

The proposed rules and practices are intended to strike a balance between the administrative burden imposed on financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents and the fair processing of consumer complaints.

3. Time period for processing a complaint

The time period for processing a complaint is calculated from the time the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent receives the complaint until the time the final response is provided to the consumer.

The Authority proposes maintaining the 60-day complaint processing period, applicable across Québec's financial sector, but proposes to allow this time period to be extended under certain conditions.

The Authority recognizes that, in order to process certain complaints fairly, a processing period of more than 60 days may be necessary (e.g., when the analysis of a complaint requires the receipt of documents or information from persons who are not parties to the complaint or when a one-time large-scale event results in an unusually high volume of complaints).

In this case, the Authority proposes that financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents be able, under circumstances that are exceptional or beyond their control, to take up to an additional 30 days to process a complaint.

A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent that wishes to extend the processing time period beyond 60 days must notify the consumer in writing, explaining the circumstances that are exceptional or beyond its control and indicating the date before which it expects to provide the final response. The response must also state that the complainant has the right to request to have the complaint record examined by the Authority.

Given that the amendments proposed by the Authority are centred on the interests of consumers, any comment proposing other reasons than those proposed by the Draft Regulation must explain how those reasons are in the interests of consumers.

4. Coming into force of the Regulation

The Authority is aware that financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents will have to make certain adjustments to their policies, processes and procedures relating to complaint processing and dispute resolution in order to comply with the requirements of the Draft Regulation. It is therefore proposing a transition period between the publication and coming into force of the regulation.

The Authority is of the opinion that it is important to coordinate the date of coming into force of the regulation with the beginning of the period for reporting complaints to the Authority, which runs from January 1 to December 31. This approach would prevent overlap between applicable frameworks during a complaint reporting period, should another coming into force date be set.

The Authority is of the view that a coming into force date of January 1, 2024 would provide financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents with a sufficient transition period. It asks the financial sector to provide evidence corroborating any comments proposing a different transition period.

The Authority will roll out various initiatives to promote this new framework and provide the financial sector with assistance in implementing it. It also plans to propose a complaint processing and dispute resolution policy template reflecting the elements to be covered by the policy adopted by financial intermediaries.

Comments

Comments regarding this Draft Regulation may be made in writing before **February 6, 2023** to:

Me Philippe Lebel
Corporate Secretary and Executive Director, Legal Affairs
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Fax: 418-525-9512
E-mail: consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Unless otherwise noted, comments will be posted on the Authority's website at www.lautorite.qc.ca. Therefore, you should not include personal information directly in comments to be published. It is important that you state on whose behalf you are making the submission.

Additional Information

Additional information may be obtained from:

Me Cindy Côté
Senior Policy Analyst
Distribution Practices and SROs
Autorité des marchés financiers
Telephone: 418-525-0337, ext. 4814
Toll-free: 1-877-525-0337
E-mail: cindy.cote@lautorite.qc.ca

Me Isabelle Déry
Standardization Analyst
Prudential Oversight of Financial Institutions
Autorité des marchés financiers
Telephone: 418-525-0337, ext. 4176
Toll-free: 1-877-525-0337
E-mail: isabelle.dery@lautorite.qc.ca

December 8, 2022

REGULATION RESPECTING COMPLAINT PROCESSING AND DISPUTE RESOLUTION IN THE FINANCIAL SECTOR

Credit Assessment Agents Act
(chapter A-8.2, ss. 38, 66 and 73)

Insurers Act
(chapter A-32.1, s. 485, par. 1, and s. 496)

Act respecting financial services cooperatives
(chapter C-67.3, ss. 601.1 and 601.9)

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, ss. 216.1, 223, pars. 8, 11, 12 and 13.1)

Deposit Institutions and Deposit Protection Act
(chapter I-13.2.2, s. 43, par. *u*, and s. 45.9)

Derivatives Act
(chapter I-14.01, s. 175, pars. 13, 16 and 19.1)

Trust Companies and Savings Companies Act
(chapter S-29.02, ss. 277 and 286)

Securities Act
(chapter V-1.1, s. 331.1, pars. 8, 26 and 27.0.4)

CHAPTER I PURPOSE, SCOPE AND INTERPRETATION

1. The purpose of this Regulation is to ensure the fair processing of consumer complaints in the financial sector. It sets out elements that must be included in the complaint processing and dispute resolution policy adopted under subparagraph 3 of the second paragraph of section 35 of the Credit Assessment Agents Act (chapter A-8.2), subparagraph 2 of the second paragraph of section 50 of the Insurers Act (chapter A-32.1), subparagraph 2 of the second paragraph of section 66.1 of the Act respecting financial services cooperatives (chapter C-67.3), subparagraph 1 of the first paragraph of section 103 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2), subparagraph 2 of the second paragraph of section 28.11 of the Deposit Institutions and Deposit Protection Act (chapter I-13.2.2), subparagraph 1 of the first paragraph of section 74 of the Derivatives Act (chapter I-14.01), subparagraph 2 of the second paragraph of section 34 of the Trust Companies and Savings Companies Act (chapter S-29.02) or subparagraph 1 of the first paragraph of section 168.1.1 of the Securities Act (chapter V-1.1), as the case may be.

This Regulation also sets out the rules governing complaint processing activities and practices.

2. This Regulation applies, with the necessary modifications, to persons and partnerships registered as firms, independent partnerships or independent representatives under the Act respecting the distribution of financial products and services and to legal persons registered as dealers or advisers under the Derivatives Act or the Securities Act.

Except for the provisions of Chapter II, it also applies to credit assessment agents designated under the Credit Assessment Agents Act, insurers authorized under the Insurers Act, financial services cooperatives within the meaning of the Act respecting financial services cooperatives, deposit institutions authorized under the Deposit Institutions and Deposit Protection Act, and trust companies authorized under the Trust Companies and Savings Companies Act.

3. For the purposes of this Regulation,

“complaint” means any reproach or dissatisfaction in respect of a service or product offered by a financial institution or financial intermediary, or in respect of a practice of a credit assessment agent, that is communicated by a person who is a member of the clientele of the financial institution or financial intermediary, or, in the case of a credit assessment agent, by a person concerned by a record held by the credit assessment agent, for which a final response is expected.

“financial institution” means an insurer authorized under the Insurers Act, a financial services cooperative within the meaning of the Act respecting financial services cooperatives, a deposit institution authorized under the Deposit Institutions and Deposit Protection Act, and a trust company authorized under the Trust Companies and Savings Companies Act;

“financial intermediary” means a person or partnership registered as a firm, independent partnership or independent representative under the Act respecting the distribution of financial products and services and a legal person registered as a dealer or adviser under the Derivatives Act or the Securities Act.

CHAPTER II COMPLAINT PROCESSING AND DISPUTE RESOLUTION POLICY

4. A financial intermediary must adopt a complaint processing and dispute resolution policy that details how the complaints that it receives are processed, including how they are received, assigned, and analyzed and how responses and offers to resolve them are provided to the complainant.

In addition, it must provide that the processing of complaints:

- (1) is to objectively take into account the interests of the complainant; and
- (2) is to be kept simple and free of charge for the complainant.

5. The complaint processing and dispute resolution policy must set out the measures put in place by the financial intermediary to ensure the implementation and dissemination of the policy, as well as compliance therewith, across the organization, including the measure to designate a person to act as a complaints officer who has the necessary authority and competence to perform the functions of a complaints officer.

6. The complaint processing and dispute resolution policy must set out the measures put in place by the financial intermediary to properly assist the complainant throughout complaint processing and inform the complainant in a timely manner of the status of the complaint.

7. The complaint processing and dispute resolution policy must set out the measures for assigning complaints to the staff responsible for processing complaints who are under the functional supervision of the complaints officer and have the necessary competence to process the complaints assigned to them.

As for the processing of the complaints contemplated in Division IV of Chapter III, it must also set out the measures for the assignment of such complaints by the financial intermediary to other staff who have the necessary competence to process them, where such complaints have not been assigned to the staff under the functional supervision of the complaints officer. If applicable, the policy must detail how such complaints are reviewed by the staff referred to in the previous paragraph.

Lastly, it must set out the measures put in place by the financial intermediary to ensure anytime access to information essential for the processing of the complaints received by the staff referred to in the previous paragraphs.

8. The complaint processing and dispute resolution policy must provide that periodic reports covering the following items shall be made to the financial intermediary's officers:

- (1) the number of complaints received and processed and common causes thereof;
- (2) the outcomes of the complaints;
- (3) issues related to the implementation and dissemination of, and compliance with, the policy; and
- (4) issues identified when ascertaining the common causes of processed complaints.

9. The complaint processing and dispute resolution policy must set out the measures put in place by the financial intermediary to develop a comprehensive view of the complaints received, particularly in order to ascertain the common causes of those complaints and address the issues that they raise.

CHAPTER III COMPLAINT PROCESSING RULES AND PRACTICES

DIVISION I GENERAL PROVISIONS

10. A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must draft any disclosure documents relating to complaint processing and dispute resolution in a form that is clear, readable, specific and not misleading so as to highlight the key elements required for informed decision making and in such a way as to not cause confusion or misunderstanding.

Furthermore, the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must ensure that staff use clear and plain language in any interactions with complainants.

11. A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must take the necessary actions to understand the complaints filed with it and, to this end, must, when necessary, assist complainants in making their complaints.

When a financial institution, financial intermediary or credit assessment agent determines, in the course of its analysis, that a complaint it has received may have repercussions on other persons who are part of its clientele, it must take the necessary actions to remedy the complaint.

12. A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must process any complaint it receives in a diligent manner.

The same applies to reviews, if applicable, of the complaints contemplated in Division IV of this chapter.

To this end, it must, in particular:

- (1) properly document the processing of the complaint and establish a complaint record in accordance with section 16;
- (2) enter the complaint in the complaints register and update the register based on the information set out in section 18;
- (3) provide the complainant, in the manner set out in section 20, with the acknowledgement of receipt referred to in section 19;

(4) provide the complainant with a final response referred to in section 22 as soon as possible but not later than the 60th day following receipt of the complaint; and

(5) despite subparagraph 4 and where warranted by circumstances that are exceptional or beyond its control, provide the complainant with a final response referred to in section 22, in writing, as soon as possible but no later than the 90th day following receipt of the complaint.

13. If, upon completing its analysis, the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent presents the complainant with an offer to resolve the complaint, it must give the complainant a reasonable amount of time to assess and respond to the offer.

The amount of time given must be sufficient to give the complainant the opportunity to seek advice for the purpose of making an enlightened decision.

If an agreement is reached with the complainant, the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must give effect to the offer no later than on the 30th day following acceptance of the offer.

14. A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must, after it has provided a complainant with the final response referred to in section 22 or the information referred to in section 25, continue to manage any further exchanges with the complainant in order to, in particular, allow the complainant to submit, if applicable, any new relevant facts, answer the complainant's questions or follow up on the complainant's comments.

15. If a financial institution, financial intermediary or credit assessment agent notices that a complaint involves several institutions, intermediaries or agents, it must notify the complainant, explaining the extent to which the complaint involves them. The institution, intermediary or agent must also inform the complainant of his or her right to file a complaint about it and must provide the complainant with any information held by it that would allow the complainant to file such a complaint.

DIVISION II COMPLAINT RECORDS AND COMPLAINTS REGISTER

16. The complaint record that the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must open for any complaint received by it must contain the following documents and information:

- (1) the complaint;
- (2) a copy of the acknowledgement of receipt referred to in section 19 sent to the complainant;
- (3) any document or information used in analyzing the complaint, including any exchanges with the complainant; and
- (4) if applicable, a copy of the written notice referred to in section 21; and
- (5) a copy of the final response provided to the complainant.

The complaint record must be kept up to date and be established so that the documents and information it contains are in a precise form that is comprehensible to any person who is allowed to access it.

17. The financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must keep the complaint record for the same retention period as applies to any information relating to the complainant.

18. A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must enter in its complaints register any complaints received by it, without delay.

It must enter therein, as soon as it is available to it, the information enabling it to act on the elements of the complaint processing and dispute resolution policy set out in sections 8 and 9 or in the equivalent expectations established by the Authority in its Sound Commercial Practices Guideline or, as the case may be, its Guideline applicable to credit assessment agents.

DIVISION III COMMUNICATIONS TO THE COMPLAINANT

19. For the purposes of this Regulation, the acknowledgement of receipt of a complaint will constitute the notice stating the date of registration of the complaint, sent to the complainant under section 39 of the Credit Assessment Agents Act, section 53 of the Insurers Act, section 131.2 of the Act respecting financial services cooperatives, section 103.2 of the Act respecting the distribution of financial products and services, section 28.14 of the Deposit Institutions and Deposit Protection Act, section 76 of the Derivatives Act, section 37 of the Trust Companies and Savings Companies Act, and section 168.1.3 of the Securities Act, as the case may be.

20. The acknowledgement of receipt must be sent in written form to the complainant and, in addition to stating the complainant's right to request to have the complaint record examined by the Authority or, if applicable, a federation, include the following information:

- (1) the complaint record identification code;
- (2) the date on which the complaint was received by the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent, if it is different than the date on which the complaint was registered;
- (3) the means by which the complainant may obtain information about the processing of the complaint;
- (4) the expected timeframe for processing the complaint and the date by which the final response must be sent to the complainant; and
- (5) a hyperlink providing access to the summary of the complaint processing and dispute resolution policy or a copy thereof.

21. Under subparagraph 5 of the third paragraph of section 12, the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must send, as soon as possible but not later than the 60th day following receipt of the complaint, a written notice containing the following information:

- (1) the circumstances warranting the application of subparagraph 5 of the third paragraph of section 12;
- (2) the date by which the final response must be sent to the complainant;
- (3) a statement of the complainant's right to request to have the complaint record examined by the Authority or, if applicable, by a federation; and
- (4) the business contact information of the person referred to in section 29.

22. The financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must be detailed in the final response referred to in subparagraph 4 or 5 of the third paragraph of section 12, which must include such information as the following:

- (1) a statement to the effect that it is a final response;

- (2) a summary of the complaint received;
- (3) the conclusion of the analysis, including the reasons for the conclusion, and the outcome of the complaint;
- (4) a statement of the complainant's right to request to have the complaint record examined by the Authority or, if applicable, by a federation;
- (5) if an offer to resolve the complaint is presented to the complainant, the time period within which the complainant may accept the offer; and
- (6) the business contact information of the person referred to in section 29, as well as the signature of the person who processed the complaint.

DIVISION IV PROCESS FOR CERTAIN COMPLAINTS

23. This section applies to the processing of complaints for which the information contemplated in section 25 may be communicated within 10 days following receipt of the complaint.

24. A financial institution or credit assessment agent may assign the complaints contemplated in this division to other staff with the necessary competence to process them where they have not been assigned to staff under the functional supervision of the complaints officer.

25. Despite subparagraph 4 of the third paragraph of section 12 and sections 20 and 22, a financial institution, financial intermediary or credit assessment agent may, upon completing its analysis of a complaint, provide to the complainant, verbally or in writing, information relating to the processing of the complaint. If applicable, it must provide the following:

- (1) the conclusion of the analysis, with the reasons for it, and the outcome of the complaint;
- (2) if an offer to resolve the complaint is presented to the complainant, how much time the complainant has to accept it; and
- (3) a statement to the effect that the complainant may request to have the complaint reviewed by staff under the functional supervision of the complaints officer, where the complaint has not been processed by such staff.

26. Despite subparagraphs 2 and 4 of the first paragraph of section 16, a financial institution, financial intermediary or credit assessment agent may add to the complaint record a document summarizing the elements provided to the complainant pursuant to the sections enumerated in section 19, if applicable, and section 25.

CHAPTER IV SUMMARY OF THE COMPLAINT PROCESSING AND DISPUTE RESOLUTION POLICY

27. A financial institution's, financial intermediary's or credit assessment agent's summary of its complaint processing and dispute resolution policy must include:

- (1) a description of the procedure for filing a complaint and the complainant's right to obtain assistance in making the complaint;
- (2) a description of the various steps in the complaint process;

(3) a statement to the effect that a complaint may be validly filed with it using the complaint form available on the Authority's website, together with a reference or link to the form;

(4) the means for obtaining information regarding complaint processing;

(5) the complaint processing time period specified in subparagraph 4 of the third paragraph of section 12;

(6) if applicable, the complaint processing time period specified in subparagraph 5 of the third paragraph of section 12; and

(7) a statement of the complainant's right to request to have the complaint record examined by the Authority or, if applicable, a federation.

28. A financial institution's, financial intermediary's or credit assessment agent's summary of its complaint processing and dispute resolution policy must, when posted on its website, be displayed in a place that can be easily identified by any person who is part of its clientele or, in the case of a credit assessment agent, to any person concerned by a record that it holds.

CHAPTER V SENDING A COMPLAINT RECORD TO THE AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS FOR EXAMINATION

29. A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must, within 15 days following receipt of a request from a complainant to have the complaint record examined by the Authority, send the complaint record, as established under section 16, to the Authority, in accordance with the terms and conditions specified on the Authority's website, providing the name and business contact information of the person officially designated to respond to the Authority.

CHAPTER VI PROHIBITIONS AND MONETARY ADMINISTRATIVE PENALTIES

30. A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent may not:

(1) when it presents the complainant with an offer to resolve the complaint, attach a condition to the offer that:

(a) prevents the complainant from exercising the right to request to have the complaint record examined by the Authority or, where applicable, its federation;

(b) requires the complainant to withdraw any other complaint that the complainant has filed; or

(c) prevents a complainant from communicating with the Authority, a self-regulatory organization recognized under section 59 of the Act respecting the regulation of the financial sector (chapter E-6.1) or with the Chambre de la sécurité financière or the Chambre de l'assurance de dommages, established under section 284 of the Act respecting the distribution of financial products and services.

(2) in any representation or communication intended for the public, use in referring to its complaint processing department or the persons assigned to it the term "ombudsman" or any other qualifier of the same nature that suggests that such persons are not acting on behalf of the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent.

31. A monetary administrative penalty in the amount of \$1,000 may be imposed on an authorized financial institution that:

(1) in contravention of the first paragraph of section 16, fails to establish a complaint record containing the documents and information referred to in that paragraph;

(2) in contravention of the second paragraph of section 16, fails to keep the complaint record up to date;

(3) in contravention of section 20, fails to send the complainant an acknowledgement of receipt or sends an acknowledgement of receipt that does not include the information set out in that section;

(4) in contravention of section 21, provides the complainant with a written notice that does not include the information set out in that section;

(5) in contravention of section 22, provides the complainant with a final response that does not include the detailed information set out in that section;

(6) in contravention of section 26, fails to enter in the complaint record a document summarizing the items provided to the complainant pursuant to the sections indicated in section 19, as applicable, and pursuant to section 25; or

(7) in contravention of section 27, disseminates a summary of the complaint processing and dispute resolution policy summary that does not include the information referred to in that section.

32. A monetary administrative penalty in the amount of \$2,500 may be imposed on a financial institution or a credit assessment agent that:

(1) in contravention of the third paragraph of section 13, fails, where a complainant accepts an offer to resolve the complaint, to give effect to the agreement no later than on the 30th day following acceptance of the offer; or

(2) in contravention of section 17, fails to keep a complaint record for the same retention period as applies to any information relating to the complainant;

A monetary administrative penalty in the same amount may also be imposed on a financial institution or credit assessment agent that, in contravention of section 29, fails to send the complaint record, as established under section 16, to the Authority in accordance with the terms and conditions specified on the Authority's website or within 15 days of receiving a request from the complainant to have the complaint record examined by the Authority.

33. A monetary administrative penalty in the amount of \$5,000 may be imposed on a financial institution or credit assessment agent that:

(1) in contravention of subparagraph a of paragraph 1 of section 30, attaches a condition to its offer that prevents the complainant from exercising the right to have the complaint record examined by the Authority or, where applicable, its federation;

(2) in contravention of subparagraph b of paragraph 1 of section 30, attaches a condition to its offer that requires the complainant to withdraw any other complaint that the complainant has filed;

(3) in contravention of subparagraph c of paragraph 1 of section 30, attaches a condition to its offer that prevents the complainant from communicating with the Authority, a recognized self-regulatory organization, the Chambre de sécurité financière or the Chambre de l'assurance de dommages; or

(4) in contravention of paragraph 2 of section 30, uses in referring to its complaint processing department or the persons assigned to it, in any representation or communication intended for the public, the term “ombudsman” or any other qualifier of the same nature that suggests that that such persons are not acting on behalf of the financial institution or credit assessment agent.

A monetary administrative penalty in the same amount may also be imposed on a financial institution or a credit assessment agent that, in contravention of subparagraph 4 or 5 of the third paragraph of section 12, fails to provide a final response to the complainant.

CHAPTER VII COMING INTO FORCE

34. This Regulation will come into force on 1 January 2024.

3.2.2 Publication

Aucune information.

3.3 AUTRES CONSULTATIONS

Aucune information.

3.4 RETRAITS AUX REGISTRES DES REPRÉSENTANTS

Courtiers

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
ALLAIRE	CHANTAL	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-30
ASSIOBO	KOMLAN MAWUGNON	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-02
ATALLA	SAMUEL	BMO INVESTISSEMENTS INC.	2022-12-01
BAIG	HASHMEEN	SERVICES D'INVESTISSEMENT QUADRUS LTEE.	2022-12-01
BÉCHETTE	JOSÉE	PLACEMENTS FINANCIERE SUN LIFE (CANADA) INC.	2022-12-02
BÉLANGER	RENÉE CLAUDE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-01
BÉLANGER	GHISLAINE	INVESTIA SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-01
BENABBOU	DRISS	KALEIDO CROISSANCE INC.	2022-11-28
BENBOUSSAD	FATIHA	BMO INVESTISSEMENTS INC.	2022-11-29
BODIAN	OMAR	SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2022-11-25
BOISSE	JEAN-PIERRE	VALEURS MOBILIERES BANQUE LAURENTIENNE INC.	2022-11-30
BOISVERT	LOUIS-PHILIPPE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-02
BOISVERT-BÉLAND	SINDY	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-01
BONIN	MATHIEU	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-28
BOUCHARD	CHANTAL	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-01
BRIN-GUERRERA	DEREK	SERVICES EN PLACEMENTS PEAK INC.	2022-12-01
BROTONS	DAVID	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-30
CAMPANELLI	ROCCO VINCENT	TD WATERHOUSE CANADA INC.	2022-11-21
CARRIER	MARTINE	SERVICES FINANCIERS GROUPE INVESTORS INC.	2022-12-01
CASTONGUAY	PHILIPPE	D & A LABRECQUE CAPITAL INC	2022-10-01
CHOUKRI	ABDELKARIM	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-25

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
CLICHE	MANON	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-30
CLORAN	ROSS	PLACEMENTS MANUVIE SERVICES D'INVESTISSEMENT INC.	2022-11-25
COMTOIS	JOSEE	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2022-10-31
CÔTE	DAVID	VALEURS MOBILIERES GROUPE INVESTORS INC.	2022-11-25
COULIBALY	FATOUMATA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-29
DAINES	MICHELLE	SERVICES EN PLACEMENTS PEAK INC.	2022-11-18
DALLAIRE	CAROLINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-30
DANG	CAMÉLIE	PLACEMENTS SCOTIA INC.	2022-11-25
DARVEAU	MARC-ANTOINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-02
DESCHÊNES DORÉ	CATHERINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-02
DIALLO	ABDOUL	PLACEMENTS SCOTIA INC.	2022-12-02
DORVAL	MARIE-LOU	VALEURS MOBILIERES PEAK INC.	2022-11-21
DULUDE	PAUL	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-01
DUQUETTE	CATHERINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-01
ETIENNE	FRITZ-GÉRALD	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC.	2022-11-18
FEATHERSTONE	TODD	W.D. LATIMER CO. LIMITED	2022-11-24
FLORICEL	ALIN MARIAN	TD WATERHOUSE CANADA INC.	2022-11-21
FONTAINE GIROUARD	LINDA	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-01
FONTANA	LOUISE	SERVICES D'INVESTISSEMENT QUADRUS LTEE.	2022-11-30
FORTIN	PRISCYL	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-28
FRADETTE	AUDREY	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-28
GAGNON	HÉLÈNE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-30
GATIS	SARAH	BMO NESBITT BURNS INC.	2022-11-23

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
GRENIER-PAQUETTE	ROBIN	GESTION PRIVEE MANDEVILLE INC.	2022-11-24
GU	FAN	MIRABAUD CANADA INC.	2022-11-11
GUAY	CHRISTIAN	VALEURS MOBILIERES DESJARDINS INC.	2022-11-30
GUILBAULT	CHANTALE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-02
GUITARD	SYLVAIN	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-28
JEAN	MARLENE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-30
JORDAN	MICHELLE	PLACEMENTS FINANCIERE SUN LIFE (CANADA) INC.	2022-12-02
KERAUDREN ASSELIN	VALÉRIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-01
KONAN	ESTELLE	PLACEMENTS CIBC INC.	2022-12-01
KOVAC	PETER	INVESTIA SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-29
LABONTÉ	NATASHA	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-02
LAFRANCE LEGAULT	ALEXANNE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-01
LAM	PAQUERETTE	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2022-11-30
LEDUC	ISABELLE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-18
LEVASSEUR	MARC-ANDRÉ	VALEURS MOBILIERES DESJARDINS INC.	2022-11-25
LIMITE	MARCOLINA	SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2022-11-18
MALEK	ABDELAZIZ	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-28
MARQUIS	SHIRLEY	DESJARDINS SÉCURITÉ FINANCIÈRE INVESTISSEMENTS INC.	2022-11-24
MELLOUK	IMANE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-02
MOUDIONGUI AGBOGDA	MARTIN KOFFI	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-28
MUNDAY	BEVERLEY	PLACEMENTS FINANCIERE SUN LIFE (CANADA) INC.	2022-12-02
MUNGIMUR	MUABI	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-28
NAEK	OMER	SERVICES FINANCIERS GROUPE INVESTORS INC.	2022-11-30

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
NZETCHOANG NGUEWO	BLAISE	LES PLACEMENTS PFSL DU CANADA LTÉE	2022-11-17
OUELLET	JEAN-DANIEL	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-30
PARENT	RAPHAËL	SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2022-11-25
PEARSON	OLIVIER	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-04
PELADEAU- BEAUDRY	MARIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-28
PESANT	CELINE	MARCHES MONDIAUX CIBC INC.	2022-11-29
PROULX	NATHALIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-01
RAM	WILLIAM	FINANCIÈRE BANQUE NATIONALE INC.	2022-11-30
RASSI	VICTORIA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-02
REMY	REGINALD	BLC SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-25
RENAUD	ELISE- AUDREY	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-26
RIOUX	CLAUDIE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-01
SAFTA	ANDREI	PLACEMENTS SCOTIA INC.	2022-12-02
SAYADI	RAJA	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-30
SENECAL	MONIQUE	FINANCIÈRE BANQUE NATIONALE INC.	2022-11-30
SHIPLEY	BRYAN	SERVICES D'INVESTISSEMENT QUADRUS LTEE.	2022-11-23
SHLAPAK	ARTEM	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-29
SOLIS	FRÉDÉRIQUE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-01
TOUSIGNANT	SYLVIE	PLACEMENTS FINANCIERE SUN LIFE (CANADA) INC.	2022-12-02
TRAHAN	MARCEL	INVESTIA SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-01
TRAHAN	MICHEL	INVESTIA SERVICES FINANCIERS INC.	2022-12-01
TREMBLAY	MARIE- CHANTAL	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-25
TREMBLAY	SOPHIE	VALEURS MOBILIERES DESJARDINS INC.	2022-11-25
VALLÉE	GUYLAINE	DESJARDINS CABINET DE SERVICES FINANCIERS INC.	2022-11-30

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
VASQUEZ SANCHEZ	HECTOR	BANQUE NATIONALE INVESTISSEMENTS INC..	2022-11-22
VOICU	BOGDAN	FONDS D'INVESTISSEMENT ROYAL INC.	2022-11-25
YANTREN	NOUARA	LES PLACEMENTS PFSL DU CANADA LTÉE	2022-12-05
YEPEZ HERNANDEZ	HENDER	SERVICES D'INVESTISSEMENT TD INC.	2022-11-26

Conseillers

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
DURAND	BENOIT	VAN BERKOM AND ASSOCIATES INC.	2022-06-24

Cabinets de services financiers

Sans mode d'exercice

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

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

Représentants ayant régularisé leur situation

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

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

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

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

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
101622	BEAULIEU, LUCIE	3a	2022-12-01
102065	BÉLANGER, GHISLAINE	1a	2022-12-05
103388	BLAIS, HÉLÈNE	3b	2022-07-08
104448	BOUDREAU, MICHEL	5a	2022-12-06
106151	CARRIER, MARTINE	6a	2022-12-05
106151	CARRIER, MARTINE	1a	2022-12-05
106151	CARRIER, MARTINE	2a	2022-12-05
107384	CLICHE, MANON	6a	2022-12-02

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
111285	DULUDE, PAUL	6a	2022-12-02
112613	FORTIN, DIANE	4a	2022-12-05
118658	LAM, PAQUERETTE	6a	2022-12-06
121293	LEPAGE, ANNE-MARIE	16a	2022-12-04
125736	PAQUETTE, CHRYSTINE	3a	2022-12-01
126479	PELLETIER, SIMON	1a	2022-12-01
128264	RAHMOUNI, RACHIDA	2a	2022-12-06
128264	RAHMOUNI, RACHIDA	1a	2022-12-06
132537	THOMAS, CLAUDIA	4a	2022-12-05
137438	LEDUC, ISABELLE	6a	2022-12-02
152933	LABONTÉ, NATASHA	6a	2022-12-05
158399	BOULANGER, VINCENT	1a	2022-08-29
159120	ST-PIERRE, MARLÈNE	3b	2022-12-04
161396	BENMERAR, AMIROUCHE	1a	2022-12-05
163622	BEAUMONT, JULIE	3b	2022-12-05
164260	TASSÉ, VICKY	3b	2022-12-04
172713	RUSU, MONICA SANDA	1a	2022-11-30
173809	ARIAL, SIMON	2b	2022-12-06
176046	GAGNON, MICHEL	16a	2022-11-30
176383	BOIVIN, MARIE-ANNE	3b	2022-04-05
179403	AGÜERO, CARLOTA	5a	2022-12-01
180440	GAGNON, LORIE	3b	2022-12-01
185595	DURAND, ÉMILIE	16a	2022-11-30
188492	DUMITRESCU, DANIELA	1a	2022-11-30
189838	BLEAU-MESSIER, GHISLAIN	1a	2022-06-01
191699	HÉTU, CLAUDIA	5b	2022-12-05
194544	DUBOIS, RAPHAËL	4a	2022-12-02
197851	MOHAMED, MAHAD	3b	2022-11-30
198232	FOURNIER, NELLY	4a	2022-11-30
202223	SHIPLEY, BRYAN	1a	2022-11-30
202506	NAEK, OMER	6a	2022-12-01
202896	ZHANG, LI	1a	2022-12-06
202896	ZHANG, LI	2a	2022-12-06
204820	BOISVERT, SARAH-LYN	5b	2022-12-05
209407	JARRY, MAXIME	4a	2022-12-05
213961	BELLISLE, FÉLIX	3a	2022-12-02
215992	GIRARD, VINCENT	1a	2022-12-05
223734	VRANA, ALYSSA	4b	2022-12-06

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
225916	PHILIPPE, MEAGAN	1a	2022-12-06
227953	PEARSON, OLIVIER	6a	2022-12-05
228133	KALYN, NATHANIA	5a	2022-12-06
229073	LECLERC, MARIE-HELENE	1b	2022-12-02
229403	TAIT, PENNY ANN	4c	2022-12-02
229595	BOSSINOTTE, JÉRÔME	3b	2022-12-06
230782	BRIEN, JEAN-SIMON	4b	2022-12-02
230862	FILOO, ABEDIN	1a	2022-12-01
230932	MENARD, MAXIME	4b	2022-12-05
230947	BELAIR-PARADIS, AMELIE	4b	2022-12-05
231326	DONNELLY, FELIX	1a	2022-12-01
232833	CHARBONNEAU, ELOÏSE	4b	2022-12-05
232961	ATHÉNION, MÉLANIE	5a	2022-08-25
235737	ADAM, PHILIP	16a	2022-07-19
237568	ASSI, HADI	16a	2022-08-02
239169	THÉBERGE, AUDREY	4b	2022-12-01
239702	BLAIS, JOEY	3b	2022-09-02
239856	DUPRÉ, SERGE	16a	2022-12-05
240212	BEAULIEU, NANCY	1a	2022-09-07
240742	LAVALLIÈRE, CAROLINE	1a	2022-12-05
241116	BOISSEAU, RÉMY PIERRE	1a	2022-06-06
241713	ABOUBI, Wafa	16a	2022-11-30
243997	BOUCHARD, SABRINA	5b	2022-12-06
244141	BLOUIN, JEAN-PHILIP	1a	2022-04-11
245125	AUBIN, SOPHIE	3b	2022-09-01
245355	AZAR, GEORGES	1a	2022-04-25
245572	PLANOJEVIC, STEFAN	1a	2022-12-06
245739	BERNARD, GUILLAUME	1a	2022-03-10
246496	AL-MOGHRABI, FIRASS	4b	2022-10-11
247893	ROUSSEAU, MARIE PIER	1a	2022-12-05
249322	BOUILLON, CATHERINE	1a	2022-10-13
249505	MICHAUD, KATHRYN	4b	2022-12-06
249689	KAUR, DALJIT	1a	2022-12-02
249957	MARTIN, MARILOU	4b	2022-12-05
250238	ARJOON, OUMESH	3b	2022-12-01
250252	VIAU, SYLVAIN	1a	2022-12-05
250465	ALLOUI, MARWA	3b	2022-12-06
250627	DESCHÈNES, WILLIAM	4b	2022-12-05

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
250653	MERCIER SAMSON, FLORENCE	4b	2022-12-05
251230	ST-HILAIRE, JEAN-FRANÇOIS	5b	2022-12-06
251284	BÉGIN, HUBERT	3b	2022-12-06
251736	BEAUDET, VERONIQUE	1a	2022-12-06
251928	BOUTIN, ANOUCK	5b	2022-12-05
252316	NIQUETTE, MARIE-PIER	4a	2022-12-02
253306	LE CHÊNE, SACHA	16a	2022-11-30
253310	GIABER, MOHAMED	16a	2022-11-30
253563	JAFFERY, BAHARA	3b	2022-12-06
253578	DUCHARME, ANITA	4b	2022-12-05

Non-renouvellement

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

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

Représentants ayant régularisé leur situation

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

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

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

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

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

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date d'annulation
113589	VALADE GAGNON, JOCELYNE	1a	2022-12-01
133603	VACHON, DENIS	1a	2022-12-01
133678	VADNAIS, YVES	2a	2022-12-01
133678	VADNAIS, YVES	1a	2022-12-01
133678	VADNAIS, YVES	6a	2022-12-01
133734	VAILLANT, IAN	1b	2022-12-01
133775	VALLÉE, ANDRÉE	4a	2022-12-01
133789	VALLÉE, JEAN	1a	2022-12-01
133827	VALLIÈRES, JOHANNE	6a	2022-12-01
133928	VEILLETTE, GAÉTAN	6a	2022-12-01
133928	VEILLETTE, GAÉTAN	1a	2022-12-01
133928	VEILLETTE, GAÉTAN	2a	2022-12-01

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date d'annulation
133938	VEILLETTE, MARTIN	5a	2022-12-01
133993	VEILLEUX, RONALD	1a	2022-12-01
134566	WHITE, CLAUDE	4a	2022-12-01
134617	WILLS, CHRISTOPHER TED	1a	2022-12-01
134617	WILLS, CHRISTOPHER TED	2a	2022-12-01
134634	WINTGENS, CHANTALLE	1a	2022-12-01
134762	ZAIDI, MAHMUD ALI	4a	2022-12-01
136671	VOISINE, JOHANNE	5a	2022-12-01
137842	VERRET, BRIGITTE	5a	2022-12-01
144402	XU, LEJUN	6a	2022-12-01
149242	VERBICH, ANNE-MARIE	3b	2022-12-01
152220	VIGNEAULT, STÉPHANE	6a	2022-12-01
156571	YELLE, MARIE-ANDRÉE	3b	2022-12-01
159946	VICENTIJEVIC, MICHAEL	4b	2022-12-01
162625	WONG, DIANE	2a	2022-12-01
166889	YAO, YONG HONG	6a	2022-12-01
170204	VIDEIRA, KARINE	3b	2022-12-01
172885	VAVAL, SÉBASTIEN	4a	2022-12-01
175857	VLASBLOM, ERIK	1a	2022-12-01
176227	VEILLEUX, JANICE	5b	2022-12-01
181122	VAILLANCOURT, MARLÈNE	1a	2022-12-01
183219	VILLARREAL, GINA	4a	2022-12-01
186251	YOUNÈS, FADY	6a	2022-12-01
189993	VERRET, TOM	3a	2022-12-01
191718	ZAWAHREH, HICHAM	5a	2022-12-01
195068	WAHBA, CHRISTINA	3b	2022-12-01
197339	YE, JIANYING	3a	2022-12-01
200046	VACHON, PIERRE OLIVIER	6a	2022-12-01
206181	VEILLEUX, LISA MARIE	3b	2022-12-01
206430	VALLÉE, SAMUEL	6a	2022-12-01
210785	ZE LOU, CASHIME	5b	2022-12-01
211524	YAINIRI, MÉLISSA	4c	2022-12-01
213105	ZHANG, RAN	1a	2022-12-01
215430	VERRET, JACQUELINE	4b	2022-12-01
216846	ZRIHEN, MICHAEL	1a	2022-12-01
222260	VICTOR, MARC HILAIRE	1a	2022-12-01
224326	ZAIBI, SAMI	16a	2022-12-01
224385	VINETTI LÉVESQUE, SÉBASTIEN	1a	2022-12-01

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date d'annulation
224385	VINETTI LÉVESQUE, SÉBASTIEN	2a	2022-12-01
224665	ZAIDI, ANES	1a	2022-12-01
225184	YANYABE, STEPHANE	1a	2022-12-01
225263	VAN DEN OETELAAR, CYNTHIA	4b	2022-12-01
225275	YANG, YI MING	1a	2022-12-01
227121	WANG, HAN QI	1b	2022-12-01
227233	VULPE, IRINA	1a	2022-12-01
227235	VIGNEAULT, KARIM A	1b	2022-12-01
227355	XU, FU YI	4a	2022-12-01
227356	VANDAL, ELIZABETH	4c	2022-12-01
228618	VEILLEUX, VERONIQUE	4b	2022-12-01
228646	YAO, SHAN	6a	2022-12-01
230491	ZAKHOUR, MARIO	1a	2022-12-01
230491	ZAKHOUR, MARIO	2a	2022-12-01
230550	WOGNIN, REMI	1a	2022-12-01
232468	VIALA, HUGO	4b	2022-12-01
233265	YARGEAU, YANICK	1a	2022-12-01
233472	VEILLETTE LANGLOIS, ANGÉLIKA	3b	2022-12-01
234833	YU, MENG	16a	2022-12-01
236185	ZANETTI, VIRGINIA	16a	2022-12-01
237156	YU, QUAN LIANG	16a	2022-12-01
237269	YAZIGY, FAWZI	16a	2022-12-01
237602	WEIR, WARREN WESLEY	16a	2022-12-01
238094	VEILLETTE, MICHEL	16a	2022-12-01
239405	WU, WANG HAI	1a	2022-12-01
239432	WILLIAMS, BRANDON	1b	2022-12-01
240075	VENCES GALICIA, JOSE ABRAHAM	4a	2022-12-01
240795	ZHAR, NARJISS	3b	2022-12-01
240917	VENDETTE, MICHAEL	1a	2022-12-01
241001	VINCENT, SAMUEL	5b	2022-12-01
241297	ZAONGO, BENEDICTE POUGDAWENDE	3b	2022-12-01
241657	VALADE, SANDY	3b	2022-12-01
241789	WURFFEL-LAROCHE, LAÉTITIA	3b	2022-12-01
241792	VALIQUETTE, CHARLES	1b	2022-12-01
242494	VINCENT, CAROLE-ANNE	1b	2022-12-01
242748	ZITOUNI, SALIM	4b	2022-12-01
242808	VILLA, CHARITY	1a	2022-12-01
243376	YAMEOGO, BOUBACAR	3b	2022-12-01

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date d'annulation
243452	WATERHOUSE, CASSANDRA	16a	2022-12-01
243542	VERILLI, GINO	1a	2022-12-01
243697	ZAHIDY, JAWAD	1a	2022-12-01
244124	WESTER, CYNTHIA	4b	2022-12-01
244190	VIRK, ISHWINDER	1a	2022-12-01
244758	WALSH, LAUREN	1a	2022-12-01
244928	XU, HONGTAO	1a	2022-12-01
245116	WALTON, WADE	3b	2022-12-01
245139	ZHANG, JINGYUAN	1a	2022-12-01
245162	ZOABLI, ZAVIER	3b	2022-12-01
245183	VAITHEESWARAN, SIVAKUMAR	1a	2022-12-01
245404	ZEGOUR, YUCEF AMINE	16a	2022-12-01
245428	VADAKKAN, FRANCIS	3b	2022-12-01
245629	WAGNER, MARSHALL	1a	2022-12-01
245867	VALIQUETTE, KARL	3b	2022-12-01
245911	VARELA GAMBOA, ABIGAIL	1a	2022-12-01
246359	YAMGA, VIJAY AHMED	3b	2022-12-01
246746	VEZINA CORMIER, KARINE	4B	2022-12-01
247184	VÉZEAU, DANNY	1A	2022-12-01
247610	VAILLANCOURT CARDINAL, JUSTINE	1A	2022-12-01
247856	ZAMAN, MUAZ HUSSAIN	3B	2022-12-01
247894	VERBEKE, OLIVIER	4C	2022-12-01
248408	VIDAL, MICHAËL	16A	2022-12-01
248415	VERRIER, NADIA	3B	2022-12-01
248811	WAGNER-ASSELIN, REBECCA	4A	2022-12-01
249189	VAILLANT-BARRET, ISABELLE	1B	2022-12-01
249351	ZADI, ALA	3B	2022-12-01
249729	WILLIAMSON, MATHEW KEVIN	1A	2022-12-01
249960	YOUGBARE, ISSAKA	1A	2022-12-01
250484	ZHANG, LI MIN	1A	2022-12-01
251260	VASQUEZ ARANDA, FRANCIS BÉLISA	1A	2022-12-01
252788	WINNERPREET SINGH, XXX	1A	2022-12-01
253587	VAILLANCOURT, LUC	4B	2022-12-01

3.5 MODIFICATION AUX REGISTRES DES INSCRITS

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

Courtiers

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date de cessation
CONSEILLERS EN GESTION GLOBALE STATE STREET LTÉE.	BARBIERI	THOMAS	2022-12-02
KALEIDO CROISSANCE INC.	RIVARD	JOSIANE	2022-11-30
SERVICES D'INVESTISSEMENT QUADRUS LTEE.	ARMANTIER	CHRISTOPHE	2022-12-06

Conseillers

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date de cessation
CONSEILLERS EN GESTION GLOBALE STATE STREET LTÉE.	BARBIERI	THOMAS	2022-12-02

Gestionnaires

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date de cessation
CONSEILLERS EN GESTION GLOBALE STATE STREET LTÉE.	BARBIERI	THOMAS	2022-12-02
KALEIDO CROISSANCE INC.	RIVARD	JOSIANE	2022-11-30

3.5.2 Les cessations d'activités

Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet ou du représentant autonome	Disciplines	Date de cessation
501034	SUZANNE LEFEBVRE	Assurance de personnes	2022-12-01
504296	CARMEN GOYETTE	Assurance de personnes	2022-11-30
507365	ROMAN SWOBODA	Assurance de personnes	2022-11-30
509135	LUC VIENS	Assurance de personnes	2022-12-06
514097	ASSURANCES MASI INC.	Assurance collective de personnes Assurance de personnes	2022-12-01

Inscription	Nom du cabinet ou du représentant autonome	Disciplines	Date de cessation
515268	MARTIN LAUZIER	Assurance de personnes	2022-12-05
515506	MICHELE LATO	Assurance de personnes	2022-12-01
601777	9608826 CANADA INC.	Assurance de personnes	2022-12-01
605579	4313305 CANADA INC.	Courtage hypothécaire	2022-11-30
606107	JEAN-FRANÇOIS MARTEL COURTIER HYPOTHÉCAIRE INC.	Courtage hypothécaire	2022-12-06
606619	DOMINIC BERGERON	Assurance de personnes	2022-12-06
606959	ALAIN CARON	Assurance de personnes	2022-12-05
606972	JOEY BLUTEAU	Assurance de personnes	2022-12-06

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

Courtiers

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date
VALEURS MOBILIERES BANQUE LAURENTIENNE INC	SFORZA	ROBERT	2022-11-29
KALEIDO CROISSANCE INC.	CORNEAU GIRARD	NOÉMIE	2022-12-05
NORDIS CAPITAL INC.	MARTINEK	LENKA	2022-12-02

Conseillers

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date
NORDIS CAPITAL INC.	MARTINEK	LENKA	2022-12-02

Gestionnaires

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date
FONDACTION, LE FONDS DE DÉVELOPPEMENT DE LA CONFÉDÉRATION DES SYNDICATS NATIONAUX POUR LA COOPÉRATION ET L'EMPLOI	PROULX-DUPERRÉ	FRANÇOIS	2022-12-02
KALEIDO CROISSANCE INC.	CORNEAU GIRARD	NOÉMIE	2022-12-05

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date
NORDIS CAPITAL INC.	MARTINEK	LENKA	2022-12-02

3.5.4 Les nouvelles inscriptions

Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet	Nom du dirigeant responsable	Disciplines	Date d'émission
	VAN BERKOM AND ASSOCIATES INC.	LOUIS-PHILIPPE MARINEAU	Gestionnaire de fonds d'investissement	2022-11-24
607718	TRIPOINT INSURANCE UNDERWRITING INC.	ANNE-MARIE BEAUDOIN	Assurance de dommages (courtier)	2022-12-01
607720	PATRICK DUMOND SERVICES FINANCIERS INC.	YOLAND GENEST	Assurance de personnes	2022-12-02
607721	FINANCEMENT PLATINE INC.	ÉTIENNE RACICOT	Courtage hypothécaire	2022-12-02
607723	GESTION FINANCIÈRE ML INC.	MARTIN LAUZIER	Assurance de personnes	2022-12-05

3.6 AVIS D'AUDIENCES

Aucune information.

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° : CD00-1361

DATE : 11 novembre 2022

LE COMITÉ : M ^e Janine Kean	Présidente
M ^{me} Monique Puech	Membre
M. Sylvain Jutras, A.V.C., Pl. Fin.	Membre

VALÉRIE DÉZIEL, ès qualités de syndique *ad hoc* de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

c.

SYLVAIN LAVIOLETTE, conseiller en sécurité financière (certificat numéro 144832, BDNI 1622781)

Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

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

- **Non-divulgence, non-publication et non-diffusion des noms et prénoms des consommateurs concernés et de toute information permettant de les identifier, étant 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*.**

LE CONTEXTE

[1] Par sa décision du 11 avril 2022, le Comité de discipline (Comité) de la Chambre de sécurité financière (CSF) a déclaré l'intimé coupable sous cinq chefs d'infraction

CD00-1361

PAGE : 2

contenus dans la plainte disciplinaire portée contre lui le 28 février 2019. Celle-ci comportait initialement 18 chefs d'infraction, mais dont trois ont été retirés par la plaignante dès le début de l'audience sur culpabilité.

[2] L'intimé a été déclaré coupable :

- a) Sous les chefs d'infraction 1 et 4 (avoir fait signer à sa cliente, des formulaires en blanc ou partiellement en blanc, respectivement les 6 avril 2000 et 21 septembre 2005), pour avoir contrevenu à l'alinéa 2 de l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;
- b) Sous le chef d'infraction 12 (avoir modifié les documents [demande de crédit investissement simplifié et formulaire de directives de placement – prêt] laissant ainsi croire à Services financiers Groupe Investors Inc. (GI) que sa cliente les a signés le 23 janvier 2009 alors qu'elle l'a plutôt fait le 8 décembre 2008), pour avoir contrevenu à l'alinéa 2 de l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;
- c) Sous les chefs d'infraction 14 et 15 (avoir signé à titre de témoin, hors la présence de T.H.N., le 19 mai 2010, une demande de crédit-prêt investissement, une Demande de crédit - Marge manœuvre personnelle et deux Conventions de sûreté sur les placements, ainsi que le 28 mai 2010, une demande de prêt solution bancaire), pour avoir contrevenu à l'article 160.1 de la *Loi sur les valeurs mobilières*.

RECOMMANDATIONS DE LA PLAIGNANTE SUR SANCTION

[3] M^e Déziel signale que la fourchette des sanctions habituellement imposées pour des chefs d'infraction de même nature est particulièrement étendue.

[4] Aussi, selon la jurisprudence soumise à l'appui de ses recommandations sur sanction¹, cette fourchette se situe entre l'imposition d'une amende de 5 000 \$ et une radiation temporaire de courte durée pouvant aller jusqu'à deux mois.

[5] Elle recommande :

¹ Annexe 1.

CD00-1361

PAGE : 3

a) Pour chacun des chefs 1 et 4 (signature en blanc) :

- Le paiement de l'amende minimale de 1 000 \$ en vigueur au moment de la commission de ces infractions, et ce, sous chacun de ces chefs, pour un total de 2 000 \$;

b) Pour le chef 12 (modification de document) :

- Le paiement de l'amende minimale actuellement en vigueur, soit 2 000 \$;

c) Pour chacun des chefs 14 et 15 (signature hors la présence de la consommatrice) :

- Sous le chef d'infraction 14, le paiement de l'amende minimale de 2 000 \$, et une réprimande pour le chef 15.

[6] Aux fins de ces recommandations, la plaignante a pris notamment en compte le temps écoulé depuis la commission des infractions, soit plus de 20 ans pour les deux premières infractions et plus de 12 et 13 ans pour les trois autres. À cela s'ajoute le fait que l'intimé a perdu son emploi, a quitté l'industrie et vit depuis ce temps une situation financière difficile.

[7] Au titre des facteurs aggravants, la plaignante invoque la gravité objective des infractions, lesquelles portent atteinte à l'image de la profession et impliquent deux consommatrices.

[8] Parmi les facteurs atténuants, il y a l'absence d'intention malhonnête, la reconnaissance d'emblée par l'intimé de sa responsabilité pour les gestes posés par son adjointe, l'absence de préjudice pour les consommatrices, l'absence d'antécédent disciplinaire, le temps écoulé depuis la commission de ces infractions, sans oublier les difficultés financières vécues par l'intimé.

[9] Aussi, M^e Déziel soumet que même si une radiation temporaire fait partie de la fourchette des sanctions pour ce type d'infractions, après étude du dossier, l'imposition d'amendes paraît plus appropriée dans le cas présent.

CD00-1361

PAGE : 4

[10] Néanmoins, elle laisse le tout à la discrétion du Comité et l'invite même à en discuter avec l'intimé pour connaître sa position à ce sujet.

[11] Aussi, si le Comité et l'intimé estiment que cette dernière sanction conviendrait mieux à la situation de l'intimé, elle suggère une radiation d'un mois.

[12] Advenant que le paiement d'amendes soit retenu, elle ne s'objecte pas à ce que l'intimé bénéficie d'un délai pour les acquitter.

[13] Quant aux déboursés, la plaignante ayant omis de les demander, le Comité a convoqué les parties le 2 novembre 2022 pour en disposer.

[14] M^e Déziel a alors proposé que l'intimé soit condamné au paiement des déboursés en proportion du nombre de chefs d'infraction retenus contre lui.

REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉ

[15] L'intimé déclare qu'à la suite de son départ de GI, il a perdu son auto et sa maison. Les emplois se succèdent et il éprouve toujours des difficultés financières. Il a 58 ans et ne désire pas retourner dans le domaine.

[16] Il vit encore dans la région où il a exercé comme représentant. Sa réputation a été mise à mal à la suite de son départ de GI et de cette plainte. C'est ce qui le préoccupe le plus.

[17] Au cours de ses échanges avec le Comité sur les sanctions habituellement ordonnées sur des infractions semblables, et les amendes proposées par la plaignante, l'intimé a estimé que si leur paiement était réparti sur une période de deux ans, il devrait pouvoir les assumer.

[18] Toutefois, le lendemain, à l'audience du 2 novembre, il a informé le Comité qu'il y a réfléchi et, après en avoir discuté avec son fils, préférerait une sanction de radiation pour une période d'un mois, comme suggérée par la plaignante.

CD00-1361

PAGE : 5

ANALYSE ET MOTIFS**QUESTION EN LITIGE**

A) Quelle est la sanction juste et raisonnable à imposer à l'intimé considérant les chefs d'infraction retenus contre lui et les circonstances du présent dossier?

B) Quels sont les déboursés auxquels l'intimé devrait être condamné et doivent-ils inclure les frais de l'expert retenu par la plaignante?

[19] Au sujet de la signature de document en blanc ou partiellement en blanc, le Comité de discipline de la CSF a qualifié maintes fois cette pratique comme étant reprochable et malsaine.

[20] Il en est de même de modifier un document après que le client ait apposé sa signature ou de signer comme témoin de celle-ci hors sa présence. Ce sont des infractions de responsabilité stricte, de sorte que les circonstances entourant leur commission ne peuvent disculper l'intimé, d'où la déclaration de culpabilité rendue à son égard.

[21] La gravité objective des infractions commises ne fait pas de doute. Elles portent atteinte à l'image de la profession. Aussi, il ne s'agit pas d'un cas isolé, les infractions impliquant deux consommatrices.

[22] Le Comité ne partage toutefois pas l'interprétation de la plaignante voulant que l'intimé n'ait pas démontré de regrets du fait qu'il ait rappelé que le changement de date de la signature de sa cliente avait été à l'avantage de celle-ci. Signaler cet avantage paraît plutôt compréhensible pour l'intimé qui se représente seul, aussi le Comité estime qu'il est difficile d'en conclure à un manque de regrets de sa part.

[23] Aussi, tout au long du processus disciplinaire, l'intimé a eu un comportement très respectueux à l'égard de ses clientes, de la partie plaignante et du Comité sans aucune agressivité.

CD00-1361

PAGE : 6

[24] Il y a en outre absence d'intention malhonnête de la part de l'intimé. C'est d'emblée qu'il a reconnu sa responsabilité pour les gestes posés par son adjointe². Il y a également absence de préjudice pour les consommatrices. Enfin, l'intimé n'a aucun antécédent disciplinaire, malgré une carrière de plus de 18 ans.

[25] Aussi, sans excuser l'intimé qui a été déclaré coupable des cinq chefs d'infraction mentionnés, les circonstances entourant la commission des infractions se doivent d'être considérées aux fins de la détermination des sanctions.

[26] Rappelons qu'à l'époque, l'intimé exerçait seul à Gatineau, dans un bureau satellite de GI, et relevait du bureau de GI à Laval.

[27] Les chefs d'infraction 12, 14 et 15 concernent la même cliente. Celle-ci a été référée à l'intimé par le bureau de Laval, même si elle était domiciliée à Montréal se trouvant donc à une distance appréciable de la région où exerçait l'intimé.

[28] L'intimé a modifié la date de signature de cette cliente (chef 12), toutefois celle-ci a par conséquent bénéficié d'un meilleur taux d'emprunt.

[29] Quant aux reproches d'avoir signé comme témoin hors la présence de cette cliente (chefs 14 et 15), les moyens technologiques de l'époque se limitaient à l'envoi par la poste, par messenger ou par télécopieur.

[30] Selon la preuve, non contestée par la plaignante, les envois par l'intimé de documents de transactions via le télécopieur étaient non seulement encouragés, mais acceptés par GI. En effet, ce bureau de GI autorisait l'intimé à procéder par télécopieur pour la signature de ses clients éloignés. De surcroît, les inscriptions des télécopieurs démontrent que leurs échanges se sont faits de façon diligente³.

² Chef 12, modification de date, laquelle au surplus a fait bénéficier la cliente d'un meilleur taux d'intérêt sur son emprunt.

³ Décision sur culpabilité du 11 avril 2022, pp. 43-50.

CD00-1361

PAGE : 7

[31] Bien sûr, les obligations déontologiques sont personnelles au représentant et, en dépit de cette autorisation de GI, l'intimé ne devait pas pour autant contrevenir à ses obligations.

[32] Avec les moyens technologiques qui existent maintenant et qui sont à la disposition des conseillers, le Comité doute que l'intimé aurait commis ces mêmes infractions.

[33] Aussi, c'est à bon escient que le bureau du syndic a tenu compte, aux fins de ses recommandations sur sanction, du temps écoulé depuis que les infractions ont été commises en l'espèce. Celles décrites aux chefs d'infraction 1 et 4 datent de plus de 20 ans, alors que celle du chef d'infraction 12 remonte à 13 ans et celles des chefs d'infraction 14 et 15 se sont produites il y a plus de 12 ans.

[34] L'individualisation de la sanction exige que le Comité apporte une attention particulière à deux aspects subjectifs pertinents en l'espèce : le fardeau financier de l'intimé et sa personnalité.

[35] La sanction doit certes être dissuasive, mais aussi adaptée à la situation de l'intimé pour répondre à ce principe. Le Comité ne peut ignorer la situation de l'intimé qui a subi une perte d'emploi et a quitté l'industrie depuis 2017, à la suite des événements entourant les faits reprochés au chef d'infraction 18, dont il a par ailleurs été acquitté. Or, il éprouve toujours des difficultés financières. Âgé de 58 ans, l'intimé doit pouvoir continuer de gagner sa vie que le Comité lui souhaite pour l'avenir plus serein.

[36] L'impact de la sanction sur la carrière du professionnel, sur sa réinsertion sur le marché du travail et sur sa situation financière doit être pris en considération afin d'éviter de donner un caractère punitif à la sanction imposée.

[37] Il ressort de l'étude des décisions soumises que pour la signature de documents en blanc ou partiellement en blanc, la sanction varie entre l'imposition d'une amende de 5 000 \$ et une radiation temporaire d'un mois.

CD00-1361

PAGE : 8

[38] Pour la modification d'un document, sont ordonnées des amendes de 2 000 \$ ou une radiation temporaire de deux mois.

[39] Les sanctions proposées sont donc compatibles avec cette fourchette.

[40] Enfin, après discussion avec l'intimé, le paiement des amendes suggérées par la plaignante combiné à celui des déboursés, même si réduits par le Comité, imposerait un fardeau financier trop lourd à l'intimé.

[41] Par conséquent, compte tenu de l'ensemble des faits et circonstances propres à ce dossier, une période courte de radiation paraît être la sanction à privilégier.

[42] Par conséquent, le Comité ordonnera la radiation temporaire de l'intimé pour une période d'un mois sous chacun des chefs d'infraction 1, 4, 12 et 14, à être purgée de façon concurrente.

[43] Pour le chef d'infraction 15, il retiendra la suggestion de la plaignante et imposera à l'intimé une réprimande.

[44] L'intimé n'étant plus inscrit, la publication de l'avis de la présente décision sera ordonnée à partir du moment où il reprendra son droit de pratique à la suite de l'émission à son nom d'un certificat par l'Autorité des marchés financiers ou par toute autre autorité compétente.

B) Quels sont les déboursés auxquels l'intimé devrait être condamné et doivent-ils inclure les frais de l'expert retenu par la plaignante?

[45] Rappelons que la règle générale veut que la partie qui succombe assume le paiement des déboursés.

[46] La seule preuve de ces déboursés en l'espèce consiste en un résumé daté du 3 novembre 2022, dont le Comité a obtenu copie aux fins de pouvoir se prononcer à cet égard.

CD00-1361

PAGE : 9

[47] L'article 151 du *Code des professions* stipule que les déboursés sont ceux relatifs à l'instruction de la plainte :

« Ils comprennent notamment les frais de signification, d'enregistrement, d'expertise acceptée en preuve et les indemnités payables aux témoins cités à comparaître, calculées conformément au tarif établi dans le Règlement sur les indemnités et les allocations payables aux témoins cités à comparaître devant les cours de justice (*chapitre C-25.01, r. 0.5*). »

[48] Toutefois, en vertu de l'article 151 du *Code des professions*, le Comité a discrétion pour condamner le plaignant ou l'intimé aux déboursés, ou les condamner à se les partager dans la proportion qu'il doit indiquer.

[49] Comme rapporté par le Tribunal des professions dans l'affaire *Allard*⁴, selon la Cour suprême du Canada, cette discrétion doit par ailleurs être exercée judicieusement :

« [79] Dans l'arrêt *Colombie-Britannique (Ministre des Forêts) c. Bande indienne Okanagan*⁴⁴, la Cour suprême du Canada rappelle que le pouvoir d'adjudication des dépens est un pouvoir discrétionnaire qui doit être exercé de façon judicieuse en suivant les règles ordinaires relatives à cette question à moins que les circonstances ne justifient une approche différente.

⁴⁴ 2003 CSC 71. »

[50] De plus, dans une autre affaire, le Tribunal des professions⁵ précisait :

« L'accès à la justice disciplinaire repose sur la protection du public. Il doit rester compatible avec des coûts raisonnables et non préjudiciels pour le professionnel-justiciable qui se présente devant le comité de discipline de son Ordre professionnel afin d'expliquer un comportement présumé innocent découlant de cette appartenance. »

(Nos soulignés.)

[51] En ce qui concerne les frais liés à l'expertise dans ce dossier, comme rapporté dans la décision sur culpabilité⁶ :

⁴ *Allard c. Comptables professionnels agréés (Ordre des)*, 2020 QCTP 36, paragr. 79.

⁵ *Bernatchez c. Dumais*, ès qualités (avocats), 2000 QCTP 56.

⁶ Décision sur culpabilité, p.26.

CD00-1361

PAGE : 10

« [158] Afin d'être utile, l'expertise « (...) doit être de nature à aider le tribunal à comprendre les faits et à apprécier la preuve ».

[159] Pour en décider, le comité apprécie notamment :

« Le sérieux des démarches faites par l'expert à l'étape de la cueillette des données, le lien entre l'opinion de l'expert et la preuve factuelle recueillie lors de l'audience, l'objectivité ou la subjectivité de l'expert¹¹⁷⁵. Ainsi, un rapport d'un actuaire a été écarté parce qu'il était fondé sur des faits non prouvés¹¹⁷⁶.

¹¹⁷⁵ F. (L.) c. D. (A.), J.E. 2006-9 ; [2006] R.D.F. 175 (rés.)

¹¹⁷⁶ Boisvert c. Banque Nationale du Canada, 2008 QCCS 5510. ».

(Nos soulignés.)

[52] Le Comité a notamment relevé de nombreuses lacunes, erreurs et incohérences dans les données retenues par l'expert de sorte que son opinion s'est révélée peu fiable, ses conclusions s'en trouvant faussées.

[53] En conséquence, le Comité n'a pas accordé de valeur probante à l'opinion de l'expert retenu par la plaignante eu égard aux deux seuls chefs d'infraction sur lesquels elle portait⁷, desquels l'intimé a été acquitté.

[54] Ainsi, les frais de l'expert, de même que ceux de celui-ci en tant que témoin, sont refusés.

[55] La plainte initiale comportait 18 chefs d'infraction. Toutefois, la plaignante en a retiré trois en début d'audience sur culpabilité. Aussi, les frais restants seront partagés entre les parties en proportion des cinq chefs d'infraction pour lesquels l'intimé a été reconnu coupable sur les 15 débattus devant le Comité.

[56] L'intimé sera condamné au paiement des 5/15 ou 1/3 des déboursés restants suivants :

Frais de notification	:	1 291,16 \$
Frais du Comité de discipline	:	1 780,99 \$
Frais d'enregistrement	:	150,00 \$

⁷ Décision sur culpabilité pp 23-43.

CD00-1361

PAGE : 11

Total : 3 222,15 \$

[57] En conséquence, le Comité condamnera l'intimé au paiement du 1/3 des déboursés, pour un total de 1 074,05 \$.

DISPOSITIF

PAR CES MOTIFS, le Comité de discipline :

ORDONNE la radiation temporaire de l'intimé sous chacun des chefs d'infraction 1, 4, 12 et 14, pour une période d'un mois à être purgée de façon concurrente;

IMPOSE une réprimande à l'intimé sous le chef d'infraction 15;

ORDONNE que les périodes de radiation temporaire ne commencent à courir, le cas échéant, qu'au moment où l'intimé reprendra son droit de pratique à la suite de l'émission à son nom d'un certificat par l'Autorité des marchés financiers ou par toute autre autorité compétente;

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

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

CONDAMNE l'intimé au paiement de 1 074,05 \$ représentant les 5/15 des déboursés retenus et décrits au paragraphe 56 de la présente décision;

CD00-1361

PAGE : 12

ORDONNE la notification de la présente décision à l'intimé par moyen technologique, conformément à l'article 133 du *Code de procédure civile* (RLRQ, c. C-25.01), soit par courrier électronique.

(S) M^e Janine Kean

M^e Janine Kean
Présidente du Comité de discipline

(S) Monique Puech

M^{me} Monique Puech
Membre du Comité de discipline

(S) Sylvain Jutras

M. Sylvain Jutras, A.V.C., Pl. Fin.
Membre du Comité de discipline

M^e Valérie Déziel
CDNP AVOCATS INC
Partie plaignante

L'intimé se représentait seul.

Dates d'audience : 1^{er} et 2 novembre 2022

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

A0222
A0252
A0522
A0752
A0852
A1022
A1112
A1322
A1342
A1712

CD00-1361

PAGE : 13

Annexe I Autorités de la plaignante

Signatures en blanc – Chefs d'infraction 1 et 4

- *Lelièvre c. Lévesque*, 2016 QCCDCSF 21, 2016 CanLII 39912 (QC CDCSF), décisions sur culpabilité du 16 juin 2016 et sur sanction du 15 mai 2017.
- *Champagne c. Olejnik*, 2018 QCCDCSF 36 (CanLII), décisions sur culpabilité du 16 mai 2018 et sur sanction du 5 novembre 2018.
- *Tougas c. Goyette*, 2017 QCCDCSF 11 (CanLII), décisions sur culpabilité du 3 mars 2017 et sur sanction du 10 juillet 2017.

Modification de documents – Chef d'infraction 12

- *Champagne c. Olejnik*, 2018 QCCDCSF 36 (CanLII), décisions sur culpabilité du 16 mai 2018 et sur sanction du 5 novembre 2018.
- *Tougas c. Rondeau*, 2019 QCCDCSF 48 (CanLII), décision sur culpabilité et sanction du 5 juillet 2019.

Signature hors la présence de la consommatrice – Chefs d'infraction 14 et 15

- *Tougas c. Goyette*, 2017 QCCDCSF 11 (CanLII), décisions sur culpabilité du 3 mars 2017 et sur sanction du 10 juillet 2017.
- *Champagne c. Hannoush*, 2016 QCCDCSF 60 (CanLII), décisions sur culpabilité du 20 avril 2016 et sur sanction du 19 juillet 2016.
- *Racicot c. Lamarche*, 2021 QCCDCSF 10 (CanLII), décision sur sanction du 1^{er} mars 2021.
- *Champagne c. Provost*, 2015 QCCDCSF 51 (CanLII), décision sur culpabilité et sanction du 21 octobre 2015.

3.7.3.2 Comité de discipline de la ChAD

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No: 2022-05-01(E)

DATE : 24 novembre 2022

LE COMITÉ : Me Patrick de Niverville, avocat	Président
M. Yvan Roy, FPAA, expert en sinistre	Membre
Mme Lise Martin, PAA, expert en sinistre	Membre

Me PASCAL PAQUETTE-DORION, ès qualités de syndic adjoint de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante

c.

FRANCIS ALLAIRE, expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers (inactif)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

**ORDONNANCE DE NON-PUBLICATION, DE NON-DIVULGATION
ET DE NON-DIFFUSION DU NOM DES ASSURÉS ET DE TOUT
RENSEIGNEMENT ET INFORMATION PERMETTANT DE LES IDENTIFIER,
LE TOUT SUIVANT L'ARTICLE 142 DU CODE DES PROFESSIONS
(R.L.R.Q., c. C-26)**

[1] Le 6 octobre 2022 le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages se réunissait pour procéder à l'audition de la plainte numéro 2022-05-01(E), par visioconférence ;

[2] Le syndic adjoint était alors représenté par Me Maryse Ali et, de son côté, l'intimé assurait seul sa défense ;

I. La plainte

[3] L'intimé fait l'objet d'une plainte comportant les chefs d'accusation suivants:

1. À Laval, entre les ou vers les 5 mars 2020 et 10 janvier 2022, dans le cadre du dossier de réclamation n° [1] des assurés N.M. et Z.M. ouvert auprès de La compagnie

2022-05-01(E)

PAGE: 2

d'assurance générale Co-Operators, à la suite d'un dégât d'eau, a fait preuve de négligence et/ou d'un manque de contrôle de la réclamation, notamment :

- a. En déléguant ses responsabilités à l'entrepreneur mandaté dans le dossier;
- b. En faisant défaut de faire des suivis auprès des assurés et de l'entrepreneur mandaté dans le dossier quant aux travaux à effectuer;
- c. En omettant de faire, en temps utile, le suivi du remboursement de la franchise versée par les assurés à l'entrepreneur;

agissant ainsi en contravention avec les articles 10, 27 et 58(1) du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

[4] D'entrée de jeu, l'intimé a enregistré un plaidoyer de culpabilité à l'encontre des chefs 1a), 1b) et 1c) de la plainte ;

[5] Ce faisant, il fut déclaré coupable, séance tenante, des infractions reprochées et les parties ont alors procédé aux représentations sur sanction ;

II. Les faits

[6] Les faits reprochés à l'intimé sont relativement simples ;

[7] La preuve documentaire¹ ainsi que le témoignage de l'intimé démontrent que celui-ci :

- À fait défaut, durant une période de 22 mois, de s'occuper adéquatement d'une réclamation concernant un dégât d'eau (chef 1b) ;

[8] Le manque de suivi et la négligence de l'intimé fut à ce point grave qu'un deuxième dégât d'eau eut le temps de survenir avant même que le premier sinistre puisse être réglé par l'intimé ;

[9] En effet, alors qu'un premier sinistre est survenu en mars 2020, les assurés ont subi un deuxième dégât d'eau en mars 2021, en raison du fait que l'intimé n'avait toujours pas réglé le premier dégât d'eau ;

[10] Cette situation s'explique par le fait que l'intimé avait, à toutes fins pratiques, délégué ses responsabilités à l'entrepreneur mandaté au début du dossier (chef 1a) ;

[11] D'ailleurs, même cette entreprise (FOS) s'est désistée du dossier en novembre 2021, en raison du manque de suivi de l'intimé² ;

[12] Finalement, vu l'abandon du contrat par la compagnie FOS, les assurés ont reçu le

¹ Pièces PS-1 à PS-25;

² Pièce PS-20;

2022-05-01(E)

PAGE: 3

remboursement de leur franchise³ ;

[13] Cependant, vu le manque de suivi de l'intimé, même ce simple geste sera retardé (chef 1c) ;

[14] C'est à la lumière de cette trame factuelle que le Comité devra déterminer la sanction appropriée au cas de l'intimé ;

III. Argumentation

A) Par le syndic adjoint

[15] Me Ali, au nom de la poursuite, suggère d'imposer à l'intimé une amende de 4 000 \$ pour l'ensemble de son œuvre ;

[16] En effet, suivant le syndic adjoint, les chefs 1a), 1b) et 1c) doivent être considérés comme un seul chef d'accusation, d'où la suggestion d'imposer une seule amende de 4 000 \$, sans distinction quant aux divers sous-paragraphe de la plainte ;

[17] Le Comité reviendra sur cette question au moment de son analyse portant sur le libellé des chefs d'accusation ;

[18] Cela dit, l'avocate du syndic adjoint rappelle les quatre (4) critères en matière de sanction disciplinaire, tel qu'élaboré par la Cour d'appel⁴, soit :

- La protection du public ;
- La dissuasion ;
- L'exemplarité ;
- Le droit de l'intimé de gagner sa vie ;

[19] De plus, elle insiste sur les facteurs aggravants suivants :

- La mise en péril de la protection du public ;
- Le fait que les infractions se situent au cœur même de l'exercice de la profession d'expert en sinistre ;
- Le préjudice subi par les assurés ;
- La durée des infractions (22 mois) ;

³ Pièce PS-8;

⁴ *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA);

2022-05-01(E)

PAGE: 4

- La négligence de l'intimé qui a repoussé les échéances pour l'exécution des travaux durant 22 mois ;
- L'abandon, à toutes fins pratiques, de la réclamation des assurés ;
- Le fait de s'être placé à la remorque de l'entrepreneur et d'avoir perdu le contrôle du dossier ;

[20] Parmi les facteurs atténuants, Me Ali reconnaît que l'intimé doit profiter des facteurs suivants :

- Son plaidoyer de culpabilité ;
- Son absence d'antécédents disciplinaires ;
- Son peu d'expérience en tant qu'expert en sinistre au moment des faits reprochés ;
- Son absence d'intention malhonnête ;

[21] Enfin, elle cite plusieurs décisions démontrant que dans des cas semblables, le Comité de discipline a imposé des amendes allant de 2 000 \$, à 4 000 \$, soit les affaires :

- *ChAD c. Vaudeville*, 2021 CanLII 140156 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Boily*, 2022 CanLII 54740 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Plourde et Bilinski*, 2016 CanLII 87759 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Giluni*, 2018 CanLII 38262 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Barcelo*, 2018 CanLII 88849 (QC CDCHAD) ;

[22] En réponse à une question du président, Me Ali précise que l'imposition d'une période de radiation est exceptionnelle ;

[23] D'ailleurs, le syndic adjoint précise que le peu d'expérience de l'intimé jumelé à son absence d'intention malhonnête a motivé son choix de suggérer une amende plutôt qu'une période de radiation ;

[24] En conclusion, l'avocate de la partie plaignante demande au Comité d'imposer l'amende de 4 000 \$, tel que suggéré ;

B) Par l'intimé

[25] De son côté, l'intimé reconnaît qu'il ne s'agit pas d'un cas où l'on peut simplement imposer une amende minimale ;

2022-05-01(E)

PAGE: 5

[26] Cela dit, considérant son peu d'expérience au moment des faits reprochés, il propose une amende de 3 000 \$;

[27] Il rappelle qu'il a plaidé coupable dès la première occasion et qu'il n'a jamais nié sa responsabilité ;

[28] Au contraire, il reconnaît la gravité des faits et regrette amèrement les inconvénients que son comportement a pu occasionner ;

[29] Il précise qu'en raison de la pandémie, il s'était vu confier un très grand nombre de dossiers et qu'il n'a pas su gérer la situation ;

[30] Finalement, il souligne que le risque de récidive est nul puisqu'il n'a pas l'intention de revenir à la pratique ;

[31] Il demande donc au Comité de s'en tenir à l'imposition d'une amende de 3 000 \$;

IV. Analyse et décision

A) Le plaidoyer de culpabilité

[32] L'intimé, en plaidant coupable, s'est trouvé à reconnaître que les faits reprochés constituent une faute déontologique⁵ ;

[33] Cela suffit pour entraîner une déclaration de culpabilité sans autre forme de procès⁶ ;

[34] En conséquence, l'intimé fut reconnu coupable, séance tenante, des infractions reprochées ;

B) Le libellé du chef d'accusation

[35] Avec égard pour l'opinion contraire, le Comité considère que chaque sous-paragraphe du chef 1 de la plainte constitue un chef distinct et doit donc faire l'objet d'une sanction particulière⁷ ;

[36] De façon plus précise, la Cour d'appel dans l'arrêt *Gilbert c. Castiglia*⁸ déclare :

[22] Or, comme l'explique notre Cour dans *Pigeon c. Proprio-Direct*, **l'omission par le Comité de discipline de lier une sanction à un chef d'infraction contrevient bien à l'article 156 C.d.p.** Ce n'est pas une erreur de pure forme, mais bien une erreur de principe, puisqu'en agissant de la sorte le Comité sanctionne le comportement du

⁵ *Castiglia c. Frégeau*, 2014 QCCQ 849 (CanLII);

⁶ *Duguet c. Gauthier*, 2007 QCCA 863 (CanLII);

⁷ *Pigeon c. Proprio Direct inc.*, 2003 CanLII 45825 (QC CA);

⁸ 2011 QCCA 2277 (CanLII);

2022-05-01(E)

PAGE: 6

professionnel évalué globalement plutôt que de rattacher la sanction de deux ans à une infraction précise.

[23] **Le fait de ne pas rattacher** la limitation des activités professionnelles de deux ans à l'un ou l'autre des chefs dans les motifs du Comité empêche l'évaluation de la proportionnalité de cette sanction par rapport aux gestes reprochés. Par conséquent, il n'est pas possible de jauger le caractère raisonnable de la décision du Comité sur ce point. **Le juge Dalphond retient dans cette affaire qu'une « amende "globale" » ne respecte pas le premier alinéa de l'article 156 C.d.p.** En l'espèce, le professionnel subit une limitation de son activité professionnelle de deux ans – outre les sanctions précisées par ailleurs en regard des chefs 1 à 5 et 6 et 7 – qui ne se rattache à aucun chef précis. **Cette erreur de principe suffit à rendre cette sanction déraisonnable.**

[24] L'illégalité de la sanction amène la Cour à intervenir afin de modifier la sanction imposée.

(caractères gras ajoutés)

[37] Ce principe fut réitéré par la Cour d'appel en 2019 dans l'affaire *Terjanian c. Lafleur*⁹ ;

[38] Par contre, de l'avis de la partie plaignante, l'utilisation de l'adverbe « notamment » que l'on retrouve au premier paragraphe du chef 1, démontre que les sous-paragraphes a), b) et c) ne sont que des précisions et non des infractions distinctes ;

[39] Il est vrai que l'ajout de l'adverbe « notamment » a pour effet d'apporter des précisions à la plainte¹⁰, cependant, il demeure néanmoins que chaque sous-paragraphe constitue une infraction distincte ;

[40] De plus, Me Ali cite l'affaire *CPA c. Dubois*¹¹ au soutien de sa position dans laquelle le Conseil de discipline écrit que la plainte comporte un seul chef d'accusation mais composé de plusieurs sous-paragraphes¹² ;

[41] Or cette décision ne traite aucunement de la présente question et, en conséquence, elle ne comporte aucune analyse, ni décision déterminante pouvant être d'une quelconque aide à la position adoptée par le syndic adjoint ;

[42] Dans la meilleure des hypothèses, elle constitue un exemple démontrant qu'un Conseil de discipline a considéré qu'il s'agissait d'un seul chef d'accusation, sans toutefois avoir procédé à une analyse approfondie de la question ;

[43] Comme autre exemple au soutien de ses prétentions, Me Ali a référé le Comité à l'affaire *ChAD c. Côté*¹³, cependant, encore une fois, cette décision n'a pas abordé véritablement cette question et n'a pas procédé à une analyse du libellé du chef

⁹ 2019 QCCA 230 (CanLII) par.38;

¹⁰ *Goffredo c. ChAD*, 2021 CanLII 143187 (QC CDCHAD) par. 23 et 24;

¹¹ 2019 CanLII 66757 (QC CPA);

¹² *Ibid.*, par. 2 et 6;

¹³ 2022 CanLII 28576 (QC CDCHAD);

2022-05-01(E)

PAGE: 7

d'accusation ;

[44] Cela dit, le présent Comité préfère s'en tenir aux enseignements de la Cour d'appel tel qu'établi dans les arrêts *Proprio Direct*¹⁴ et *Gilbert*¹⁵ suivant lesquels chaque chef doit être sanctionné de façon distincte ;

[45] Finalement, dans le cadre de l'envoi de notes supplémentaires, la procureure du syndic adjoint réfère à l'affaire *Lévesque*¹⁶ dans laquelle le Tribunal des professions a conclu que le Conseil de discipline ne pouvait légalement scinder le chef d'accusation no. 10, en deux (2) infractions distinctes¹⁷ ;

[46] Or, ledit chef d'accusation (no. 10) ne comporte aucun sous-paragraphe et il ne réfère qu'à une seule disposition de rattachement, contrairement au présent cas ;

[47] Pour une meilleure compréhension, il convient de reproduire le chef no. 10 que l'on retrouve dans la décision *Lévesque*¹⁸ ;

III. Décompte des aiguilles

10. Entre le 15 juillet 2010 et le 27 janvier 2011, à huit (8) reprises, à Montréal, l'intimé a fait défaut d'exercer sa profession selon les normes de pratique généralement reconnues en acupuncture **en omettant de procéder au décompte des aiguilles et d'inscrire le décompte au dossier patient** dans le cas de deux patientes (V.D. et S.B.) commettant ainsi une infraction à l'article 4 du Code de déontologie des acupuncteurs (R.R.Q. c. A-5.1, R.3);

(caractères gras ajoutés)

[48] À sa simple lecture, on voit bien que l'infraction reprochée est indivisible et qu'elle ne réfère qu'à une seule disposition du *Code de déontologie des acupuncteurs* ;

[49] Dans le présent cas, le chef 1 de la plainte reproche à l'intimé trois (3) gestes distincts et réfère à trois (3) dispositions de rattachement distinctes ;

[50] Chacun des gestes commis par l'intimé et décrit aux sous-paragraphe a), b) et c) du chef 1 pouvaient être commis indépendamment des autres même s'ils participent tous de la même trame factuelle ;

[51] D'ailleurs, dans le cas *Lévesque*¹⁹, le Tribunal des professions a conclu à l'impossibilité de scinder le chef 10 au motif que les infractions reprochées étaient indissociables les unes des autres, tel qu'il appert des extraits suivants :

¹⁴ *Pigeon c. Proprio Direct inc*, 2003 CanLII 45825 (QC CA);

¹⁵ *Gilbert c. Castiglia*, 2011 QCCA 2277 (CanLII);

¹⁶ *Lévesque c. Acupuncteurs*, 2015 QCTP 10 (CanLII);

¹⁷ *Ibid.*, par.15 et 65;

¹⁸ *Op.cit.*, note 16;

¹⁹ *Op.cit.* note 16;

2022-05-01(E)

PAGE: 8

[30] Le Conseil a-t-il erré en amendant le chef 10 pour en scinder le libellé en deux infractions disciplinaires distinctes et en appliquant la règle interdisant les déclarations de culpabilité multiples à l'une de ces deux infractions?

[44] Le comptage des aiguilles et son annotation au dossier patient sont-ils ou non des **éléments indissociables** de la commission de l'infraction? En d'autres termes, quels sont les faits générateurs de l'infraction reprochée à l'appelant?

[53] En toute logique, **il faut constater que le décompte des aiguilles est une procédure qui s'exécute en trois temps** : 1) le comptage des aiguilles à la puncture et l'inscription du nombre au dossier; 2) le comptage des aiguilles au retrait et l'inscription du nombre au dossier; 3) la validation des deux nombres à la fin du traitement.

[54] **Chacune de ces opérations est indissociable des deux autres.** Aucune ne peut être considérée isolément pour constituer une infraction distincte. On ne peut compter sans inscrire, tout comme on ne peut inscrire sans avoir compté. On ne peut non plus ne compter qu'à la puncture ou qu'au retrait. Dans l'un ou l'autre cas, on ne respecte pas la procédure intégralement.

[65] **Il ne s'agit donc pas ici d'une situation où il est possible d'établir la preuve de différents éléments constitutifs d'autant d'infractions.** Le Conseil était plutôt en présence d'une situation où le chef comporte plusieurs éléments générateurs d'une même infraction. Les trois éléments sont conjonctifs et ne peuvent être dissociés. Légalement, le chef 10 ne pouvait être scindé en deux infractions distinctes.

(caractères gras ajoutés)

[52] Ces extraits démontrent que le jugement *Lévesque*²⁰ n'est d'aucune utilité pour la thèse soutenue par le syndic adjoint ;

[53] Par contre, de manière plus pertinente, on peut se référer à l'affaire *Pigeon c. Paiement*²¹, dans laquelle Mme la juge Comeau s'est précisément penchée sur cette question dans les termes suivants :

[7] En cours de délibéré, le Tribunal s'est interrogé quant au libellé de la plainte disciplinaire, étant d'avis que cette question était susceptible d'avoir une influence sur la décision à être rendue. **La plainte disciplinaire ne compte que deux (2) chefs comportant toutefois plusieurs alinéas. Le Comité de discipline a considéré chacun d'entre eux comme une infraction distincte.** Il n'a toutefois imposé qu'une sanction globale sur le chef 1, comme s'il ne s'agissait que d'une seule infraction, et une réprimande à l'égard des alinéas a) et b) du chef 2.

[8] **Le Tribunal a donc réouvert l'enquête et sur cette question** qui n'avait jamais été abordée par les parties, ni devant le Comité de discipline, ni dans les mémoires en appel ou à l'occasion des plaidoiries, demandé aux parties de soumettre des notes et autorités. L'appelant a effectivement produit des notes et autorités additionnelles, l'intimé s'étant toutefois abstenu de le faire.

²⁰ Op-cit. note 16;

²¹ 2008 QCCQ 7494 (CanLII), confirmé en appel, 2010 QCCQ 961 (CanLII);

2022-05-01(E)

PAGE: 9

[9] Bien que la rédaction de la plainte puisse prêter à confusion, **les parties de même que le Comité de discipline ont considéré chacun des alinéas des chefs 1 et 2 de la plainte comme constituant une infraction distincte**. L'intimé ne s'en est jamais plaint et n'en a pas non plus appelé des condamnations prononcées contre lui.

[10] Le législateur n'a imposé aucune règle stricte quant à la rédaction de la plainte en matière disciplinaire. Les tribunaux ont maintes fois reconnu qu'il suffit que les plaintes soient rédigées de telle sorte qu'elles permettent à l'intimé de savoir ce qui lui est reproché peu importe la forme utilisée par le plaignant. **Dans les circonstances, chacun des alinéas 1 et 2 de la plainte pouvait être considéré comme constituant une infraction distincte**, faisant appel à des obligations différentes trouvant leur fondement juridique dans diverses dispositions de la loi ou des règlements.

[49] Le Tribunal se doit toutefois d'intervenir puisque le Comité n'a pas respecté les exigences du Code des professions, n'ayant pas imposé pour chacune des infractions reprochées, une sanction distincte.

(caractères gras ajoutés)

[54] En définitive, le Comité de discipline doit appliquer la règle générale telle qu'exprimée par la Cour d'appel, à plusieurs reprises, dans les arrêts *Proprio Direct*²², *Gilbert*²³, *Landry*²⁴, et *Terjanian*²⁵, suivant laquelle chaque infraction doit faire l'objet d'une sanction distincte ;

C) La règle interdisant les condamnations multiples

[55] Au-delà de ces considérations, puisque chaque sous-paragraphe du chef 1 constitue une infraction distincte, il y a lieu de considérer l'application de la règle interdisant les condamnations multiples²⁶ ;

[56] Suivant le Tribunal des professions, cette règle doit dorénavant recevoir une application souple²⁷ ;

[57] Ainsi, lorsque le fondement de chacune des infractions repose sur le même acte, il s'agit alors d'appliquer avec souplesse la règle interdisant les condamnations multiples, tel que le soulignait la Cour d'appel dans l'arrêt *J.B. c. R.*²⁸ ;

[58] En l'espèce, la véritable infraction commise par l'intimé est le manque de suivi de son dossier suite à la présentation d'une réclamation par les assurés (chef 1b) ;

[59] N'eut-été de ce manque de suivi, il n'aurait pas délégué ses responsabilités (chef 1a)

²² *Pigeon c. Proprio Direct inc.*, 2003 CanLII 45825 (QC CA), par. 38;

²³ *Gilbert c. Castiglia*, 2011 QCCA 2277 (CanLII), par. 22;

²⁴ *Landry c. Guimond*, 2017 QCCA 238 (CanLII), par. 50;

²⁵ *Terjanian c. Lafleur*, 2019 QCCA 230 (CanLII), par. 38 à 42;

²⁶ *R. c. Kineapple*, 1974 CanLII 14 (CSC);

²⁷ *Psychologues c. Vallières*, 2018 QCTP 121 (CanLII);

²⁸ 2019 QCCA 761 (CanLII), par. 16 et 17;

2022-05-01(E)

PAGE: 10

et n'aurait pas tardé à faire le suivi du remboursement de la franchise (chef 1c) ;

[60] Ainsi, les infractions mentionnées aux sous-paragraphes a) et c) sont moindres et incluses dans celle prévue au chef 1b) de la plainte ;

[61] D'ailleurs, elles découlent toutes du même mandat, soit celui consistant à faire le suivi de la réclamation des assurés ;

[62] À cet égard, le Comité prend appui sur l'affaire *Laurin c. Chauvin*²⁹ dans laquelle la Cour du Québec conclut comme suit :

[67] On constate que le **chef no 1** est rédigé largement. **Il est reproché à l'appelant d'avoir fait défaut d'exécuter le mandat que lui avait confié** Raphaël et ce, en ne lui procurant pas un contrat d'assurance dès la date d'acquisition du véhicule, ce qui a eu comme conséquence de le laisser sans couverture d'assurance automobile jusqu'au 30 août 2000.

[68] **Quant au chef no 6**, il vise un élément beaucoup plus spécifique, **soit d'avoir exercé ses activités de courtier de façon négligente** en ne remettant pas au courtier Houde la proposition remplie et signée par Raphaël le 27 juillet 2000 ainsi que les avances reçues.

[69] **Compte tenu du libellé beaucoup plus spécifique du chef no 6**, la véritable question est donc de savoir si les éléments factuels précisément couverts par ce chef, soit l'omission de remettre au courtier Houde la proposition remplie et signée ainsi que les avances reçues, **doivent être considérés comme faisant partie du mandat** que lui avait confié Raphaël. Autrement dit, sont-ce des éléments indissociables de ce mandat?

[70] Le tribunal est d'avis que la règle interdisant les condamnations multiples doit trouver application puisque **les deux chefs visent de facto le même comportement**. Le fait que le premier chef ne vise pas que ce comportement ne change rien en l'espèce, puisque le comportement reproché au **chef no 6 fait partie intégrante du mandat visé au chef no 1**.

(Caractères gras ajoutés)

[63] Dans les circonstances et pour ces motifs, un arrêt conditionnel des procédures sera prononcé à l'encontre des chefs 1a) et 1c), lesquels sont moindres et inclus dans le chef 1b) de la plainte ;

D) La sanction (chef 1b)

[64] Cela étant établi, le Comité imposera une amende de 4 000 \$ tel que suggéré par la partie plaignante ;

[65] D'une part, cette sanction s'inscrit parfaitement dans la fourchette des sanctions habituellement imposées pour cette catégorie d'infractions tel que démontré par la

²⁹ 2006 QCCQ 6115 (CanLII);

2022-05-01(E)

PAGE: 11

jurisprudence produite sur cette question par le syndic adjoint³⁰ ;

[66] D'autre part, la sanction suggérée tient compte de façon adéquate des facteurs aggravants suivants :

- Le fait que cette infraction se situe au cœur même de l'exercice de la profession d'expert en sinistre ;
- Le préjudice et les inconvénients subis par les assurés ;
- La négligence grave de l'intimé ;
- La durée des infractions (22 mois) ;

[67] Enfin, la sanction suggérée apprécie à leur juste valeur les circonstances atténuantes propres au dossier de l'intimé, soit :

- Son plaidoyer de culpabilité ;
- Ses regrets et remords ;
- Son manque d'expérience à l'époque des infractions ;
- Son absence d'antécédents disciplinaires ;
- Son absence d'intention malhonnête ;

[68] De plus, cette sanction tient compte du risque nul que représente l'intimé, lequel n'a pas l'intention de revenir à la pratique de la profession d'expert en sinistre ;

[69] Cela dit, le Comité ne pouvait retenir la suggestion de l'intimé de lui imposer une amende de 3 000 \$ puisqu'à son avis, cette suggestion avait pour effet de minimiser les facteurs aggravants tels que :

- La durée de l'infraction (22 mois) ;
- Le préjudice et les inconvénients subis par les assurés ;
- Le fait que l'infraction se situe au cœur de l'exercice de la profession ;

[70] D'ailleurs, n'eut-été du fait que l'intimé n'a pas l'intention de revenir à l'exercice de la profession, le Comité aurait été porté à imposer une période de radiation temporaire vu la gravité et la durée des infractions ;

[71] De plus, en cas de remise en vigueur du certificat de l'intimé, le Comité aurait recommandé au C.A. de la Chambre d'imposer à l'intimé une ou plusieurs formations

³⁰ Voir le paragraphe 21 de la présente décision;

2022-05-01(E)

PAGE: 12

d'appoint ;

[72] En conclusion et pour ces motifs, l'intimé se verra imposer une amende de 4 000 \$, sur le chef 1b) à laquelle s'ajoutera le paiement des déboursés.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

PREND acte du plaidoyer de culpabilité de l'intimé ;

DÉCLARE l'intimé coupable des chefs 1a), 1b) et 1c) et plus particulièrement comme suit :

Chef 1a), 1b) et 1c) : pour avoir contrevenu à l'article 58 (1) du *Code de déontologie des experts en sinistre* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.4) ;

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures à l'encontre des chefs 1a) et 1c), lesquels sont moindres et inclus dans le chef 1b) ;

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures à l'encontre des autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien du chef 1b) ;

IMPOSE à l'intimé la sanction suivante :

Chef 1b) : une amende de 4 000 \$;

CONDAMNE l'intimé au paiement des déboursés afférents au dossier.

Me Patrick de Niverville, avocat
Président

M. Yvan Roy, FPAA, expert en sinistre
Membre

Mme Lise Martin, PAA, expert en sinistre
Membre

Me Maryse Ali
Procureure de la partie plaignante

M. Francis Allaire (personnellement)
Partie intimée

Date d'audience : 6 octobre 2022 (par visioconférence)

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No: 2020-11-02(C)

DATE : 16 novembre 2022

LE COMITÉ : Me Patrick de Niverville, avocat	Président
M. Philippe Jones, courtier en assurance de dommages	Membre
Mme Nadia Ndi, courtier en assurance de dommages	Membre

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

Partie plaignante

c.

FÉLIX COMTOIS, courtier en assurance de dommages (inactif et sans mode d'exercice)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

[1] Le 1^{er} 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 2020-11-02(C), par visioconférence ;

[2] Le syndic était alors représenté par Me Jack Kermezian et, de son côté, l'intimé était représenté par Me Paul Déry-Goldberg ;

I. La plainte

[3] L'intimé fait l'objet d'une plainte comportant six (6) chef(s) d'accusation, soit :

DANS LE CAS DE L'ASSURÉE S.C.C.B.A.

1. Entre les ou vers les mois de février et mai 2017, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance des entreprises n° [1] pour l'assurée S.C.C.B.A. auprès d'Intact Compagnie d'assurance pour le terme du 17 mai 2017 au 17 mai 2018, a fait défaut de transmettre à l'assureur toutes les informations nécessaires à l'appréciation du risque et/ou a exercé ses activités de façon malhonnête ou négligente en transmettant à l'assureur des renseignements faux, trompeurs ou susceptibles d'induire en erreur, en omettant notamment d'indiquer, dans la proposition « assurance des entreprises », à la case « refus ou résiliation d'un assureur au cours des cinq dernières années », que L'Unique assurances

2020-11-02(C)

PAGE: 2

générales avait refusé de renouveler le contrat d'assurance antérieur, en contravention avec les articles 15, 29, 37(1) et 37(7) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ c.D-9.2, r.5);

DANS LE CAS DES ASSURÉES R.E. A.D.P. INC. ET 9318-XXXX QUÉBEC INC.

2. Les ou vers les mois de mars et avril 2016, lors de la souscription du contrat d'assurance des entreprises n° [2] auprès de L'Unique assurances générales pour le terme du 1^{er} avril 2016 au 1^{er} avril 2017, a exercé ses activités de manière négligente et/ou a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux, notamment, en assurant conjointement R.E. A.D.P. inc. et 9318-XXXX Québec inc., malgré l'absence d'instructions claires en ce sens, en contravention avec les articles 26 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ c D-9.2, r.5);
3. Vers le mois d'avril 2016, avant l'émission du contrat d'assurance des entreprises n° [2] par L'Unique assurances générales pour le terme du 1^{er} avril 2016 au 1^{er} avril 2017 aux noms de R.E. A.D.P. inc. et 9318-XXXX Québec inc., a exercé ses activités de manière négligente, notamment en omettant de décrire les garanties et les exclusions auxdites assurées, en contravention avec l'article 28 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* (RLRQ c D-9.2, r.5);
4. Les ou vers les mois de mars et avril 2016, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance des entreprises n° [2] auprès de L'Unique assurances générales pour le terme du 1^{er} avril 2016 au 1^{er} avril 2017, pour les assurées R.E. A.D.P. inc. et 9318-XXXX Québec inc., a fait défaut de transmettre à l'assureur toutes les informations nécessaires à l'appréciation du risque, notamment en omettant de transmettre la preuve d'assurance antérieure de R.E. A.D.P. inc., entraînant ainsi l'ajout d'un avenant excluant les travaux antérieurs, en contravention avec les articles 29 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ c D-9.2, r.5);
5. Vers le mois d'avril 2016, lors de la souscription du contrat d'assurance des entreprises n° [2] auprès de L'Unique assurances générales pour le terme du 1^{er} avril 2016 au 1^{er} avril 2017, aux noms de R.E. A.D.P. inc. et 9318-XXXX Québec inc., a exercé ses activités de manière négligente et/ou a fait défaut de rendre compte aux assurées de l'exécution de son mandat, en omettant de les informer de l'avenant prévu à leur contrat d'assurance excluant les travaux antérieurs, en contravention avec les articles 25, 37(1) et 37(4) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ c D-9.2, r.5);

TENUE DE DOSSIERS

6. Entre les ou vers les mois de juin 2015 et août 2018, a négligé ses devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités, en n'ayant pas une tenue de dossier à laquelle on est en droit de s'attendre de la part d'un représentant en assurance de dommages, en ne notant pas au dossier, notamment les communications téléphoniques, les conseils et les explications donnés, les décisions prises et les instructions reçues, en contravention avec les articles 85 à 88 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ c D-9.2.),

2020-11-02(C)

PAGE: 3

les articles 2, 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* (D-9.2, r.2).

II. Les faits

[4] La preuve est essentiellement composée du dépôt des pièces documentaires et du plaidoyer de culpabilité de l'intimé ;

[5] C'est ainsi qu'il fut démontré que l'intimé a exercé ses activités de manière négligente à plusieurs reprises :

- En faisant défaut de transmettre à l'assureur toutes les informations nécessaires à l'appréciation du risque (chefs 1 et 4) ;
- En assurant conjointement deux (2) entreprises sans avoir reçu des instructions claires de son client (chef 2) ;
- En omettant de décrire à ses clients les garanties et les exclusions de leur contrat d'assurance (chef 3) ;
- En omettant d'informer ses clients de la teneur d'un avenant (chef 5) ;
- En ayant une tenue de dossier déficiente (chef 6) ;

[6] Rappelons que l'enregistrement d'un plaidoyer de culpabilité constitue une reconnaissance que les faits reprochés constituent une faute déontologique¹ ;

III. Recommandation commune

[7] Les parties suggèrent d'un commun accord d'imposer à l'intimé les sanctions suivantes :

Chef 1 : Une radiation de trois (3) mois ;

Chefs 2 à 6 : Une radiation concurrente d'un (1) mois sur chacun desdits chefs ;

[8] À cela s'ajouteront une condamnation aux frais et la publication d'un avis de radiation ;

[9] De l'avis des procureurs, il s'agit d'une sanction taillée sur mesure pour l'intimé, considérant les facteurs aggravants et les facteurs atténuants propres au dossier de l'intimé ;

[10] À cet égard, les parties ont considéré pour l'établissement de leur suggestion

¹ *Castiglia c. Fréreau*, 2014 QCCQ 849 (CanLII), par. 29;

2020-11-02(C)

PAGE: 4

commune les circonstances aggravantes suivantes :

- La gravité objective des infractions ;
- La mise en péril de la protection du public ;
- Le fait que les infractions reprochées se situent au cœur même de l'exercice de la profession ;
- La grande expérience de l'intimé, lequel exerce depuis 2002 ;
- Le nombre d'assurés concernés ;

[11] Quant aux facteurs atténuants, les parties ont établi la liste suivante :

- Le plaidoyer de culpabilité de l'intimé ;
- Son absence d'antécédents disciplinaires ;
- Le fait qu'il a cessé d'exercer depuis le 19 novembre 2020 ;
- La réorientation de sa carrière, l'intimé ayant choisi d'abandonner sa pratique de courtier d'assurance ;
- L'absence de malveillance ;
- L'absence de préjudice pour les clients ;

[12] De son côté, l'avocat de la défense insiste sur le fait que la sanction disciplinaire n'a pas pour objet de punir le professionnel, mais vise plutôt à assurer la protection du public ;

[13] Les parties ont de plus produit une série de jurisprudence afin d'appuyer leur demande, soit :

- *ChAD c. Thiffault*, 2019 CanLII 112813 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Beaulieu*, 2021 CanLII 51171 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Légaré*, 2011 CanLII 9776 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Chapleau*, 2018 CanLII 103157 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Mousseau*, 2016 CanLII 66956 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Sultanian*, 2021 CanLII 41359 (QC CDCHAD) ;

[14] Cela dit, les parties demandent conjointement au Comité d'entériner leur suggestion commune et d'imposer à l'intimé les sanctions recommandées ;

2020-11-02(C)

PAGE: 5

IV. Analyse et décision

[15] Le Tribunal des professions, dans un arrêt récent, soit l'affaire *Gougeon*², 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 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 en gras ajoutés)

[16] Cela dit, de l'avis du Comité, les sanctions suggérées répondent aux quatre (4) critères de l'arrêt *Pigeon c. Daigneault*³, 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 ;

² *Audioprothésistes (Ordre professionnel des) c. Gougeon*, 2021 QCTP 84 (CanLII);

³ 2003 CanLII 32934 (QC CA), par. 37;

2020-11-02(C)

PAGE: 6

[17] Rappelons également que selon le Tribunal des professions, « *la suggestion commune issue d'une négociation rigoureuse dispose d'une force persuasive certaine* »⁴ ;

[18] Enfin, les ententes communes constituent « *un rouage utile et parfois nécessaire à une saine administration de la justice disciplinaire* »⁵ ;

[19] De plus, la Cour d'appel, dans l'arrêt *Binet*⁶, reprenant alors l'opinion émise par la Cour d'appel d'Alberta dans l'affaire *Belakziz*⁷, 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 ;

[20] 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 parties⁸ ;

[21] 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 ;

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

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

[24] En conséquence, et en conformité avec les enseignements du Tribunal des professions dans l'arrêt *Gougeon*⁹, 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'intimé ;

DÉCLARE l'intimé coupable des chefs 1 à 6 de la plainte et plus particulièrement comme suit :

Chef 1 : pour avoir contrevenu à l'article 15 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.5) ;

Chef 2 : 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) ;

⁴ *Chan c. Médecins*, 2014 QCTP 5 (CanLII), par. 42 ;

⁵ *Infirmières et infirmiers auxiliaires c. Ungureau*, 2014 QCTP 20 (CanLII), par. 21 ;

⁶ *R. c. Binet*, 2019 QCCA 669 (CanLII), par. 19 et 20 ;

⁷ *R. c. Belakziz*, 2018 ABCA 370 (CanLII), par. 17 et 18 ;

⁸ *Notaires c. Génier*, 2019 QCTP 79 (CanLII), par. 27 ;

⁹ *Op. cit.*, note 2 ;

2020-11-02(C)

PAGE: 7

Chef 3 : pour avoir contrevenu à l'article 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (R.L.R.Q., c. D-9.2) ;

Chef 4 : pour avoir contrevenu à l'article 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.5) ;

Chef 5 : pour avoir contrevenu à l'article 25 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.5) ;

Chef 6 : pour avoir contrevenu à l'article 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.2) ;

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures à l'encontre des autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien des chefs 1 à 6 de la plainte ;

IMPOSE à l'intimé les sanctions suivantes :

Chef 1 : Une radiation de trois (3) mois ;

Chef 2 : Une radiation d'un (1) mois ;

Chef 3 : Une radiation d'un (1) mois ;

Chef 4 : Une radiation d'un (1) mois ;

Chef 5 : Une radiation d'un (1) mois ;

Chef 6 : Une radiation d'un (1) mois ;

DECLARE que les périodes de radiation seront purgées de façon concurrente et ne deviendront exécutoire qu'à compter de la remise en vigueur du certificat de l'intimé ;

ORDONNE la publication d'un avis de radiation temporaire à compter de la remise en vigueur du certificat de l'intimé ;

2020-11-02(C)

PAGE: 8

CONDAMNE l'intimé au paiement de tous les déboursés incluant, le cas échéant, les frais de publication de l'avis de radiation temporaire.

Me Patrick de Niverville, avocat
Président

M. Philippe Jones, courtier en assurance de
dommages
Membre

Mme Nadia Ndi, courtier en assurance de
dommages
Membre

Me Jack Kermezian
Procureur de la partie plaignante

Me Paul Déry-Goldberg
Procureur de la partie intimée

Date d'audience : 1^{er} septembre 2022 (par visioconférence)

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No: 2022-07-01(E)

DATE : 31 octobre 2022

LE COMITÉ :	Me Patrick de Niverville, avocat	Président
	Mme Lise Martin, expert en sinistre	Membre
	Me Martine Carrier, expert en sinistre	Membre

Me PASCAL PAQUETTE-DORION, ès qualités de syndic adjoint de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante

c.

MONIKA ELLIOTT, expert en sinistre, inactif et sans mode d'exercice

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

ORDONNANCE DE NON-PUBLICATION, DE NON-DIFFUSION ET DE NON-DIVULGATION DU NOM DES ASSURÉS ET DE TOUT RENSEIGNEMENT OU INFORMATION PERMETTANT DE LES IDENTIFIER, LE TOUT SUIVANT L'ARTICLE 142 DU CODE DES PROFESSIONS

[1] Le 6 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 2022-07-01(E), par visioconférence ;

[2] Le syndic adjoint était alors représenté par Me Maryse Ali et, de son côté, l'intimée assurait seule sa défense ;

I. La plainte

[3] L'intimée fait l'objet d'une plainte comportant cinq (5) chefs d'accusation, soit :

1. À Saint-Hyacinthe, le ou vers le 23 juin 2017, dans le cadre du traitement de la réclamation n° [1] en responsabilité civile de l'assuré G.L., a manqué de probité et/ou a exercé ses activités de façon malhonnête en faisant émettre par Intact Compagnie d'assurance un chèque au montant de 13 881,75 \$ en paiement de M.M., un fournisseur fictif, en contravention avec l'article 16 de la *Loi sur la*

2022-07-01(E)

PAGE : 2

distribution de produits et services financiers et les articles 48, 58(1), 58(4), 58(5) et 58(6) du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

2. À Saint-Hyacinthe, le ou vers le 23 mai 2019, dans le cadre du traitement de la réclamation n° [2] en responsabilité civile de l'assurée 9332-XXXX Québec inc., a manqué de probité et/ou a exercé ses activités de façon malhonnête en faisant émettre par Intact Compagnie d'assurance un chèque au montant de 31 617,10 \$ en paiement de J.C., un fournisseur fictif, en contravention avec l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et les articles 48, 58(1), 58(4), 58(5) et 58(6) du *Code de déontologie des experts en sinistre*;
3. À Saint-Hyacinthe, le ou vers le 5 novembre 2019, dans le cadre du traitement de la réclamation n° [3] en responsabilité civile de l'assurée T.R.G. et F. inc., a manqué de probité et/ou a exercé ses activités de façon malhonnête en faisant émettre par Intact Compagnie d'assurance un chèque au montant de 27 966,16 \$ en paiement de M.P., un fournisseur fictif, en contravention avec l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et les articles 48, 58(1), 58(4), 58(5) et 58(6) du *Code de déontologie des experts en sinistre*;
4. À Saint-Hyacinthe, le ou vers le 1^{er} mai 2020, dans le cadre du traitement de la réclamation n° [4] en responsabilité civile de l'assurée M.G.B. inc., a manqué de probité et/ou a exercé ses activités de façon malhonnête en faisant émettre par Intact Compagnie d'assurance un chèque au montant de 37 045,16 \$ en paiement de G.P., un fournisseur fictif, en contravention avec l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et les articles 48, 58(1), 58(4), 58(5) et 58(6) du *Code de déontologie des experts en sinistre*;
5. À Saint-Hyacinthe, le ou vers le 16 juillet 2020, dans le cadre du traitement de la réclamation n° [5] en responsabilité civile de l'assurée T.Y.G. inc., a manqué de probité et/ou a exercé ses activités de façon malhonnête en faisant émettre par Intact Compagnie d'assurance un chèque au montant de 44 768,53 \$ en paiement de J.C., un fournisseur fictif, en contravention avec l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et les articles 48, 58(1), 58(4), 58(5) et 58(6) du *Code de déontologie des experts en sinistre*;

[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 à l'audition sur sanction;

II. Preuve sur sanction

[6] La preuve de la partie plaignante fut essentiellement constituée d'un nombre important de pièces documentaires¹ comportant plus de 1 000 pages suivies du dépôt d'un exposé des faits² ;

¹ Pièces P-1 à P-47;

² Pièce P-48;

2022-07-01(E)

PAGE : 3

[7] L'intimée a consenti au dépôt de ces pièces pour équivaloir à témoignage³ ;

[8] Cela dit, la procureure du syndic adjoint a fait un long exposé des faits à l'origine de la plainte ;

[9] En défense, l'intimée a brièvement témoigné pour expliquer certaines particularités du dossier tout en réitérant son plaidoyer de culpabilité et, surtout, en mentionnant à plusieurs reprises qu'elle assumait ses actes et qu'elle prenait l'entière responsabilité des faits reprochés ;

III. Les faits

[10] Essentiellement, la preuve démontre que l'intimée a demandé à la compagnie d'assurance Intact l'émission de plusieurs chèques en faveur de divers fournisseurs inexistantes ;

[11] Ce stratagème a permis à l'intimée et à certaines de ses connaissances de s'approprier plusieurs montants importants totalisant environ 155 000 \$;

[12] À la suite de la découverte de cette fraude, l'intimée fut immédiatement congédiée par son employeur ;

[13] L'intimée a alors convenu d'une entente de paiement avec son ancien employeur ;

[14] Enfin, il semblerait que les montants détournés auraient servi au paiement de certains travaux dont le coût aurait été gonflé afin de favoriser des connaissances de l'intimée ;

[15] En échange de son implication, l'intimée prétend n'avoir reçu que l'équivalent du montant des taxes ;

[16] Finalement, la preuve a permis d'établir que l'intimée n'a pas d'antécédents disciplinaires ;

[17] C'est sur la base de ces faits et des nombreuses pièces documentaires que le Comité devra déterminer la sanction appropriée au cas de l'intimée ;

IV. L'argumentation

A) Par le syndic adjoint

[18] Le syndic adjoint suggère d'imposer à l'intimée une radiation permanente sur chacun des chefs d'accusation ;

[19] De plus, le syndic adjoint recommande au Comité de prononcer une ordonnance de

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

2022-07-01(E)

PAGE : 4

remboursement pour un montant de 155 000 \$;

[20] Enfin, l'intimée devra se voir imposer tous les déboursés incluant les frais de publication de l'avis de radiation permanente (art. 180 *C. prof.*) ;

[21] Concernant la publication de l'avis dans les journaux, Me Ali souligne, avec justesse, que dans le cas particulier d'une radiation permanente, le Comité de discipline n'a pas compétence pour décider du bien-fondé ou non de la publication d'un tel avis⁴ puisque le deuxième alinéa de l'article 180 *C. prof.*⁵ ne laisse aucune discrétion au secrétaire du Comité :

[22] De plus, les frais de publication sont automatiquement à la charge du professionnel (art. 180 *in fine, C. prof.*) ;

[23] Cela étant établi, Me Ali rappelle les grands principes en matière de sanction⁶, soit :

- La protection du public ;
- La dissuasion du professionnel de récidiver ;
- L'exemplarité à l'égard des autres membres de la profession ;
- Le droit du professionnel de gagner sa vie⁷ ;

[24] Concernant les facteurs aggravants propres au dossier de l'intimée, l'avocate du syndic adjoint insiste sur les points suivants :

- L'extrême gravité des infractions ;
- L'importance des montants détournés ;
- L'expérience de l'intimée au moment des faits reprochés, plus de 20 ans ;
- La durée des infractions (3 ans) ;
- La multiplicité des infractions ;
- Le stratagème frauduleux mis en place par l'intimée, laquelle a fabriqué plusieurs faux documents pour arriver à ses fins ;
- Le préjudice envers l'assureur et ses clients ;
- L'atteinte à l'image de la profession ;

⁴ Art. 156 *C. prof.*;

⁵ R.L.R.Q., c. C-26;

⁶ *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA);

⁷ *Ibid.*, par. 38;

2022-07-01(E)

PAGE : 5

- Le fait que les infractions se situent au cœur de l'exercice de la profession d'expert en sinistre ;

[25] Parmi les facteurs atténuants, le syndic adjoint n'en retient que quelques-uns, soit :

- Le plaidoyer de culpabilité de l'intimée ;
- L'absence d'antécédents disciplinaires ;
- L'entente de paiement convenue avec son ex-employeur pour le remboursement des sommes détournées ;

[26] Finalement, à l'appui de ses prétentions, la poursuite cite plusieurs décisions disciplinaires dont les plus pertinentes sont les suivantes :

- *ChAD c. Labrie*, 2021 CanLII 48582 (QC CDCHAD) ;
- *ChAD c. Al Gass Dabo*, 2020 CanLII 31793 (QC CDCHAD) ;
- *OACIQ c. Paradis*, 2013 CanLII 25358 (QC OACIQ) ;

[27] Cela dit, Me Ali conclut que seule une radiation permanente pourra être représentative de la gravité objective des infractions commises par l'intimée ;

[28] Enfin, elle insiste sur l'importance d'émettre contre l'intimée une ordonnance de remboursement ;

B) Par l'intimée

[29] En défense, l'intimée ne conteste pas vraiment les sanctions suggérées et se contente de réitérer qu'elle assume ses actes ;

[30] Quant à l'ordonnance de remboursement, elle souligne au Comité qu'elle a déjà remboursé une somme de 100 000 \$ et que le solde de 50 000 \$ sera remboursé en deux (2) versements de 25 000 \$ conformément à l'entente convenue avec son ex-employeur ;

V. Analyse et décision

4.1 Le plaidoyer de culpabilité

[31] Rappelons qu'en matière disciplinaire, l'enregistrement d'un plaidoyer de culpabilité constitue une reconnaissance du caractère malhonnête des gestes posés et de l'intention coupable nécessaire à la commission d'une telle infraction⁸ ;

[32] De plus, un plaidoyer de culpabilité équivaut à une reconnaissance que les faits

⁸ *Tribunal – Avocats – 5*, [1987] D.D.C.P. 251;

2022-07-01(E)

PAGE : 6

reprochés constituent une faute déontologique⁹ ;

[33] D'ailleurs, dans l'affaire *Castiglia c. Frégeau*¹⁰, la Cour du Québec écrivait :

[28] Le Syndic a raison de soutenir que Frégeau, ayant plaidé coupable à l'audition sur culpabilité, **il ne peut remettre en question ce plaidoyer qui constitue une admission des principaux faits allégués dans la plainte.** À cet égard, le Syndic réfère le Tribunal à l'arrêt de principe de la Cour d'appel de Lefebvre c. La Reine, où la Cour d'appel conclut **qu'un plaidoyer de culpabilité consiste à admettre l'ensemble des éléments de l'infraction** et que sa peine doit être évaluée à partir de ce fondement.

[29] Ce même principe a été reconnu par le Tribunal des professions dans Pivin c. Inhalothérapeutes, où le Tribunal confirme **qu'un plaidoyer en droit disciplinaire, est la reconnaissance par le professionnel des faits qui lui sont reprochés et du fait qu'ils constituent une faute déontologique.**

(caractères gras ajoutés)

[34] Dans l'arrêt *Duquette c. Gauthier*¹¹, la Cour d'appel va même plus loin en déclarant que :

[20] Le Tribunal est conscient que la décision sur une demande de retrait de plaidoyer procède du pouvoir discrétionnaire du Comité et qu'il s'agit d'une question de droit. **Le plaidoyer de culpabilité emporte en soi un aveu que l'accusé a commis le crime imputé, de même qu'un consentement à ce qu'une déclaration de culpabilité soit inscrite sans autre forme de procès.**

(caractères gras ajoutés)

[35] Cela étant établi, il convient maintenant de déterminer la sanction appropriée au cas de l'intimée ;

4.2 Les critères en matière de sanction

[36] Dans l'arrêt *Pigeon c. Daigneault*¹², la Cour d'appel précise les objectifs visés par la sanction disciplinaire :

[37] La sanction imposée par le Comité de discipline doit coller aux faits du dossier. **Chaque cas est un cas d'espèce.**

[38] La sanction disciplinaire doit permettre d'atteindre les objectifs suivants: au premier chef **la protection du public**, puis **la dissuasion** du professionnel de

⁹ *Pivin c. Inhalothérapeutes*, 2002 QCTP 32 (CanLII);
Lemire c. Médecins, 2004 QCTP 59 (CanLII);
Mercier c. Médecins, 2014 QCTP 12 (CanLII);

¹⁰ 2014 QCCQ 849 (CanLII);

¹¹ 2007 QCCA 863 (CanLII);

¹² 2003 CanLII 32934 (QC CA);

2022-07-01(E)

PAGE : 7

récidiver, **l'exemplarité** à l'égard des autres membres de la profession qui pourraient être tentés de poser des gestes semblables et enfin, **le droit par le professionnel visé d'exercer sa profession** (*Latulippe c. Léveillé* (Ordre professionnel des médecins), 1998 QCTP 1687 (CanLII), [1998] D.D.O.P. 311; *Dr J. C. Paquette c. Comité de discipline de la Corporation professionnelle des médecins du Québec et al*, 1995 CanLII 5215 (QC CA), [1995] R.D.J. 301 (C.A.); et *R. c. Burns*, 1994 CanLII 127 (CSC), [1994] 1 R.C.S. 656).

[39] Le Comité de discipline impose la sanction après avoir pris en compte tous **les facteurs, objectifs et subjectifs**, propres au dossier. **Parmi les facteurs objectifs**, il faut voir si **le public** est affecté par les gestes posés par le professionnel, si l'infraction retenue contre le professionnel a **un lien avec l'exercice de la profession**, si le geste posé constitue **un acte isolé ou un geste répétitif**, ... **Parmi les facteurs subjectifs**, il faut tenir compte de **l'expérience, du passé disciplinaire et de l'âge du professionnel**, de même que **sa volonté de corriger son comportement**. La délicate tâche du Comité de discipline consiste donc à décider d'une sanction qui tienne compte à la fois des principes applicables en matière de droit disciplinaire **et de toutes les circonstances, aggravantes et atténuantes**, de l'affaire.

(caractères gras ajoutés)

[37] Dans le même ordre d'idées, la Cour d'appel, dans l'affaire *Pigeon c. Proprio Direct inc.*¹³, rappelle l'importance de la justice par les pairs :

[27] Quant à l'expertise du Comité de discipline, comme le souligne *mon collègue le juge Chamberland dans l'arrêt François Pigeon c. Stéphane Daigneault*, précité, elle ne fait pas de doute. En effet, **le Comité est composé, majoritairement, de gens du milieu du courtage immobilier** (art. 131 de la Loi) **qui connaissent intimement ce secteur d'activités économiques**. Le législateur a donc **voulu une justice par des pairs**, conscient qu'en matière de déontologie **les normes de comportement attendues sont généralement mieux définies par des personnes qui oeuvrent dans le secteur et qui peuvent mesurer à la fois les intérêts du public et les contraintes d'un secteur** économique donné (*Pearlman c. Manitoba Law Society*, 1991 CanLII 26 (CSC), [1991] 2 R.C.S. 869). Par contre, le juge oeuvrant à la chambre civile de la Cour du Québec se voit conférer compétence dans des domaines très variés; il ne saurait prétendre posséder une expertise particulière en matière de discipline professionnelle et, encore moins, en matière de courtage immobilier. Ce deuxième facteur milite encore une fois en faveur d'un degré de retenue quant à l'interprétation des normes de conduite propres au courtier et l'imposition des sanctions appropriées.

[28] En ce qui concerne l'objet de la Loi, l'article 66 précise que la principale mission de l'Association consiste à **«assurer la protection du public par l'application des règles de déontologie** et l'inspection professionnelle de ses membres». À cet effet, l'Association doit constituer un comité de discipline (art. 108 de la Loi). Clairement, le législateur a voulu d'abord et avant tout confier la

¹³ 2003 CanLII 45825 (QC CA);

2022-07-01(E)

PAGE : 8

protection du public à l'Association agissant, notamment, par le syndic et le Comité de discipline.

(caractères gras ajoutés)

4.3 Les facteurs à considérer

[38] Suivant la Cour d'appel¹⁴, « en matière de discipline professionnelle, l'objectif primordial dans l'attribution d'une sanction est celui de la protection du public »¹⁵ ;

[39] Sur cette question, il convient également de se référer à l'arrêt *Marston c. A.M.F.*¹⁶, dans lequel la Cour d'appel faisait état de l'importance de certains critères :

[67] Dans un article intitulé La sanction en droit disciplinaire : quelques réflexions, Me Pierre Bernard rappelle les objectifs visés par la sanction disciplinaire :

Revenons au droit disciplinaire. On a vu jusqu'à présent ce qui semblait être les objectifs que cible la sanction disciplinaire, soit :

- **protéger le public;**
- **dissuader** le professionnel de recommencer;
- **décourager les autres d'agir de la même façon.**

Ce sont là ce qu'on voit comme étant mentionné le plus souvent, mais on a pu voir qu'on attribue également d'autres objectifs à la sanction. À l'occasion on mentionne aussi d'autres objectifs qui sont :

- **maintenir le bon renom de la profession;**
- écarter quelqu'un qui serait incapable de bien servir l'intérêt public;
- **préserver la confiance du public;**
- punir;
- ou encore réhabiliter le professionnel.

[68] Plus loin, l'auteur ajoute :

En ce sens, un comité de discipline a amorcé une réflexion qui peut s'avérer intéressante pour nous. En effet, dans *Avocats (Corp. professionnelle des) c. Schneiberg* le comité de discipline disait :

Les facteurs subjectifs doivent être utilisés avec soin. On ne doit pas leur accorder une importance telle qu'ils prévalent sur **la gravité objective de l'infraction** puisqu'ils portent sur la personnalité de l'intimé alors que la gravité objective porte sur l'exercice de la profession.

¹⁴ *Mailloux c. Deschênes*, 2015 QCCA 1619 (CanLII);

¹⁵ *Ibid.*, par. 145;

¹⁶ 2009 QCCA 2178 (CanLII);

2022-07-01(E)

PAGE : 9

L'auteur MacKenzie dont on a parlé plus haut, citant une cause de la Cour d'appel d'Angleterre portant sur une affaire disciplinaire, faisait la même analyse :

The court of appeal held that because the main purpose of imposing penalty in discipline cases is not punishment, but rather the maintenance of public confidence in the profession, mitigating circumstances are entitled to less weight than they would be in a criminal case.

(...)

Pour parvenir à une décision sur la sanction, avant donc de l'individualiser en lui appliquant les facteurs, **il faut considérer** :

- la finalité du droit disciplinaire, c'est-à-dire **la protection du public**. Cette protection est en relation avec la nature de la profession, sa finalité et avec la gravité de l'infraction;
- **l'atteinte à l'intégrité et à la dignité de la profession**;
- **la dissuasion** qui vise autant un individu que l'ensemble de la profession;
- **l'exemplarité**.

Cet exercice est donc antérieur à l'individualisation.

Cette nécessité de s'intéresser d'abord à l'infraction comme telle et ensuite seulement à la personnalité du professionnel trouve un appui important dans les commentaires que faisait Me Mario Goulet, qui disait ceci dans son volume au sujet des critères subjectifs :

Dans un domaine du droit administratif qui vise à protéger le public et non à punir, la gravité objective d'une faute donnée ne devrait jamais être subsumée au profit de circonstances atténuantes relevant davantage de la personnalité du praticien que de l'exercice de sa profession.[29]

[69] L'AMF a imposé une sanction que la juge de première instance qualifie de sévère, mais l'appelant ne me convainc pas qu'elle est déraisonnable. L'absence de conséquences fâcheuses pour les investisseurs et le caractère isolé de sa faute ne constituent pas des éléments suffisants pour **occulter la gravité objective de la faute** de l'appelant, son impact sur l'intégrité et la dignité de sa discipline, sur le caractère dissuasif associé à une sanction disciplinaire et son effet sur la protection du public.

(caractères gras ajoutés)

[40] C'est à la lumière de ces principes que le Comité déterminera la sanction appropriée au cas de l'intimée ;

4.4 Facteurs objectifs et subjectifs

[41] Le jugement rendu par le Tribunal des professions dans l'affaire *Brochu c. Médecins*¹⁷ résume les critères objectifs et subjectifs dont le Comité de discipline doit tenir compte :

¹⁷ 2002 QCTP 2 (CanLII);

2022-07-01(E)

PAGE : 10

[25] On reconnaît **quatre critères objectifs**: entre autres, la nature de l'infraction, les circonstances dans lesquelles elle a été commise, le degré de préméditation et la relation de l'infraction avec l'exercice de la profession (Développements récents en déontologie, droit professionnel et disciplinaire, 2000, pp. 147 ss., Me Patrick de Niverville).

[45] **Les critères subjectifs** concernent évidemment la personne du professionnel. Sur ce point, la jurisprudence fait référence aux critères suivants: la présence ou l'absence d'antécédents disciplinaires ; l'âge, l'expérience et la réputation du professionnel ; le risque de récidive ; la dissuasion, le repentir et les chances de réhabilitation du professionnel ; sa situation financière; les conséquences pour le client (Sylvie Poirier, La discipline professionnel au Québec, Éd. Blais, 1998, pp. 172-173 ; Patrick de Niverville, La sentence en matière disciplinaire, pp. 149-171).

[57] Au cours des années, le Tribunal des professions a identifié **d'autres critères** qui doivent être pris en considération au moment de l'imposition d'une sanction. Me de Niverville, dans son étude Développements récents en déontologie, droit professionnel et disciplinaire, (2000 pp. 174 ss.), en identifie quatre: l'autorité des précédents, la parité des sanctions, la globalité des peines et l'exemplarité positive. Selon l'appelant, le Comité n'en a pas tenu compte. (caractères gras ajoutés)

[42] Cela dit, le Tribunal des professions conclut comme suit :

[69] Il faut rappeler que le rôle du Comité ne consiste pas à sanctionner seulement un comportement mais à imposer une sanction à un professionnel qui a eu un comportement fautif. L'attention se porte aussi sur l'individu en fonction du geste qu'il a posé et du type de personne qu'il est. La nature, la gravité et les circonstances de l'infraction constituent des éléments essentiels, tout comme le sont les éléments propres à la personnalité du professionnel, lorsqu'il s'agit de déterminer la sanction appropriée. **À cet égard, il faut chercher à réaliser un savant dosage entre les facteurs aggravants et les facteurs atténuants.** Le Comité doit pondérer l'ensemble des facteurs atténuants et aggravants, tant objectifs que subjectifs, afin de déterminer la sanction juste, raisonnable et appropriée au cas du professionnel devant lui.

(caractères gras ajoutés)

4.4.1 Les facteurs objectifs

A) La nature de l'infraction

[43] La gravité objective des infractions commises par l'intimée ne fait aucun doute ;

[44] Il s'agit d'infractions qui se situent au plus haut niveau des échelons puisqu'elles constituent des infractions d'appropriation ;

[45] Cela dit, ce type d'infractions commande l'imposition d'une sanction particulièrement

2022-07-01(E)

PAGE : 11

importante pour, d'une part, refléter la gravité objective de celles-ci et, d'autre part, assurer la protection du public ;

B) Les circonstances de l'infraction

[46] Le degré de préméditation entourant la commission des infractions constitue un facteur nettement défavorable à l'intimée ;

[47] En effet, la preuve comporte de nombreux éléments permettant de conclure à un haut degré de préméditation de l'intimée puisqu'elle a mis en place un stratagème lui permettant de détourner une somme de 155 000 \$;

C) Le lien avec l'exercice de la profession

[48] Les infractions commises par l'intimée sont directement liées à l'exercice de sa profession d'expert en sinistre, ajoutant ainsi un facteur aggravant à son dossier ;

[49] En l'espèce, l'intimée a utilisé ses connaissances dans le domaine des assurances pour commettre ses infractions, ce qui ajoute à la gravité de ses actes ;

4.4.2 Les facteurs subjectifs

[50] Les critères subjectifs concernent la personne du professionnel et, dans le cas de l'intimée, ceux-ci sont de plusieurs ordres ;

A) Absence d'antécédents disciplinaires

[51] À notre avis, le seul facteur atténuant en faveur de l'intimée est l'absence d'antécédents disciplinaires ;

[52] Quant à son plaidoyer de culpabilité, celui-ci, de l'avis du Comité, constitue un facteur neutre dans le cas de l'intimée puisqu'elle n'a jamais voulu expliquer le rôle des divers intervenants dans ce stratagème ;

4.4.3 Autres facteurs

A) L'autorité des précédents

[53] Tel que le soulignait la Cour d'appel dans l'arrêt *Courchesne c. Castiglia*¹⁸, l'analyse des précédents en semblables matières est un exercice périlleux puisque chaque cas est un cas d'espèce :

[83] L'appelant reproche ensuite au juge de la Cour du Québec d'avoir fait une analyse erronée des **précédents en matière de sanction**. Le reproche est mal fondé. La détermination de la peine, que ce soit en matière disciplinaire ou en matière pénale, est un exercice délicat, **le principe fondamental demeurant**

¹⁸ 2009 QCCA 2303 (CanLII);

2022-07-01(E)

PAGE : 12

celui d'infliger une peine proportionnelle à la gravité de l'infraction et au degré de responsabilité du contrevenant. L'analyse des précédents permet au décideur de s'assurer que la sanction qu'il apprête à infliger au délinquant est en harmonie avec celles infligées à d'autres contrevenants pour des infractions semblables commises dans des circonstances semblables. **Mais l'analyse des précédents n'est pas sans embûche, chaque cas étant différent de l'autre.** En l'espèce, à la lecture de la décision du comité de discipline et du jugement dont appel, il me semble que le reproche formulé par l'appelant est sans fondement.

(caractères gras ajoutés)

[54] D'ailleurs, la Cour suprême, dans l'affaire *Lacasse*¹⁹, rappelait que les fourchettes de peine ne sont pas des carcans et que les tribunaux de première instance jouissent d'une large discrétion au moment d'imposer la peine la plus appropriée au cas de l'accusé :

[57] (...) **Toutefois, ces fourchettes ne devraient pas être considérées comme des « moyennes », encore moins comme des carcans, mais plutôt comme des portraits historiques à l'usage des juges chargés de déterminer les peines.** Ces derniers demeurent tenus d'exercer leur pouvoir discrétionnaire dans chaque espèce.

[58] (...) **La détermination d'une peine juste et appropriée est une opération éminemment individualisée qui ne se limite pas à un calcul purement mathématique. (...) Encore une fois, tout dépend de la gravité de l'infraction, du degré de responsabilité du délinquant et des circonstances particulières de chaque cas.**

[60] **Autrement dit, les fourchettes de peines demeurent d'abord et avant tout des lignes directrices et elles ne constituent pas des règles absolues :** Nasogaluak, par. 44. En conséquence, une dérogation à une fourchette de peines n'est pas synonyme d'erreur de droit ou de principe (...).

[67] Tout comme la fourchette elle-même, les catégories qui la composent sont des outils visant en partie à favoriser l'harmonisation des peines. **Cependant, une dérogation à une telle fourchette ou catégorie ne constitue pas une erreur de principe et ne saurait à elle seule justifier d'office l'intervention d'une cour d'appel,** à moins que la peine infligée ne s'écarte nettement et sans motif de celles prévues. En effet, en l'absence d'une erreur de principe, une cour d'appel ne peut modifier une peine que si celle-ci est manifestement non indiquée.

[69] J'estime pour ma part **que c'est à tort que la Cour d'appel a appliqué de manière stricte la fourchette de peines.** En affirmant que la peine aurait dû se situer non pas dans la gamme inférieure des peines de la troisième catégorie, mais plutôt dans la deuxième catégorie, la Cour d'appel a substitué son appréciation à celle du juge de première instance, sans avoir déterminé pour autant que la peine en cause était manifestement non indiquée. Ce faisant, elle a eu tort d'appliquer le mécanisme des fourchettes de peines comme s'il s'agissait

¹⁹ *R. c. Lacasse*, 2015 CSC 64 (CanLII);

2022-07-01(E)

PAGE : 13

d'un carcan. **Les fourchettes de peines doivent demeurer, en tout état de cause, qu'un outil parmi d'autres destinés à faciliter la tâche des juges d'instance.**

(caractères gras ajoutés)

[55] Cela dit, le Tribunal des professions a reconnu à plusieurs reprises qu'un comité n'est pas lié par les précédents jurisprudentiels et qu'il bénéficie d'une large discrétion pour imposer la sanction appropriée ;

[56] Il en est ainsi dans *Laurion c. Médecins*²⁰, dans laquelle le Tribunal des professions écrit :

[14] Un conseil de discipline est une instance spécialisée, formée en partie de pairs bien placés pour évaluer la sanction qui doit être imposée à un membre de leur profession. **Il jouit d'une large discrétion et sa décision sur sanction doit faire l'objet de déférence.** Règle générale, la retenue de l'instance d'appel s'impose.

[24] D'ailleurs, pour des infractions de même nature, la jurisprudence varie de la simple réprimande, parfois assortie d'amende, jusqu'à une radiation provisoire de deux ans. **Il n'existe pas de sanction uniforme pour une infraction donnée.** Une sanction doit être individualisée en fonction de la personnalité du professionnel et des circonstances particulières du dossier.

[25] **Le principe d'individualisation de la sanction entraîne nécessairement un certain degré de disparité dans les sanctions infligées.** L'existence de circonstances atténuantes ou aggravantes peut favoriser un écart important dans la détermination d'une sanction. Quoiqu'il en soit, même si les précédents judiciaires doivent être considérés, la jurisprudence ne peut demeurer statique.

(caractères gras ajoutés)

[57] Cela étant dit, le cas de l'intimée est un cas d'espèce, nécessitant l'imposition d'une sanction individualisée, pour lequel il n'existe pas vraiment de précédents ;

B) La gradation des sanctions

[58] Un autre principe en matière de sanction consiste à imposer une sanction minimale pour une première infraction, il s'agit du principe de la gradation des sanctions²¹ ;

[59] En revanche, la jurisprudence reconnaît certaines exceptions qui permettent d'imposer une sentence maximale même pour une première infraction ;

[60] La Cour suprême, dans l'affaire *Cartaway Resources Corp.*²², rappelait l'importance

²⁰ 2015 QCTP 59 (CanLII);

²¹ *St-Laurent c. ACAIQ*, 2001 CanLII 21978 (QC CQ);

²² 2004 CSC 26 (CanLII), [2004] 1 R.C.S. 672;

2022-07-01(E)

PAGE : 14

d'imposer une peine exemplaire et dissuasive même en présence d'une première infraction :

60. À mon avis, rien dans la compétence relative à l'intérêt public de la Commission que notre Cour a examinée dans *Asbestos*, précité, ne l'empêche de tenir compte de la dissuasion générale lorsqu'elle prononce une ordonnance. Au contraire, **il est raisonnable de considérer qu'il s'agit d'un facteur pertinent, voire nécessaire, dans l'établissement d'ordonnances de nature à la fois protectrice et préventive.** La juge Ryan l'a d'ailleurs reconnu dans sa dissidence : [traduction] « La notion de dissuasion générale n'est ni punitive ni réparatrice. **Une pénalité qui se veut généralement dissuasive est celle qui vise à décourager ou à empêcher les autres de se livrer à de tels comportements** » (par. 125).

61. Le Nouveau Petit Robert (2003) définit ainsi le mot « préventif » : « [q]ui tend à empêcher (une chose fâcheuse) de se produire ». **Une pénalité qui se veut généralement dissuasive est celle qui vise à empêcher une chose de survenir; elle décourage les autres de se livrer à des actes fautifs semblables.** En un mot, une mesure de dissuasion générale constitue une mesure préventive. On peut donc raisonnablement reconnaître la dissuasion générale comme un facteur pertinent, parmi d'autres, dans l'infliction d'une peine sous le régime de l'art. 162. L'importance respective du facteur de la dissuasion générale variera selon l'infraction à la Loi et la situation de la personne accusée de l'avoir commise.

(caractères gras ajoutés)

[61] Le Comité est d'avis, dans les circonstances, que seule une radiation permanente pourra atteindre l'objectif d'exemplarité et de dissuasion générale nécessaire pour assurer la protection du public et empêcher que d'autres représentants soient portés à commettre des infractions semblables ;

[62] Ainsi, même si la sanction ne doit pas viser la punition du professionnel, il n'en demeure pas moins qu'elle peut être exemplaire et dissuasive, tel que le rappelait le Tribunal des professions dans l'affaire *Lambert*²³ :

« Il est acquis qu'une sanction disciplinaire n'a pas à être punitive mais qu'elle peut être exemplaire et dissuasive (...) »²⁴

[63] La Cour d'appel exprimait une opinion semblable dans l'affaire *Pigeon c. Daigneault*²⁵ :

[38] La sanction disciplinaire doit permettre d'atteindre les objectifs suivants : au premier chef, la protection du public, puis la dissuasion du professionnel de récidiver, **l'exemplarité à l'égard des autres membres de la profession** qui

²³ *Lambert c. Infirmières et infirmiers*, 1997 CanLII 17405 (QC TP);

²⁴ *Ibid.*, p. 27;

²⁵ *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA);

2022-07-01(E)

PAGE : 15

pourraient être tentés de poser des gestes semblables et enfin, le droit par le professionnel visé d'exercer sa profession (...);

(caractères gras ajoutés)

[64] Pour l'ensemble de ces motifs, le Comité estime que seule une radiation permanente saura remplir cet objectif d'exemplarité ;

[65] De plus, la Cour d'appel reconnaissait, dans l'arrêt *Paquette*²⁶, que le principe de la gradation des sanctions doit céder le pas lorsque la protection du public est en jeu :

[4] Le Comité de discipline, à nouveau saisi de la question, a déclaré l'appelant coupable des actes reprochés le 22 septembre 1987, et le 6 janvier 1988 a prononcé contre lui une sentence de radiation de deux mois. Cette décision, portée en appel par les deux parties, fut confirmée le 10 août 1989 par le Tribunal des professions, mais qui substitua **une radiation permanente** à la radiation temporaire.

[25] **Il est vrai que l'appelant, malgré ces interventions, n'a jamais été suspendu. Toutefois, la gradation des sanctions, qui constitue l'un des critères d'évaluation de la justesse d'une sanction disciplinaire, ne peut être préférée, en l'espèce, à la protection de la santé publique.** En effet, l'appelant a clairement manifesté, depuis 1972, une croyance inflexible en une thérapie à risque, dont la valeur thérapeutique est totalement niée par la Corporation professionnelle. D'ailleurs, l'appelant a fait tenir aux juges de la formation, pendant le délibéré, un ouvrage « La médecine de l'espoir », dont il est l'auteur, et qui expose sa profonde conviction dans l'application de la thérapie donatienne.

(caractères gras ajoutés)

[66] Ce principe fut d'ailleurs réitéré par la Cour d'appel, en 2015, dans l'affaire *Mailloux*²⁷ ;

[67] En conséquence, malgré le fait qu'il s'agit d'une première infraction, le Comité considère que seule une radiation permanente pourra assurer la protection du public ;

C) L'image de la profession

[68] De plus, il y a lieu d'insister que l'intimée, par ses faits et gestes, a gravement nui à l'image et à la réputation de l'ensemble de la profession ;

[69] À cet égard, le Comité fait sienne l'opinion émise par le Tribunal des professions dans l'affaire *Starks c. Dentistes*²⁸ :

²⁶ *Paquette c. Comité de discipline de la Corporation professionnelle des médecins du Québec*, 1995 CanLII 5215 (QC CA);

²⁷ *Mailloux c. Deschênes*, 2015 QCCA 1619 (CanLII), par. 145;

²⁸ 2002 QCTP 37 (CanLII) ; voir également *Bélanger c. Infirmières et infirmiers*, 2010 QCTP 78 (CanLII), par. 64 à 75;

2022-07-01(E)

PAGE : 16

[20] Le Comité appuie sa décision sur sanction sur **le sérieux de l'infraction qui ternit l'image de la profession auprès du public** et l'existence d'un antécédent disciplinaire de l'appelant relatif à un acte de même nature et pour lequel il s'était vu imposer une amende.

[...]

[22] Le Tribunal ne peut considérer cette sentence déraisonnable en l'espèce vu la gravité de l'infraction, l'antécédent connu, même s'il n'est pas contemporain, **et l'effet négatif de l'acte posé par un professionnel sur l'image de sa profession auprès du public.**

(caractères gras ajoutés)

[70] Dans les circonstances, il s'agit d'un autre motif justifiant l'imposition d'une sanction exemplaire et dissuasive vu la gravité des actes posés par l'intimée ;

4.5 Le droit de gagner sa vie

[71] Le Comité se doit de préciser que le « *droit du professionnel d'exercer sa profession* » ne doit pas se faire au détriment de la protection du public ;

[72] D'ailleurs, la Cour d'appel, dans l'arrêt *Mailloux c. Deschênes*²⁹, déclarait :

[145] En matière de discipline professionnelle, **l'objectif primordial dans l'attribution d'une sanction est celui de la protection du public.** Par ailleurs, en vertu du paragraphe g) du premier alinéa de l'article 156 du Code des professions, la limitation ou la suspension du droit d'exercer des activités professionnelles constitue une des sanctions que peut imposer un conseil de discipline au même titre que la radiation temporaire ou permanente ou l'imposition d'une amende. Devant le Conseil de discipline, l'intimé a admis que la sanction demandée relativement à la limitation de prescrire des neuroleptiques ne se retrouvait pas dans la jurisprudence antérieure du Conseil de discipline du Collège des médecins.

(caractères gras ajoutés)

[73] De la même façon, la Cour d'appel, dans l'arrêt *Comité exécutif de l'Ordre des ingénieurs c. Roy*³⁰, précisait les limites de ce droit comme suit :

[40] On évoque parfois dans ce contexte le « **droit de gagner sa vie** ». À mon sens, les deux notions se recoupent mais ne se confondent pas. A priori, le « droit de gagner sa vie » signifie simplement le droit de tout citoyen de se livrer à une activité économique licite, dans une profession ou autrement, pour en tirer un gain matériel. **Le droit d'exercer une profession réglementée comporte comme exigence préalable et additionnelle, en général sinon dans tous les cas, le fait pour l'intéressé de satisfaire à certaines conditions précises**

²⁹ 2015 QCCA 1619 (CanLII) ;

³⁰ 2011 QCCA 1707 (CanLII) ;

2022-07-01(E)

PAGE : 17

d'appartenance à un corps professionnel. Possède le « droit de gagner sa vie » en exerçant telle ou telle profession celui qui remplit ces conditions. Cela explique qu'on a pu écrire il y a déjà longtemps :

... celui qui fait seulement exercer le droit de se livrer à toute activité non défendue n'a pas un droit acquis à la continuation de cette activité. C'est pourquoi, dans toutes les lois où l'on crée de nouvelles professions fermées ou de nouvelles activités assujetties à un permis, il est nécessaire, si l'on veut respecter les droits acquis selon la notion populaire, par opposition à la notion juridique, de conférer le droit acquis par la loi, parce que, autrement, il n'y en a pas.

Cela explique aussi que, plus récemment, les tentatives de subsumer le « droit d'exercer une profession » sous certains droits généraux et constitutionnellement protégés se soient heurtées à la résistance de la jurisprudence. Ainsi, dans l'arrêt *Atalla c. Québec (Procureur général)*, le juge Nuss écrivait:

Contrairement à ce qu'avance l'appelant, la jurisprudence rejette une interprétation de liberté absolue et inconditionnelle à l'exercice d'une profession. **Les droits visés à l'article 7** [de la *Charte canadienne des droits et libertés*] **ne peuvent s'étendre au droit d'exercer la profession de son choix sans aucune contrainte.**

Le même raisonnement vaut pour diverses dispositions de la *CDLP* et tout indique que cette façon de voir les choses a reçu l'aval de la Cour suprême du Canada.

[41] En principe, une personne qui se conforme à toutes les conditions prévues par la loi – par exemple, celles énoncées par l'article 46 du *Code* et que la loi fixe pour l'inscription au tableau d'un ordre professionnel – pourra saisir le tribunal pour obtenir la sanction du droit que lui accorde la loi – par exemple, celui d'être inscrit au tableau. Mais encore faut-il que toutes ces conditions soient remplies et lorsque l'une des conditions en jeu concerne **la compétence de l'intéressé**, le jugement que porte l'ordre professionnel sur sa conformité initiale ou ultérieure avec cette condition (c'est-à-dire le jugement des pairs de l'intéressé) **a nécessairement beaucoup de poids.**

[42] Replacé dans cette perspective, le droit que l'intimé peut invoquer ici est d'une portée plus restreinte. Il ne s'agit pas, en fin de compte, d'un quelconque droit substantiel d'exercer la profession d'ingénieur, mais plutôt d'un « droit à l'application régulière de la loi » (par analogie par exemple à l'affaire *Sam Lévy & Associés inc. c. Mayrand*) en tant que membre d'un ordre professionnel. Et une chose est sûre : **personne ne peut revendiquer le droit de mal exercer, ou d'exercer de façon incompétente**, une activité professionnelle régie par le *Code*. **La protection du public dont sont garants les ordres professionnels s'y oppose.**

(caractères gras ajoutés)

[74] Plus récemment, la Cour suprême, dans l'arrêt *Green*³¹, précisait que ce droit est sujet aux restrictions imposées au professionnel, par la loi et la réglementation :

³¹ *Green c. Société du Barreau du Manitoba*, 2017 CSC 20 (CanLII);

2022-07-01(E)

PAGE : 18

[49] Monsieur Green soutient également que les règles contestées qui exposent un avocat à une suspension sont déraisonnables parce que son [traduction] « **droit issu de la common law** » **d'exercer la profession d'avocat** ne peut lui être enlevé en l'absence d'un texte législatif clair. Cet argument ne me convainc pas. Le droit d'exercer la profession d'avocat n'est ni issu de la common law ni un droit de propriété, **mais plutôt un droit conféré par la loi qui est tributaire des principes énoncés dans la Loi et des Règles** adoptées par le Barreau. Comme la Cour l'a déjà conclu, « la Société du Barreau a les pleins pouvoirs pour déterminer les personnes qui peuvent exercer le droit dans la province, les conditions ou exigences qui leur sont imposées et, ce qui est peut-être le plus important, les moyens de faire respecter ces conditions ou exigences » : *Pearlman*, p. 886. Le Barreau n'a pas porté atteinte aux droits de l'appelant. **Il fait seulement ce que la loi exige qu'il fasse, soit réglementer la formation des avocats dans l'intérêt public.**

(caractères gras ajoutés)

[75] En résumé, le droit de tout individu d'exercer sa profession doit céder le pas devant la protection du public ;

4.6 Le caractère punitif de la sanction

[76] À prime abord, l'imposition d'une radiation permanente pour une première infraction semble conférer à cette sanction disciplinaire un caractère punitif ;

[77] Cependant, toute sanction a nécessairement un caractère punitif, tel que le soulignait le Tribunal des professions dans l'affaire *Normandin*³² :

[18] Cette décision et d'autres, au même effet, **ne peuvent être interprétées comme signifiant que la sanction, en droit disciplinaire, doit être vidée de tout caractère punitif.** Autrement dit, quoique son premier objectif soit la protection du public, une sanction disciplinaire a nécessairement, au moins de façon incidente, un caractère punitif. **Ce volet punitif peut d'ailleurs être, dans un cas exceptionnel, la seule façon de protéger le public.**

(caractères gras ajoutés)

[78] C'est ainsi que la Cour d'appel écrivait, dans l'arrêt *Da Costa*³³, écrivait :

[63] L'argument est fondé sur l'idée que les amendes imposées ont un effet punitif. Or, l'intimé n'est pas « pénalisé pour avoir tenté de se défendre », pour la raison que l'amende ne vise pas à le pénaliser ou à le punir. Il faut se pencher sur l'objet et non sur l'effet de la loi. C'est que la Cour suprême a dit dans *Brosseau*. **La loi peut certes avoir un effet punitif, mais celui-ci n'est qu'accessoire.** Le régime disciplinaire peut et même doit être d'application immédiate, **car il vise la protection du public.**

(caractères gras ajoutés)

³² *Normandin c. Orthophonistes et audiologistes*, 2002 QCTP 20 (CanLII);

³³ *Thibault c. Da Costa*, 2014 QCCA 2347 (CanLII);

2022-07-01(E)

PAGE : 19

4.7 Une sanction par infraction

[79] La plainte reproche à l'intimée cinq (5) infractions distinctes commises à cinq (5) dates différentes ;

[80] Dans les circonstances, chacune d'entre elles devra faire l'objet d'une sanction distincte³⁴ ;

4.8 Conclusions

[81] En conséquence, l'intimée se verra imposer pour chacune des infractions une radiation permanente ;

[82] Le Comité impose ces sanctions en tenant compte des facteurs suivants :

- La gravité des infractions ;
- La protection du public ;
- Le préjudice subi par l'assureur et l'employeur de l'intimée ;
- Le caractère prémédité des actes ;
- Le lien direct des infractions avec l'exercice de la profession ;
- Le risque de récidive ;
- L'atteinte à l'image de la profession et les effets néfastes des gestes posés par l'intimée sur l'ensemble des membres de la profession, à court et moyen terme ;

[83] Enfin, un avis de la présente décision fera l'objet d'une publication dans un journal local ;

[84] De plus, tous les frais de l'instance seront à la charge de l'intimée, incluant les frais de publication de l'avis de radiation ;

4.9 Ordonnance de remboursement

[85] Le Comité est d'avis que dans les circonstances du présent dossier, il ne serait pas opportun, ni souhaitable, d'assujettir l'intimée à une ordonnance de remboursement ;

[86] Premièrement, l'intimée et son ex-employeur ont déjà convenu d'une entente de remboursement comprenant un échéancier pour le paiement d'une somme de 150 000 \$ payable en quatre (4) versements ;

³⁴ *Pigeon c. Proprio Direct inc.*, 2003 CanLII 45825 (QC CA);
Pigeon c. Paiement, 2008 QCCQ 7494, conf. en appel, 2010 QCCA 961 (CanLII);

2022-07-01(E)

PAGE : 20

[87] D'ailleurs, l'intimée a déjà remboursé une somme de 100 000 \$, le reliquat de 50 000 \$ sera payé en deux (2) versements égaux (P-67) ;

[88] Le principal argument avancé par le syndic adjoint en faveur de l'ordonnance de remboursement consiste à prétendre que le véritable montant dû par l'intimée est de 155 000 \$, en conséquence, il manque un montant de 5 000 \$, d'où la nécessité, à son avis, d'émettre une ordonnance de remboursement pour le plein montant, nonobstant l'entente entre les parties ;

[89] Cet argument comporte, à sa base même, une faille majeure puisqu'il fait abstraction du fait que les parties ont transigé sur cette dette conformément à l'article 2631 C.c.Q., lequel stipule :

2631. La transaction est le contrat par lequel les parties préviennent une contestation à naître, terminent un procès ou règlent les difficultés qui surviennent lors de l'exécution d'un jugement, **au moyen de concessions** ou de réserves réciproques.

Elle est indivisible quant à son objet.

(caractères gras ajoutés)

[90] Dans les circonstances, force-nous est de conclure que les parties ont nécessairement transigé sur cette somme de 155 000 \$ en faisant « des concessions » de part et d'autre (art. 2631 C.c.Q.) ;

[91] Il y a donc « chose jugée » sur cette question³⁵ et il n'appartient pas au Comité de siéger en appel d'une décision de l'ex-employeur de l'intimée, lequel a librement choisi de laisser sur la table un montant de 5 000 \$ afin de mettre un terme à ce litige ;

[92] D'ailleurs, ni Intact, ni l'ex-employeur de l'intimée n'ont témoigné devant le Comité pour réclamer le plein paiement de la somme de 155 000 \$;

[93] On peut donc raisonnablement présumer que ceux-ci sont satisfaits de l'entente de remboursement, laquelle constitue une transaction au sens de l'art. 2631 C.c.Q. ;

[94] Dans les circonstances et pour l'ensemble de ces motifs, la demande du syndic adjoint pour l'émission d'une ordonnance de remboursement est rejetée ;

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

PREND acte du plaidoyer de culpabilité de l'intimée ;

DÉCLARE l'intimée coupable des chefs 1 à 5 de la plainte et plus particulièrement comme suit :

³⁵ Selon l'art. 2633 C.c.Q., la transaction a, entre les parties, l'autorité de la chose jugée;

2022-07-01(E)

PAGE : 21

Chef 1: pour avoir contrevenu à l'article 58(6) du *Code de déontologie des experts en sinistre* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.4)

Chef 2: pour avoir contrevenu à l'article 58(6) du *Code de déontologie des experts en sinistre* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.4)

Chef 3: pour avoir contrevenu à l'article 58(6) du *Code de déontologie des experts en sinistre* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.4)

Chef 4: pour avoir contrevenu à l'article 58(6) du *Code de déontologie des experts en sinistre* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.4)

Chef 5: pour avoir contrevenu à l'article 58(6) du *Code de déontologie des experts en sinistre* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.4)

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures à l'égard des autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien des chefs 1 à 5 de la plainte ;

IMPOSE à l'intimée les sanctions suivantes :

Chef 1 : une radiation permanente

Chef 2 : une radiation permanente

Chef 3 : une radiation permanente

Chef 4 : une radiation permanente

Chef 5 : une radiation permanente

DÉCLARE que les périodes de radiation seront purgées de façon concurrente ;

ORDONNE la publication d'un avis de radiation permanente dès la signification de la présente décision à l'intimée ;

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

2022-07-01(E)

PAGE : 22

Me Patrick de Niverville, avocat
Président

Mme Lise Martin, expert en sinistre
Membre

Me Martine Carrier, expert en sinistre
Membre

Me Maryse Ali
Procureure de la partie plaignante

Mme Monika Elliott (personnellement)
Partie intimée

Date d'audience : 6 septembre 2022 (par visioconférence)

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N°: 2021-07-01(C)

DATE : 28 novembre 2022

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

M^e YANNICK CHARTRAND, 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 RECTIFIÉE SUR SANCTION

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

ATTENDU qu'une erreur cléricale s'est glissée aux paragraphes 48, 52, 54 et 57 de la décision sur sanction du 14 novembre 2022 ;

EN CONSÉQUENCE, le Comité rectifie la décision du 14 novembre 2022 pour remplacer la somme avant l'application du principe de la globalité de la sanction de 10 000 \$ à 11 000 \$.

[1] Le 13 septembre 2022, le Comité se réunit par visioconférence Zoom pour

2021-07-01(C)

PAGE : 2

procéder à l'audition sur sanction dans le présent dossier.

[2] Le syndic est alors représenté par M^e Karoline Khelfa et, de son côté, l'intimé est représenté par M^e Alain Polynice.

[3] Le 19 mai 2022, l'intimé est reconnu coupable¹ des infractions suivantes :

1. Chef n° 1 : Avoir 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 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;
2. Chef n° 2 : Avoir 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;
3. Chef n° 3 : Avoir 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;
4. Chef n° 4 : Avoir été négligent 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.

I. Preuve sur sanction

[4] La partie plaignante dépose en preuve la pièce PS-1 qui établit le statut de courtier en assurance de dommages de l'intimé. De son côté, la partie intimée introduit en preuve la pièce IS-1. Cette pièce est une fiche de représentant qui concerne l'intimé auprès de l'AMF. Ce document stipule notamment ce qui suit :

Raison de l'ajout

2022-08-01

Congédiement justifié en lien avec la décision sur culpabilité. Décision sur culpabilité no. 2021-07-01 (C), rendue le 19 mai 2022 par le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages. Décision sur culpabilité signifiée le 19 mai 2022.2 congédiements pour cause le 21 juin 2022 en lien avec la décision disciplinaire.

¹ *ChAD c. Stephens*, 2022 CanLII 49669 (QC CDCHAD);

2021-07-01(C)

PAGE : 3

Raison du retrait

Décision sur culpabilité no. 2021-07-01(C) rendue le 19 mai 2022 par le Comité de discipline de la Chad : Les faits au dossier seront analysés lorsque la décision sur sanction sera rendue à l'endroit du représentant. Veuillez obtenir l'autorisation de la DCI-Conformité avant de procéder à toute demande dans ce dossier.

- [5] L'intimé Julien Stephens est assermenté. Il relate principalement ce qui suit :
- il est courtier en assurance de dommages depuis 2013;
 - lors des faits du présent dossier, il était rattaché au cabinet *Courtiersnet*, lequel a été acheté depuis par le cabinet *Deslauriers*;
 - ce qui l'anime dans sa profession, c'est le pouvoir d'aider les clients;
 - or, avant la présente affaire, il n'a jamais eu quelque problème que ce soit avec sa clientèle;
 - l'intimé reconnaît qu'il aurait pu faire mieux;
 - cette affaire a été très dure sur lui puisqu'il a été congédié par Deslauriers;
 - il considère que le processus disciplinaire a été long et dur à son égard;
 - il affirme aussi qu'il ne savait pas qu'il pouvait plaider coupable;
 - sa situation financière est précaire en raison de la perte de son emploi chez Deslauriers;
 - contre-interrogé, l'intimé nous révèle qu'il travaille aussi dans le domaine du courtage hypothécaire pour une firme spécialisée dans ce domaine;
 - l'intimé nous dit qu'il devra communiquer notre décision sur sanction à son employeur dans le domaine hypothécaire afin que celui-ci prenne position sur son sort.

[6] Voilà l'essentiel du témoignage de l'intimé.

II. Représentations sur sanction**A) Par la partie plaignante**

[7] Au nom du syndic, M^e Khelfa nous propose d'imposer à l'intimé les sanctions suivantes :

2021-07-01(C)

PAGE : 4

- **Chef n° 1** : une radiation temporaire de 30 jours;
- **Chef n° 2** : une radiation temporaire de 30 jours;
- **Chef n° 3** : une radiation temporaire de 30 jours;
- **Chef n° 4** : une amende de 2 000 \$;
- Les périodes de radiation devant être purgées concurremment et la publication d'un avis de radiation.

[8] À cet égard, M^e Khelfa nous rappelle les 4 objectifs de la sanction disciplinaire, tel que décidé par l'arrêt *Pigeon c. Daigneault*², 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.

[9] Quant aux facteurs aggravants, la procureure souligne la grande gravité objective de manquements qui touchent le devoir de conseils du courtier.

[10] Pour les facteurs atténuants, elle considère l'absence d'antécédent disciplinaire de l'intimé.

[11] Cela étant, M^e Khelfa soumet à l'appui de ses prétentions une série de jurisprudence, notamment :

- *ChAD c. Dupuis-Richard*, 2018 CanLII 78589 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Bertolotto*, 2021 CanLII 69240 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Charles*, 2019 CanLII 120596 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Michaud*, 2020 CanLII 55384 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Lemelin*, 2018 CanLII 102709 (QC CDCHAD)

[12] En terminant, M^e Khelfa suggère que l'intimé soit condamné au paiement du 4/5^e des déboursés, considérant que ce dernier a été acquitté sur le cinquième chef

² 2003 CanLII 32934 (QC CA);

2021-07-01(C)

PAGE : 5

d'accusation.

B) Par la partie intimée

[13] M^e Polynice affirme que le Comité devrait imposer l'amende minimale sur chacun des chefs n^{os} 1 et 2 et des réprimandes sur les chefs n^{os} 3 et 4.

[14] Au soutien de cette prétention, M^e Polynice plaide l'arrêt de la Cour suprême dans l'affaire *Gladue*³ et affirme que la population racisée exerce rarement une profession comme celle de courtier en assurance de dommages. Le procureur exprime également l'avis que les sanctions sont généralement plus sévères pour les personnes racisées.

[15] Le Comité doit donc, selon la partie intimée, se mettre en garde et examiner, outre la radiation temporaire, toutes les sanctions alternatives applicables, et ce, pour fixer une sanction appropriée au cas de l'intimé en regard des infractions commises.

[16] M^e Polynice cite Malcom X et nous dit : « Si tu es un noir en Amérique, tu es en prison⁴. »

[17] À son avis, la suggestion de sanction du syndic ne prend pas suffisamment en considération le fait que l'intimé a déjà été sanctionné, car son employeur l'a congédié.

[18] D'autre part, il est clair, de l'avis de M^e Polynice, que les professionnels de l'assurance caucasiens écotent tous d'amendes pour des infractions similaires. Alors, pourquoi rechercher la suspension du permis de l'intimé? D'autant plus que l'intimé risque d'être congédié à titre de courtier hypothécaire s'il est radié comme courtier en assurance de dommages.

[19] Se fondant sur l'affaire *Labarge*⁵, il nous demande initialement de prononcer un arrêt des procédures sur les chefs no 3 et 4 au motif qu'ils sont moindres et inclus et que le principe interdisant les condamnations multiples de *Kienapple*⁶ doit s'appliquer. Séance tenante, cette demande de l'intimé est rejetée au motif que les chefs n^{os} 3 et 4 ne sont pas des infractions moindres et incluses.

[20] Le procureur se ravise et nous suggère l'imposition de l'amende minimale sur les chefs n^{os} 1 et 2 et de réprimande sur les chefs n^{os} 3 et 4 seraient une sanction appropriée.

[21] Quant aux frais, vu l'acquiescement sur le chef n^o 5, M^e Polynice nous demande de condamner son client à seulement 50 % des déboursés et frais de l'instance.

[22] Cela étant, M^e Polynice soumet à l'appui de ses prétentions des précédents du

³ 1999 CanLII 679 (CSC), [1999] 1 RCS 688;

⁴ «If you are born in America with a black skin, you're in prison»;

⁵ *Agence de douanes et du revenu c. Labarge*, 2007 QCCQ 11286 (CanLII);

⁶ *Kienapple c. R.*, 1974 CanLII 14 (CSC), [1975] 1 RCS 729;

2021-07-01(C)

PAGE : 6

Comité, notamment :

- *ChAD c. Maravilla-Parada*, 2021 CanLII 115136 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Richard*, 2022 CanLII 27106 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Salimi*, 2022 CanLII 71582 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Chapleau*, 2018 CanLII 103157 (QC CDCHAD)
- *OACIQ c. Bitar*, 2017 CanLII 3753 (QC OACIQ)
- *Agence de douanes et du revenu c. Labarge*,

III. Analyse et décision

[23] Tout d'abord, considérant la preuve IS-1, le Comité ne peut occulter le fait que l'intimé a déjà été en quelque sorte sanctionné dans la présente affaire, et ce, à la suite d'un congédiement fondé sur la décision sur culpabilité rendue en l'espèce.

[24] Considérant que la sanction doit coller aux faits du dossier⁷, le Comité doit tenir compte de ce congédiement dans l'élaboration d'une sanction individualisée au cas de l'intimé.

[25] Dans un arrêt récent, *R. c. Bissonnette*⁸, la Cour suprême discute à nouveau des principes de la détermination de la peine comme suit :

[47] L'objectif de dissuasion, pour sa part, se décline en deux formes. La première, la dissuasion spécifique, vise à décourager le contrevenant lui-même de récidiver. La deuxième, la dissuasion générale, a pour but de décourager les membres du public qui pourraient être tentés de se livrer à l'activité criminelle dont le contrevenant a été déclaré coupable (*R. c. B.W.P.*, 2006 CSC 27, [2006] 1 R.C.S. 941, par. 2). Dans la poursuite de cet objectif, le contrevenant est puni plus sévèrement afin de communiquer un message à la population, en d'autres termes pour servir d'exemple. La dissuasion générale est un objectif qui doit être soupesé par le tribunal, mais dont l'efficacité a souvent été remise en question. En dépit de ces réserves légitimes, il demeure que la certitude d'être puni, de même que l'ensemble des sanctions pénales, produisent néanmoins un certain effet dissuasif, quoique difficilement mesurable, chez les contrevenants potentiels (Ruby, §1.31; Commission canadienne sur la détermination de la peine, Réformer la sentence : une approche canadienne (1987), p. 150-151).

⁷ *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA);

⁸ 2022 CSC 23 (CanLII);

2021-07-01(C)

PAGE : 7

[48] Enfin, l'objectif de réinsertion sociale vise à réformer le contrevenant en vue de sa réintégration dans la société, afin qu'il devienne un citoyen respectueux des lois. Cet objectif pénologique présuppose chez l'individu une capacité de prendre sa vie en main et de s'améliorer, avec pour conséquence ultime une meilleure protection de la société. Les auteurs M. Manning et P. Sankoff soulignent que la réhabilitation [traduction] « constitue probablement à long terme la solution la plus économique sur le plan financier et l'objectif pénologique le plus humain » (Manning, Mewett & Sankoff : *Criminal Law* (5e éd. 2015), ¶1.155). Dans ce même ordre d'idées, je réitère, comme je l'ai affirmé dans l'arrêt *R. c. Lacasse*, 2015 CSC 64, [2015] 3 R.C.S. 1089, que « [c]et objectif fait partie des valeurs morales fondamentales qui distinguent la société canadienne de nombreuses autres nations du monde » (par. 4).

[49] L'importance relative de chacun des objectifs de la peine varie selon la nature du crime et les particularités du contrevenant (*R. c. Lyons*, 1987 CanLII 25 (CSC), [1987] 2 R.C.S. 309, p. 329). Il n'existe aucune formule mathématique permettant de déterminer ce qui constitue une peine juste et appropriée. C'est pourquoi notre Cour a décrit la détermination de la peine comme un « art délicat, où l'on tente de doser soigneusement les divers objectifs sociétaux de la détermination de la peine, eu égard à la culpabilité morale du délinquant et aux circonstances de l'infraction, tout en ne perdant jamais de vue les besoins de la communauté et les conditions qui y règnent » (M. (C.A.), par. 91).

[50] Cependant, la détermination de la peine doit en toutes circonstances être guidée par le principe cardinal de la proportionnalité. La peine doit être suffisamment sévère pour dénoncer l'infraction, sans excéder « ce qui est juste et approprié compte tenu de la culpabilité morale du délinquant et de la gravité de l'infraction » (*R. c. Nasogaluak*, 2010 CSC 6, [2010] 1 R.C.S. 206, par. 42; voir aussi *R. c. Ipeelee*, 2012 CSC 13, [2012] 1 R.C.S. 433, par. 37). La proportionnalité des peines est considérée comme un facteur essentiel au maintien de la confiance du public dans l'équité et la rationalité du système de justice pénal et criminel. L'application de ce principe permet d'assurer au public que le contrevenant mérite la punition qui lui a été infligée (Renvoi relatif à la *Motor Vehicle Act (C.-B.)*, 1985 CanLII 81 (CSC), [1985] 2 R.C.S. 486, p. 533, la juge Wilson, motifs concordants).

[51] Ainsi, « on ne peut infliger à une personne une peine totalement disproportionnée à la seule fin de dissuader ses concitoyens de désobéir à la loi » (Nur, par. 45). De même, le juge Vauclair affirme avec justesse que « la recherche de l'exemplarité au détriment des éléments de preuve qui démontrent le mérite des objectifs de réhabilitation est incompatible avec le principe d'individualisation » (*Lacelle Belec c. R.*, 2019 QCCA 711, par. 30

2021-07-01(C)

PAGE : 8

(CanLII), citant *R. c. Paré*, 2011 QCCA 2047, par. 48 (CanLII), le juge Doyon). La proportionnalité joue un rôle restrictif et, en ce sens, elle est garante d'une peine qui est individualisée, juste et appropriée.

[52] Le principe de la proportionnalité est si fondamental qu'il possède une dimension constitutionnelle consacrée à l'art. 12 de la Charte, lequel interdit l'infliction d'une peine exagérément disproportionnée au point de ne pas être compatible avec la dignité humaine (*Nasogaluak*, par. 41; *Ipeelee*, par. 36). En tant que principe de détermination de la peine, le principe de proportionnalité ne bénéficie toutefois d'aucune protection constitutionnelle en tant que telle, n'étant pas reconnu comme un principe de justice fondamentale visé à l'art. 7 de la Charte (*R. c. Malmo-Levine*, 2003 CSC 74, [2003] 3 R.C.S. 571, par. 160; *R. c. Safarzadeh-Markhali*, 2016 CSC 14, [2016] 1 R.C.S. 180, par. 71).

(nos soulignements)

[26] Cela étant dit, examinons les circonstances aggravantes et atténuantes de la présente affaire.

[27] Quant aux facteurs aggravants, le Comité considère la grande gravité objective des fautes commises par l'intimé aux chefs n^{os} 1, 2 et 3. Elles sont de nature à mettre en péril la protection du public et à ternir l'image de la profession.

[28] Par ailleurs, l'intimé est un courtier qui avait une bonne expérience au moment des faits reprochés à la plainte.

[29] Quant aux facteurs atténuants, soulignons les éléments suivants :

- l'absence d'antécédent disciplinaire de l'intimé;
- les impairs de l'intimé ne visent qu'un seul client;
- le fait qu'il s'agit d'un cas isolé même si celui-ci perdure un certain temps;
- l'absence de bénéfice personnel pour l'intimé.

[30] De plus, l'intimé semble avoir appris une leçon de l'ensemble du processus disciplinaire.

[31] Considérant les circonstances qui précèdent et pour les motifs ci-après exposés, le Comité n'entend pas retenir la suggestion du syndic qui recherche la radiation temporaire du certificat de l'intimé.

A) Chef n^o 1

[32] Le chef n^o 1 vise les fausses déclarations de l'intimé lors d'un entretien

2021-07-01(C)

PAGE : 9

téléphonique avec l'assurée.

[33] Tel qu'il appert de notre décision sur culpabilité⁹, l'intimé n'a pas véritablement compris ce que le syndic lui reprochait puisqu'il a prétendu, lors de son témoignage sur culpabilité, que ses affirmations à l'assurée étaient conformes au contenu de la lettre adressée à celle-ci en date du 9 avril 2019¹⁰.

[34] Cette infraction est grave puisque les déclarations faites à l'assurée par l'intimé sont non seulement complètement fausses, mais elles sont aussi de nature à laisser croire que le non-renouvellement de la police résulte du suicide du fils de l'assuré alors que ce motif n'est pas du tout conforme à la réalité. Bref, l'assurée a été carrément induite en erreur.

[35] Cela étant dit, le syndic requiert l'imposition d'une radiation de 30 jours pour ce chef. Quant à l'intimé, il demande au Comité de lui imposer l'amende minimale de 2 000 \$.

[36] Vu l'importance évidente de dire la vérité à ses clients, il nous apparaît que l'imposition d'une amende d'une somme de **3 500 \$** constitue une sanction adéquate, juste et appropriée et que l'imposition de l'amende minimale ne reflèterait pas du tout la grande gravité objective du manquement dans les circonstances du présent dossier¹¹.

B) Chef n° 2

[37] Le chef n° 2 concerne l'omission par l'intimé de fournir tous les renseignements nécessaires ou utiles quant aux protections disponibles et de leur préciser la nature des garanties offertes dans le cadre de la souscription d'un contrat d'assurance habitation auprès d'Intact.

[38] D'après le syndic, cette infraction justifie l'imposition d'une radiation de 30 jours, alors que l'intimé, par l'entremise de M^e Polynice, suggère une amende de 2 000 \$.

[39] Cette infraction est très grave puisqu'elle se situe au cœur de la profession. Elle met également en cause le devoir d'information et de conseils de l'intimé. La sanction sur ce chef se doit d'être dissuasive.

[40] En conséquence, le Comité imposera sur le chef n° 2 une amende de **3 500 \$**¹².

C) Le chef n° 3

⁹ *Ibid.*, note 1;

¹⁰ Pièce P-6;

¹¹ Voir l'affaire *ChAD c. Dupuis-Richard*, 2018 CanLII 78589 (QC CDCHAD), où le Comité a imposé une amende de 2 000 \$ à un agent d'assurance qui avait plaidé coupable à des allégations de fausses déclarations;

¹² Voir notamment à ce sujet *ChAD c. Lemelin*, 2018 CanLII 102709 (QC CDCHAD);

2021-07-01(C)

PAGE : 10

[41] Encore une fois, l'intimé a fait des déclarations qui sont fausses à son assurée notamment en tentant de la convaincre qu'aucun autre assureur ne pourrait lui offrir une meilleure tarification tout en en prétendant avoir fait des démarches auprès de dix (10) autres assureurs alors que ce n'était pas le cas.

[42] Tout comme le chef n° 1, cette infraction est d'une grande gravité objective. Elle est également de nature à mettre en péril la protection du public.

[43] À notre avis, une amende de **2 000 \$** est pleinement justifiée dans les circonstances.

D) Le chef n° 4

[44] En matière d'infractions relatives aux notes et à la tenue des dossiers, pour une première infraction, le Comité impose normalement et de façon usuelle l'amende minimale¹³.

[45] Or, dans les circonstances de la présente affaire, nous considérons qu'il n'y a pas lieu de s'écarter de cette règle. L'intimé se verra imposer une amende de **2 000 \$**.

E) Le principe de la globalité de la sanction

[46] Dans tous les cas où nous sommes appelés à sanctionner un professionnel, nous devons toujours appliquer le principe de la globalité et nous demander si la sanction, lorsque vue globalement, est appropriée, juste et adéquate dans les circonstances.

[47] Voici comment le Tribunal des professions s'exprime à ce sujet dans l'affaire *Kenny c. Baril*¹⁴ :

« Quant à la globalité ou à la totalité des amendes imposées (...) elle doit être analysée par le comité de discipline. Ce dernier doit regarder si cette globalité ou totalité ne constitue pas une sanction accablante même si les sanctions imposées sur chacun des chefs peuvent par ailleurs apparaître justes, appropriées et proportionnées dans les circonstances. »

(notre soulignement)

[48] La somme des amendes imposées sur les chefs nos 1, 2, 3 et 4 qui totalise une somme de 11 000 \$ constitue-t-elle une sanction excessive justifiant l'application du principe de la globalité notamment en regard du congédiement de l'intimé?

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

[50] Premièrement, la capacité financière n'est pas un élément essentiel à

¹³ Voir notamment *ChAD c. Dupuis*, 2021 CanLII 140384 (QC CDCHAD);

¹⁴ *Kenny c. Baril*, 1993 CanLII 9195 (QC TP);

2021-07-01(C)

PAGE : 11

l'application du principe de la globalité de la sanction¹⁵.

[51] Deuxièmement, dans l'affaire *Jacques c. Joyal*¹⁶, le juge Éric Dufour de la Cour du Québec discute comme suit sur le principe de la globalité:

[19] Le principe de la globalité dans l'élaboration d'une peine réfère à la situation d'un délinquant faisant face à plusieurs sanctions. Alors que chacune d'elles se situe dans le spectre des peines idoines, leur cumul les fait soudainement bondir en dehors de ce qui devrait être infligé. L'auteur Pierre Bernard en résume bien la théorie:

Le juge lorsqu'il est appelé à imposer plusieurs sanctions en regard de plusieurs chefs d'accusation pour lesquels le professionnel a été reconnu coupable doit alors faire appel à un autre principe dans la détermination de la sanction soit le principe de la globalité, c'est-à-dire qu'il doit regarder, en imposant les différentes sanctions, l'effet global qui va en être obtenu à la fin du compte. Le résultat global auquel il doit en arriver ne doit pas, selon cette règle, être excessif par rapport à la culpabilité générale du contrevenant.

(nos soulignements)

[20] C'est alors que vient en aide le principe de la globalité des sanctions, qui procure au Tribunal des moyens pour éviter l'imposition de sanctions qui dans *leur globalité* soient hors norme. Les sanctions peuvent être purgées de manière concurrente au lieu qu'elles le soient de manière consécutive, par exemple.

[21] C'était le cas dans l'affaire *Kenny c. Baril*, à laquelle d'ailleurs réfère le Comité de discipline, et dont voici un autre extrait pertinent :

« Dans *Forst*, [1980] 23 Crim. L.Q. 37 (C.A. Ont.), la décision de la Cour démontre que **le principe de totalité s'applique** à une accumulation de sentences prononcées sur plusieurs années **aussi bien qu'à des sentences rendues simultanément**. Dans la cause en question, une sentence de sept ans d'emprisonnement pour vol à main armée à purger consécutivement à une sentence de 19 ans, le reste de deux sentences antérieures, est réduite à 3 ans.

[22] Dans l'affaire *Pluviose*, précitée, la Cour du Québec (le juge Choquette) réfère à la pondération des amendes, qui **se fait par l'imposition de celle sur le premier chef et, le cas échéant, la réprimande sur les autres chefs de même nature**.

(caractères gras ajoutés)

[52] Cela dit, le Comité considère, et ce, sans égard à la capacité financière de

¹⁵ *Lebel c. Milevschi*, 2020 QCCQ 8962 (CanLII), au paragraphe 77;

¹⁶ 2021 QCCQ 326 (CanLII);

2021-07-01(C)

PAGE : 12

l'intimé, que l'addition des amendes imposées sur les chefs n^{os} 1, 2, 3 et 4, soit la somme de 11 000 \$ est excessive par rapport à la culpabilité générale de l'intimé.

[53] Rappelons que l'intimé a été congédié à la suite des infractions commises dans le cadre d'un cas isolé qui ne concerne qu'un seul risque.

[54] Or, dans ce contexte, le total de ces amendes (11 000 \$) a pour effet de donner à ces sanctions un effet punitif, surtout lorsque l'on sait que le but ultime de la sanction disciplinaire est d'assurer la protection du public et non pas de punir le professionnel¹⁷. De plus, de l'avis du Comité, le processus disciplinaire comporte en soi un effet dissuasif et un rappel à l'ordre dont l'intimé saura tirer leçon¹⁸.

[55] Récemment, le Tribunal des professions dans l'affaire *Serra*¹⁹ écrivait ce qui suit à ce sujet :

[111] En matière disciplinaire, le principe jurisprudentiel établissant que la sanction ne doit pas être punitive signifie que les mesures prises ne doivent pas uniquement sanctionner un comportement fautif, mais veiller à ce que ce comportement ne se reproduise plus, dans un esprit de maintien des normes professionnelles propres à chaque discipline et par le fait même participer à assurer la protection du public. Ainsi, il peut arriver qu'une sanction qui, par sa sévérité cible trop fortement l'exemplarité par une longue période de radiation, puisse ne pas satisfaire les objectifs recherchés par la sanction disciplinaire et devenir punitive.

[115] **Ainsi, ce qui doit guider une instance disciplinaire lors de l'imposition de la sanction est le principe de l'individualisation et de la proportionnalité. Un conseil de discipline ne sanctionne pas d'abord une faute déontologique, mais plutôt un professionnel ayant contrevenu à certaines règles en posant certains gestes précis.** L'analyse doit donc porter sur les faits particuliers de l'affaire et sur le professionnel à sanctionner, comme l'a précisé le Tribunal des professions dans *Brochu* :

[69] Il faut rappeler que le rôle du Comité ne consiste pas à sanctionner seulement un comportement, mais à imposer une sanction à un professionnel qui a eu un comportement fautif. L'attention se porte aussi sur l'individu en fonction du geste qu'il a posé (...)

[117] **Par exemple, la protection du public doit s'évaluer en tenant compte de la situation particulière du professionnel et non *in abstracto*. Les conseils de discipline doivent s'interroger si ce professionnel en particulier représente un risque de préjudice pour le public et non le faire d'une façon abstraite, sans lien avec le dossier à l'étude.**

[118] En ce qui concerne l'objectif de la dissuasion spécifique, le conseil de discipline **doit notamment analyser la situation du professionnel au**

¹⁷ *Thibault c. Da Costa*, 2014 QCCA 2347 (CanLII);

¹⁸ *ChAD c. Couture*, 2011 CanLII 81636 (QC CDCHAD), au paragraphe 36;

¹⁹ *Serra c. Médecins*, 2021 QCTP (CanLII);

2021-07-01(C)

PAGE : 13

moment de la sanction et déterminer si le processus disciplinaire l'a suffisamment dissuadé de répéter son comportement, donc considérer l'effet dissuasif du processus disciplinaire lui-même.

[119] Pour l'objectif de l'exemplarité, qu'il suffise de souligner le fait que la Cour d'appel du Québec a mentionné à plusieurs reprises la valeur toute relative de cette notion.

[120] Le dernier objectif relativement au droit d'exercer sa profession ne doit pas être négligé, même s'il semble être rarement considéré par les instances disciplinaires. Si le professionnel ne représente pas ou plus un danger pour le public, il n'y a peut-être pas lieu d'imposer de longues périodes de radiation temporaire, ce qui a comme effet de priver le professionnel de revenus. En intégrant cet objectif, **la Cour d'appel dans l'arrêt *Pigeon c. Daigneault* cible la réhabilitation, facteur inhérent à toute mesure punitive, et impose aux conseils de discipline de considérer l'éventuelle réintégration du professionnel dans son milieu.**

[121] **En définitive, un conseil de discipline qui ne considère pas à sa juste valeur les principes de l'individualisation et de la proportionnalité risque fort de commettre une erreur de principe et d'imposer une sanction manifestement non indiquée.**

(nos soulignements, caractères gras ajoutés)

[56] Vu les passages qui précèdent, le Comité considère qu'il a l'obligation d'appliquer le principe de la globalité de la sanction en l'espèce.

[57] En conséquence, afin de respecter ce principe, le Comité module le montant total des amendes de 11 000 \$ à une somme globale de 8 000 \$ comme suit²⁰ :

- Sur le chef n° 1 : en modulant l'amende de 3 500 \$ à l'amende minimale de **2 000 \$**;
- Sur le chef n° 2 : en modulant l'amende de 3 500 \$ à l'amende minimale de **2 000 \$**;

F) Les déboursés

[58] Puisque l'intimé a été acquitté uniquement du chef n° 5, il serait inapproprié qu'il soit condamné uniquement à la moitié des déboursés et frais de l'instance.

[59] Pour ces motifs, l'intimé est condamné au paiement du 4/5^e des frais et déboursés²¹.

²⁰ *Gingras c. Pluviose*, 2020 QCCQ 8495 (CanLII), aux paragraphes 86 et 89;

²¹ *ChAD c. Picard*, 2015 CanLII 51891 (QC CDCHAD), au paragraphe 24;

2021-07-01(C)

PAGE : 14

G) Le délai pour payer

[60] Considérant le congédiement de l'intimé, celui-ci pourra bénéficier d'un délai de 30 mois pour payer les amendes et les déboursés et frais de l'instance, le tout en 30 versements mensuels, égaux et consécutifs jusqu'à parfait paiement.

[61] En cas de défaut, l'intimé perdra le bénéfice du terme et toute somme alors due sera immédiatement payable.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

CONSIDÉRANT LA GLOBALITÉ DE LA SANCTION, IMPOSE à l'intimé, Julien Stephens, les sanctions suivantes:

Chef n°1 : une amende de **2 000 \$**;

Chef n° 2 : une amende de **2 000 \$**;

Chef n° 3 : une amende de **2 000 \$**;

Chef n° 4 : une amende de **2 000 \$**;

CONDAMNE l'intimé au paiement du 4/5^e des déboursés.

ACCORDE à l'intimé un délai de 30 mois pour acquitter les amendes, déboursés et frais de l'instance, le tout en 30 versements mensuels, égaux et consécutifs, délai qui sera calculé uniquement à compter du 31^e jour suivant la signification de la présente décision;

DÉCLARE que si l'intimé est en défaut de payer à échéance l'un ou l'autre des versements susdits, il perdra le bénéfice du terme et toute somme alors impayée deviendra immédiatement due et exigible.

2021-07-01(C)

PAGE : 15

M^e Daniel M. Fabien, avocat
Vice-président

M. Philippe Jones, courtier en assurance de
dommages
Membre

M^{me} Anne-Marie Hurteau, MBA, FPAA, CRM,
agent en assurance de dommages
Membre

M^e Karoline Khelfa
Procureure de la partie plaignante

M^e Alain Polynice
Procureur de la partie intimée

Date d'audience : Le 13 septembre 2022 par visioconférence

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No: 2022-01-01(C)

DATE : 21 novembre 2022

LE COMITÉ : Me Patrick de Niverville, avocat	Président
Mme Anne-Marie Hurteau, agent en assurance de dommages	Membre
Mme Martyne Lavoie, agent en assurance de dommages	Membre

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

Partie plaignante en reprise d'instance

c.

ISABELLE MONGEAU, courtier en assurance de dommages

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

ORDONNANCE DE NON-PUBLICATION, DE NON-DIFFUSION ET DE NON-DIVULGATION DU NOM DE L'ASSURÉ ET DE TOUT RENSEIGNEMENT OU INFORMATION PERMETTANT DE L'IDENTIFIER AINSI QUE DANS LES PIÈCES PS-2 À PS-7, LE TOUT SUIVANT L'ARTICLE 142 DU CODE DES PROFESSIONS (R.L.R.Q., c. C-26)

[1] Le 16 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 2022-01-01(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 ;

I. La plainte

[3] L'intimée fait l'objet d'une plainte modifiée comportant un (1) seul chef d'accusation, à la suite d'une demande de retrait présentée par le syndic, soit :

2022-01-01(C)

PAGE: 2

1. À Laval, le ou vers le 7 mai 2021, a exercé ses activités de manière négligente et/ou n'a pas agi en conseiller consciencieux, en requérant la résiliation du contrat d'assurance automobile no. AP [1] émis par *Royal & Sun Alliance* du Canada, société d'assurance (RSA) au nom de l'assuré M.M.N. (*sic*) sans avoir reçu d'instructions claires de l'assuré en ce sens, créant ainsi un découvert d'assurance, en contravention avec les articles 9, 26 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

2. (Retrait) ;

3. (Retrait) ;

4. (Retrait) ;

[4] D'entrée de jeu, le syndic a présenté une demande de retrait pour les chefs 2, 3 et 4 de la plainte, laquelle fut accordée, séance tenante, par le Comité ;

[5] Cela fait, l'intimée a enregistré un plaidoyer de culpabilité à l'encontre du chef 1 de la plainte modifiée ;

[6] L'intimée fut donc reconnue coupable du chef 1 sans autre formalité ;

II. Les faits

[7] Suivant la preuve documentaire¹ et plus particulièrement de « l'exposé conjoint des faits »² déposés de consentement, l'intimée aurait exercé ses activités professionnelles de manière négligente ;

[8] De façon plus précise, elle aurait connu un problème de communication avec son client ;

[9] Ce dernier voulait résilier sa police d'assurance-automobile en raison du coût élevé des primes ;

[10] Cependant, son client était sous l'impression que son assurance ne serait résiliée qu'à la fin du mois afin de lui permettre de trouver un nouvel assureur à un coût moindre ;

[11] De son côté, l'intimée a procédé à la résiliation de la police d'assurance avant même d'avoir reçu des instructions claires de son client ;

[12] Dans les circonstances, l'assuré s'est retrouvé avec un découvert d'assurance sans avoir eu le temps de replacer le risque chez un autre assureur ;

[13] L'intimée reconnaît, lors de son témoignage, qu'elle a fait défaut d'expliquer à son

¹ Pièces PS-1- à PS-7;

² Pièce PS-8;

2022-01-01(C)

PAGE: 3

client les inconvénients de sa décision et qu'elle ne l'a pas conseillé adéquatement ;

[14] Cela dit, elle regrette ses gestes et les problèmes causés à l'assuré ;

[15] Depuis ces événements, elle a modifié ses méthodes de travail pour éviter la répétition de ce type d'erreur ;

[16] C'est à la lumière de ces faits que le Comité devra examiner le bien-fondé de la sanction suggérée de manière conjointe par les parties ;

III. Recommandations communes

[17] Me Khelfa, après avoir exposé les grands principes en matière de sanction³ suggère au Comité, de façon conjointe avec Me Paradis, d'imposer à l'intimée la sanction suivante :

Chef 1 : Une amende de 4 500 \$;

[18] À cette amende s'ajouteront les déboursés du dossier à l'exception des frais d'assignation des témoins, vu le plaidoyer de culpabilité de l'intimée ;

[19] Cette recommandation est fondée sur les considérations suivantes :

- Facteurs aggravants :
 - La gravité objective de l'infraction ;
 - Les gestes posés sont au cœur même de l'exercice de la profession ;
 - Les conséquences pour l'assuré en raison du découvert d'assurance ;
 - La mise en péril de la protection du public ;
 - L'expérience de l'intimée laquelle exerce depuis 1994 ;
- Facteurs atténuants :
 - Le plaidoyer de l'intimée ;
 - Son absence d'antécédents disciplinaires ;
 - Ses regrets et ses remords ;
 - Le fait que l'intimée a pris soin de modifier sa pratique ;

³ *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA);

2022-01-01(C)

PAGE: 4

- Le faible risque de récidive ;
- L'absence d'intention malveillante ;

[20] Concernant le montant de l'amende suggérée, Me Khelfa a produit une série de décisions démontrant que cette catégorie d'infraction est habituellement sanctionnée par l'imposition d'une amende dont le montant varie suivant la gravité de celle-ci ;

[21] Il s'agit des décisions suivantes :

- *ChAD c. Bouhayat*, 2022 CanLII 6231 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Dupuis*, 2021 CanLII 140384 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Fillion*, 2021 CanLII 15950 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Gamache*, 2021 CanLII 130550 (QC CDCHAD)

[22] Cela étant établi, les parties demandent conjointement au Comité d'entériner leur suggestion commune ;

IV. Analyse et décision

[23] Le Tribunal des professions, dans un arrêt récent, soit l'affaire *Gougeon*⁴, 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 sanctions, en l'espèce, **il a dépassé ses pouvoirs en se**

⁴ *Audioprothésistes (Ordre professionnel des) c. Gougeon*, 2021 QCTP 84 (CanLII);

2022-01-01(C)

PAGE: 5

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*⁵, 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 ;

[25] Rappelons également que selon le Tribunal des professions, « *la suggestion commune issue d'une négociation rigoureuse dispose d'une force persuasive certaine* »⁶ ;

[26] Enfin, les ententes communes constituent « *un rouage utile et parfois nécessaire à une saine administration de la justice disciplinaire* »⁷ ;

[27] De plus, la Cour d'appel, dans l'arrêt *Binet*⁸, reprenant alors l'opinion émise par la Cour d'appel d'Alberta dans l'affaire *Belakziz*⁹, 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 ;

[28] 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 parties¹⁰ ;

[29] 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 ;

⁵ 2003 CanLII 32934 (QC CA), par. 37;

⁶ *Chan c. Médecins*, 2014 QCTP 5 (CanLII), par. 42 ;

⁷ *Infirmières et infirmiers auxiliaires c. Ungureanu*, 2014 QCTP 20 (CanLII), par. 21 ;

⁸ *R. c. Binet*, 2019 QCCA 669 (CanLII), par. 19 et 20 ;

⁹ *R. c. Belakziz*, 2018 ABCA 370 (CanLII), par. 17 et 18 ;

¹⁰ *Notaires c. Génier*, 2019 QCTP 79 (CanLII), par. 27 ;

2022-01-01(C)

PAGE: 6

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

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

[32] En conséquence, et en conformité avec les enseignements du Tribunal des professions dans l'arrêt *Gougeon*¹¹, le Comité entérinera la recommandation commune et imposera la sanction suggérée.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

ACCORDE la demande de retrait des chefs 2, 3 et 4 de la plainte ;

PREND acte du plaidoyer de culpabilité de l'intimée ;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef 1 de la plainte et plus particulièrement comme suit :

Chef 1: pour avoir contrevenu à l'article 37(1) 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'encontre des autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien du chef 1 de la plainte modifiée ;

IMPOSE à l'intimée la sanction suivante :

Chef 1: une amende de 4 500 \$;

CONDAMNE l'intimée au paiement de tous les déboursés à l'exception des frais d'assignations ;

ACCORDE à l'intimée un délai de six (6) mois pour acquitter le montant de l'amende et des déboursés payable en six (6) versements mensuels, égaux et consécutifs, le délai débutant le 31^e jour suivant la signification de la présente décision.

¹¹ Op. cit., note 4;

2022-01-01(C)

PAGE: 7

Me Patrick de Niverville, avocat
Président

Mme Anne-Marie Hurteau, agent en
assurance de dommages
Membre

Mme Martyne Lavoie, agent en assurance de
dommages
Membre

Me Karoline Khelfa
Procureur(e) de la partie plaignante

Me Sonia Paradis
Procureur de la partie intimée

Date d'audience : 16 septembre 2022 (par visioconférence)

3.7.3.3 OCRCVM

Aucune information.

3.7.3.4 Bourse de Montréal Inc.

Aucune information.

3.8 AUTRES DÉCISIONS

Aucune information.