

3.7

Décisions administratives et disciplinaires

3.7 DÉCISIONS ADMINISTRATIVES ET DISCIPLINAIRES

Aucune information.

3.7.1 Autorité

Aucune information.

3.7.2 TMF

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

3.7.3 OAR

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

3.7.3.1 Comité de discipline de la CSF

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1442

DATE : 9 novembre 2021

LE COMITÉ :	M ^e Lysane Cree	Présidente
	Mme Diane Bertrand, Pl. Fin.	Membre
	M. Ndangbany Mabolia, Pl. Fin.	Membre

SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Partie plaignante
c.

HAMID REZA HOMAYOONFAR (numéro de certificat 219498 et numéro de BDNI 3576181)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

APERÇU

[1] La plainte disciplinaire contenant un seul chef a été portée contre l'intimé le 21 octobre 2020 :

LA PLAINTÉ

À Montréal, au printemps et à l'été 2019, à la suite de l'ouverture de comptes de cartes de crédit ou de marges de crédit aux noms de divers clients, l'intimé a perçu pour son bénéfice des sommes totalisant près de 5 000 \$ provenant de ces clients, et ce, à l'insu de l'institution financière qui l'employait à cette époque, contrevenant ainsi aux articles 10 et 14 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières*.

CD00-1442

PAGE : 2

[2] La plainte reproche à l'intimé d'avoir fait défaut d'exercer ses activités avec intégrité lorsqu'il a perçu, pour son bénéfice et dans le cadre de ses fonctions, des sommes provenant des clients et totalisant près de 5 000 \$ et ce, à l'insu de l'institution financière qui l'employait à cette époque.

[3] Les sommes (entre 100 \$ et 500 \$ par client) ont été acceptées par l'intimé en échange de l'ouverture de comptes de cartes de crédit ou de marges de crédit aux noms de ces clients.

[4] L'intimé détenait un certificat à titre de représentant en courtage en épargne collective pendant la période pertinente au chef d'infraction.

[5] L'intimé, représenté par procureur, a plaidé coupable au seul chef de la plainte et une admission de faits signée par les parties a été déposée devant le comité.

[6] Le comité s'est assuré que l'intimé comprenait le sens de son plaidoyer, et qu'en se faisant, il reconnaissait que les gestes reprochés constituaient des infractions déontologiques et qu'une sanction lui serait imposée par le comité.

[7] Les parties ont présenté des recommandations communes sur sanction au comité.

Question en litige

- i) Est-ce que les recommandations communes sur sanction déconsidèrent l'administration de la justice ou seraient-elles contraires à l'intérêt public?

CD00-1442

PAGE : 3

ANALYSE ET MOTIFS

[8] Les recommandations communes des parties quant à la sanction à imposer à l'intimé sont une radiation temporaire de trois ans, qui serait exécutoire au moment de la réinscription de l'intimé, en plus d'une amende de 2 000 \$.

[9] Les parties recommandent aussi la publication d'un avis de la décision au moment de la réinscription de l'intimé, un délai de 12 mois pour le paiement de l'amende et le paiement de déboursés par l'intimé.

[10] Il y a deux dispositions de rattachement invoquées dans la plainte, soit l'article 10 et l'article 14 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières*, (ci-après « le Règlement »).¹ La procureure de la partie plaignante a identifié l'article 14 du *Règlement* comme étant celui qui correspond le plus précisément à la faute déontologique que l'intimé reconnaît avoir commise et demande l'arrêt conditionnel des procédures quant à l'article 10 du *Règlement*.

[11] Le comité est d'avis que les recommandations communes sur sanction ne déconsidèrent pas l'administration de la justice ni ne sont contraires à l'intérêt public.

[12] La sanction sera imposée en vertu de l'article 14 du *Règlement*. L'acceptation des cadeaux ou dons monétaires d'un client met en doute la probité, l'honnêteté et particulièrement, l'intégrité du représentant qui doit en tout temps conserver son indépendance et demeurer loyal envers ses clients.² En ce faisant, l'intimé a fait défaut de subordonner son intérêt personnel à celui de ses clients.³

¹ RLRQ, c. D-9.2, r.7.1.

² *CSF c Pana*, 2013 QC CDCSF 40561, paragr. 40.

³ *CSF c. Bélanger*, 2016 CanLII 36656 (QC CDCSF), paragr. 30.

CD00-1442

PAGE : 4

[13] De plus, l'intimé a démontré un manque d'intégrité lorsqu'il a agi à l'insu de son employeur, brisant ainsi le lien de confiance existant entre lui et ce dernier, et ce même si l'employeur n'a subi aucune perte.⁴

[14] En considérant les circonstances et faits particuliers d'un dossier, il est bien établi dans la jurisprudence que le comité doit faire l'analyse en respectant les objectifs de la protection du public, la dissuasion du professionnel de récidiver, l'exemplarité à l'égard des autres membres de la profession et le droit par le professionnel visé d'exercer sa profession.⁵

[15] En présence de recommandations communes sur sanction, le comité doit accepter les recommandations à moins qu'il détermine que les recommandations communes présentées par les parties déconsidèrent l'administration de la justice ou seraient autrement contraires à l'intérêt public.⁶

[16] Pour ce faire, le comité doit analyser les facteurs objectifs qui sont liés aux gestes posés par l'intimé et les facteurs subjectifs qui lui sont propres. Ces facteurs objectifs et subjectifs doivent être analysés en considérant les critères de l'autorité des précédents, la parité des sanctions, la globalité des sanctions et enfin, l'exemplarité à l'égard des autres professionnels.

[17] La jurisprudence déposée à l'appui de la sanction recommandée établit une fourchette entre 1 an et 3 ans, en l'absence de facteurs aggravants. Par contre, en présence de facteurs aggravants, les périodes de radiation temporaire imposées peuvent

⁴ *CSF c. Magueny*, 2018 QCCDCSF 54, paragr. 43; *CSF c. Umulisa*, 2018 QCCDCSF 45, paragr. 62 et 63.

⁵ *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA), par. 37-39.

⁶ *R. v. Anthony-Cook*, [2016] 2 S.C.R. 204, paragr. 32-35; *Notaires (Ordre professionnel des) c. Marcotte*, 2019 QCTP 78, paragr. 20-21; *Notaires (Ordre professionnel des) c. Génier*, 2019 QCTP 79, paragr. 20-21.

CD00-1442

PAGE : 5

être plus élevées, de 4 ans⁷ et 5 ans⁸, allant jusqu'à 10 ans⁹ et même jusqu'à la radiation permanente¹⁰. La préméditation, l'utilisation d'un stratagème, la multiplicité des chefs sur une longue période de temps et la tentative de camoufler la réception de cadeaux des clients sont tous des facteurs qui peuvent être considérés comme aggravants.

[18] Dans le cas où un intimé n'est pas inscrit au moment de l'imposition d'une période de radiation temporaire, une sanction pécuniaire peut être aussi imposée¹¹. Cette juxtaposition d'une amende à une période de radiation temporaire est plus souvent accordée lorsque l'infraction en question comporte une connotation économique, mais ce n'est pas limité à cela et le comité doit, à la lumière des circonstances de l'espèce, considérer si cette sanction aura un impact réel eu égard à la protection de la société ou de la dissuasion des autres professionnels sans attribuer un caractère punitif à la sanction.¹²

[19] Dans le présent dossier, le comité retient les facteurs objectifs, tant aggravants qu'atténuants, suivants:

- La gravité objective de l'infraction;
- Les gestes sont de nature répétitive et impliquent une dizaine de clients;
- L'intimé a obtenu un bénéfice personnel et ceci, sans en avisant son employeur;

[20] Le comité retient les facteurs subjectifs, tant aggravants qu'atténuants, suivants :

⁷ *Ordre des ingénieurs du Québec c. Hamel*, 2015 CanLII 48961 (QC CDOIQ).

⁸ *CSF c. Fortier*, 2017 QCCDCSF 31; *CSF c. Bouillon*, 2019 QCCDCSF 19; *CSF c. Bélanger*, 2016 CanLII 36656 (QC CDCSF).

⁹ *CSF c. Aubin*, 2019 QCCDCSF 62.

¹⁰ *CSF c. Fortier*, 2017 QCCDCSF 31

¹¹ *Mars c. Infirmières et infirmiers (Ordre professionnel des)*, 1998 QCTP 1619, p. 13-14;

¹² *CSF c. Sirois*, 2008 CanLII 24567 (QC CDCSF), paragr. 21 et 22; *Rousseau c. Ingénieurs (Ordre professionnel des)*, 2005 QCTP 41, paragr. 6.

CD00-1442

PAGE : 6

- L'intimé a enregistré un plaidoyer de culpabilité;
- Il a collaboré à l'enquête du syndic et a reconnu les faits qui lui sont reprochés à la première occasion;
- Il est inactif auprès de la Chambre de la sécurité financière et ne pratique plus à titre de représentant en courtage en épargne collective depuis le 14 novembre 2019;
- L'intimé avait 24 ans au moment des faits;
- Il n'a pas d'antécédent disciplinaire.

[21] Après considération de l'ensemble du dossier, et en considérant tant les éléments objectifs que subjectifs présentés, ainsi que les facteurs atténuants et aggravants, le Comité est d'avis que les recommandations communes sur sanction sont en lien avec la gravité significative de l'infraction reprochée et se situent dans la fourchette des sanctions établies par la jurisprudence. Les recommandations communes ne sont pas contraires à l'intérêt public, ne déconsidèrent pas l'administration de la justice et sont respectueuses des principes de dissuasion et de protection du public.¹³

[22] De ce fait, le Comité va imposer à l'intimé une radiation temporaire de 3 ans, exécutoire au moment de sa réinscription en plus d'une amende de 2 000 \$, celles-ci se situant dans la fourchette des décisions antérieurement rendues relativement à des infractions de même nature commises dans des circonstances semblables à celles du

¹³ R. c. *Anthony-Cook*, [2016] 2 R.C.S. 204.

CD00-1442

PAGE : 7

présent dossier. Le comité accordera un délai de 12 mois à l'intimé pour le paiement de l'amende et permettra que le paiement soit fait en 12 versements mensuels égaux.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

RÉITÈRE la déclaration de culpabilité prononcée à l'audience pour le seul chef d'infraction de la plainte pour avoir contrevenu aux articles 10 et 14 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines des valeurs mobilières* (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1);

ORDONNE la suspension conditionnelle des procédures quant à l'article 10 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines des valeurs mobilières* (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1), l'intimé devant être sanctionné uniquement en vertu de l'article 14 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines des valeurs mobilières* (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1);

ORDONNE la radiation temporaire de l'intimé pour une période de trois ans, qui sera exécutoire qu'au moment où l'intimé reprendra, le cas échéant, son droit de pratique et que l'*Autorité des marchés financiers*, ou toute autorité compétente, émettra un certificat en son nom;

ORDONNE à la secrétaire du comité de 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 eu son domicile professionnel et dans tout autre lieu où il a exercé ou pourrait exercer sa profession conformément aux dispositions de l'alinéa 7 de l'article 156 du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26);

CD00-1442

PAGE : 8

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 d'une amende de 2 000 \$;

ACCORDE un délai de 12 mois à compter de la présente décision pour le paiement de cette amende, soit en 12 versements mensuels égaux;

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

PERMET 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), à savoir par courrier électronique.

(S) Me Lysane Cree

M^e Lysane Cree
Présidente du comité de discipline

(S) Mme Diane Bertrand

Mme Diane Bertrand, Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

(S) M. Ndangbany Mabolia

M. Ndangbany Mabolia, Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

CD00-1442

PAGE : 9

M^e Marie-Claude Sarrazin
M^e Sarah Lefebvre
SARRAZIN PLOURDE
Procureurs de la partie plaignante

Me Jessy Héroux
Battista Turcot Israël, s.e.n.c.
Procureur de la partie intimée

Date d'audience : le 14 juillet 2021

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N : CD00-1495

DATE : 26 novembre 2021

LE COMITÉ : M ^e Claude Mageau	Président
M. Jacques Denis, A.V.A. Pl. Fin.	Membre
M. Louis-André Gagnon	Membre

SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Partie plaignante

c.

ROBERT ST-CYR, conseiller en sécurité financière (numéro de certificat 226088)

Partie intimée

DÉCISION SUR REQUÊTE EN RADIATION PROVISOIRE

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

- Ordonnance de non-divulgence, de non-publication et de non-diffusion des noms et prénoms des consommateurs mentionnés à la plainte disciplinaire, à la Requête en radiation provisoire, aux pièces déposées au soutien de la Requête en radiation provisoire ainsi que de toute information permettant de les identifier, étant entendu que la présente ordonnance ne s'applique pas à tout échange d'information prévu à la Loi sur l'encadrement du secteur financier (RLRQ, c. E-6.1) et à la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2).

CD00-1495

PAGE : 2

[1] Le comité de la Chambre de la sécurité financière (le « comité ») s'est réuni par visioconférence les 18 et 22 novembre 2021 pour procéder à l'audition de la Requête en radiation provisoire déposée par le plaignant le 10 novembre 2021¹ (la « Requête ») et signifiée à l'intimé le 11 novembre 2021.

[2] La plainte disciplinaire jointe à la requête contient les chefs d'infraction suivants :

1. À Drummondville et ailleurs au Québec, entre le 26 juin 2020 et le 24 octobre 2020, l'intimé a exercé ses activités de façon malhonnête en soumettant cinquante-trois (53) propositions d'assurance-vie à la Compagnie d'assurance-vie Primerica du Canada contenant de faux renseignements lui permettant ainsi de recevoir indument des avances de commissions d'un montant de plus de 17 000 \$, contrevenant ainsi à l'article 35 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière.
2. À Drummondville et ailleurs au Québec, entre le 19 juillet 2020 et le 23 juillet 2020, l'intimé a exercé ses activités de façon malhonnête en utilisant sans autorisation et à son avantage personnel l'information confidentielle du numéro du compte bancaire de son client L.C.K. dans deux (2) propositions d'assurance, contrevenant ainsi aux articles 27 et 35 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière.
3. À Drummondville et ailleurs au Québec, entre le 2 juillet 2020 et le 13 août 2020, l'intimé a exercé ses activités de façon malhonnête en utilisant sans autorisation et à son avantage personnel l'information confidentielle du numéro du compte bancaire de sa cliente K.C.-G. dans six (6) propositions d'assurance, contrevenant ainsi aux articles 27 et 35 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière.
4. À Drummondville et ailleurs au Québec, entre le 26 juin 2020 et le 26 août 2020, l'intimé a exercé ses activités de façon malhonnête en utilisant sans autorisation et à son avantage personnel l'information confidentielle du numéro du compte bancaire de son client M.L. dans dix (10) propositions d'assurance, contrevenant ainsi aux articles 27 et 35 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière.
5. À Drummondville et ailleurs au Québec, entre le 1er juillet 2020 et le 6 octobre 2020, l'intimé a exercé ses activités de façon malhonnête en utilisant sans autorisation et à son avantage personnel l'information confidentielle du numéro du compte bancaire de son client L.C. dans quatorze (14) propositions d'assurance, contrevenant ainsi aux articles 27 et 35 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière.
6. À Drummondville et ailleurs au Québec, depuis le 7 octobre 2021, l'intimé entrave le travail des enquêteurs du bureau du syndic :

¹ Annexe I – Requête en radiation provisoire.

CD00-1495

PAGE : 3

- a. en négligeant de se présenter à la reprise de la rencontre avec les enquêteurs à laquelle il était dument convoqué, à compter de 13h40 le 7 octobre 2021;
- b. en négligeant de se présenter à la rencontre par visioconférence du 22 octobre 2021 à laquelle il était dument convoqué;
- c. en négligeant de transmettre les documents demandés notamment la preuve de son hospitalisation, ses relevés téléphoniques entre juin et décembre 2020 ainsi que la lettre de Primerica qu'il pouvait revenir à titre de représentant;
- d. en transmettant de faux renseignements aux enquêteurs en lien avec la façon d'obtenir ses relevés téléphoniques.

contrevenant ainsi à l'article 342 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 42, 43 et 44 du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière.

[3] Le plaignant considère que les faits reprochés à l'intimé aux paragraphes 4 à 70 de la Requête² sont graves et de nature telle que la protection du public risque d'être compromise si l'intimé continue d'exercer sa profession jusqu'à ce que le comité décide du bien fondé de la plainte disciplinaire portée contre lui.

[4] Le plaignant est représenté par M^e Sandra Robertson et l'intimé, qui est présent, est représenté par M^e François Véronneau, lequel est aussi assisté par M^e Jean-Pierre Hinse pour l'audition tenue le 18 novembre 2021.

LA PREUVE

[5] Le plaignant fait entendre comme seul témoin, M. Moïse Ramirez, enquêteur au Bureau du syndic de la Chambre de la sécurité financière.

[6] Avec M^{me} Stéphanie Cousineau, enquêtrice du syndic, il est responsable de l'enquête dans le présent dossier.

[7] L'enquête du syndic concernant l'intimé débute le 3 août 2021 suite à la réception de l'Autorité des marchés financiers (« l'AMF »), le 19 juillet 2021, de courriels informant

² Préc., note 1.

CD00-1495

PAGE : 4

le syndic que l'intimé avait été congédié par Services Financiers Primerica Ltée (« Primerica »), le 30 décembre 2020³.

[8] En fait, Primerica a préparé pour l'AMF le 31 décembre 2020 un document l'informant du congédiement de l'intimé⁴.

[9] M. Ramirez témoigne pendant une journée devant le comité et dépose soixante-douze pièces, soit l'ensemble de celles produites au soutien de la Requête, sauf celle identifiée R-62.

[10] À son témoignage, il explique les faits allégués au soutien de la Requête et lesdites pièces.

[11] Plus particulièrement, il donne les détails de l'enquête effectuée par Primerica ayant mené au congédiement de l'intimé.

[12] M. Ramirez explique qu'il a reçu de Primerica la plus grande partie du contenu de leur enquête ayant mené au congédiement de l'intimé, mais qu'il continue à recevoir des documents de leur part et que par conséquent, l'enquête du syndic concernant l'intimé n'est pas complétée.

[13] Il dépose et identifie les tableaux préparés par Primerica expliquant la liste des propositions d'assurance examinées⁵, dont cinquante-trois contenaient de faux renseignements, un tableau contenant la liste des numéros de comptes bancaires de clients utilisés à leur insu par l'intimé pour la préparation de plusieurs propositions⁶, un tableau de la liste des numéros d'assurance sociale (« NAS ») de clients utilisés par l'intimé pour permettre la présentation des fausses propositions⁷ et, enfin, un tableau contenant la liste des clients avec lesquels Primerica a communiqué concernant les cinquante-trois propositions ci-haut mentionnées préparées par l'intimé durant la période

³ Pièce R-3.

⁴ Pièce R-3.

⁵ Pièce R-4.

⁶ Pièce R-5.

⁷ Pièce R-6.

CD00-1495

PAGE : 5

du 26 juin 2020 au 24 octobre 2020, alors qu'il était à l'emploi de Primerica⁸ et lesquelles lui ont permis de recevoir indument des avances de commissions pour la somme de plus de 17 000 \$, laquelle n'a toujours pas été remboursée à Primerica par l'intimé.

[14] Aussi, pour les quatre consommateurs mentionnés aux chefs d'infraction 2, 3, 4 et 5 de la plainte disciplinaire, il dépose les documents démontrant que les propositions présentées pour ces consommateurs étaient non seulement fictives, mais que l'intimé avait aussi utilisé à son avantage personnel l'information confidentielle du numéro de compte bancaire de ces consommateurs, et ce pour la présentation de trente-deux des cinquante-trois propositions ci-haut mentionnées.

[15] Par le stratagème de l'intimé, une somme de plus de 5 000 \$ a été prélevée par Primerica des comptes bancaires de ces clients pour le paiement des primes pour lesdites propositions d'assurance, laquelle somme leur a cependant été remboursée par l'assureur.

[16] Il explique aussi les circonstances concernant le chef d'infraction 6 reprochant à l'intimé d'avoir entravé le travail des enquêteurs du bureau du syndic, en référant entre autres aux courriels échangés entre les enquêteurs et l'intimé de même que la page Facebook de l'intimé en date du 14 octobre 2021⁹.

[17] À cet effet, M. Ramirez explique le contexte de la rencontre du 7 octobre 2021 qu'il a eue avec l'intimé en compagnie de sa collègue, M^{me} Cousineau, et où l'intimé a négligé de se présenter à la reprise de celle-ci dans l'après-midi de cette même journée.

[18] Il mentionne aussi le défaut de l'intimé par la suite de se présenter le 22 octobre 2021 à la rencontre par visioconférence pour laquelle il avait été convoqué.

[19] Il relate enfin la négligence ou le refus de l'intimé de transmettre aux enquêteurs les documents qui lui avaient été demandés concernant la preuve de son hospitalisation du 7 au 12 octobre 2021, ses relevés téléphoniques entre juin et décembre 2020 ainsi

⁸ Pièces R-51 à R-61.

⁹ Pièce R-63 à R-73.

CD00-1495

PAGE : 6

que la prétendue lettre de Primerica à l'effet qu'il pouvait y retourner à titre de représentant, et ce même après son congédiement du 30 décembre 2020.

[20] L'intimé, quant à la lui, ne présente aucune preuve, mais produit comme pièce I-1 l'Avis de non-renouvellement de certificat de l'AMF daté du 19 novembre 2021 qu'il a reçu à cette même date, soit le lendemain de la première journée d'audition de la Requête devant le comité.

REPRÉSENTATIONS DES PARTIES

[21] Reprochant à l'intimé d'avoir commis des infractions de nature telle que la protection du public risque d'être compromise s'il continue à exercer sa profession et d'avoir entravé le travail des enquêteurs du bureau du syndic, le plaignant réclame sa radiation provisoire en vertu de l'article 130 (3) et (4) du *Code des professions*¹⁰.

[22] La procureure du plaignant réfère aux principes applicables en matière de radiation provisoire élaborés par le Tribunal des professions au jugement rendu dans l'affaire *Mailloux*¹¹.

[23] Elle prétend aussi que par le témoignage de M. Ramirez et les nombreuses pièces déposées, elle a fait une preuve *prima facie* des faits reprochés à l'intimé.

[24] De plus, elle déclare que la protection du public risque d'être compromise si l'intimé continue à exercer sa profession et réitère les motifs mentionnés à la Requête :

« 73. *Les faits portés à la connaissance du Plaignant et décrits précédemment sont extrêmement inquiétants et requièrent l'intervention immédiate du Comité de discipline.*

74. *Il apparaît que l'intimé a soumis un grand nombre de propositions d'assurance vie auprès de Primerica qui contenaient de faux renseignements.*

75. *Il apparaît que l'intimé a utilisé sans autorisation les renseignements bancaires de différents consommateurs pour soumettre ces propositions d'assurance vie auprès de Primerica.*

¹⁰ *Code des professions*, RLRQ, c. C-26, art. 130.

¹¹ *Mailloux c. Médecins (Ordre professionnel des)*, 2009 QCTP 80 (CanLII).

CD00-1495

PAGE : 7

76. *Il apparaît que ces fausses propositions d'assurance soumises par l'intimé lui ont permis de recevoir indument de Primerica des avances de commissions de Primerica d'un montant de plus de 17 000\$.*
77. *Depuis le 7 octobre 2021, l'intimé entrave le travail des enquêteurs du bureau du syndic notamment en ne revenant pas à 13h40 à la rencontre du 7 octobre 2021, en ne transmettant pas les documents demandés, en transmettant de faux renseignements et ne se présentant pas à la rencontre du 22 octobre 2021 par visioconférence à laquelle il était convoqué.*
78. *Les infractions reprochées à l'intimé dans la plainte portée devant le Comité de discipline mettent en cause la probité de l'intimé. La durée, le nombre et la nature de transactions impliquant l'intimé démontrent que la protection du public est immédiatement mise en péril si l'intimé est autorisé à agir à titre de représentant. »*

[25] Enfin, elle dépose et réfère à d'autres autorités applicables en matière de requête en radiation provisoire¹².

[26] Le procureur de l'intimé ne fit aucune représentation.

ANALYSE ET MOTIFS

[27] La Requête en radiation provisoire est une mesure d'exception visant la protection du public¹³.

[28] Une certaine démonstration doit être faite au comité à l'effet que le professionnel a commis les gestes reprochés à la plainte disciplinaire¹⁴.

[29] L'instruction d'une requête en radiation provisoire n'est pas une instruction au mérite de la plainte disciplinaire¹⁵.

¹² *Chambre de la sécurité financière c. Talbot*, 2015 QCCDCSF 37 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Langelier-Legault*, 2010 CanLII 99855 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Langelier-Legault*, 2010 CanLII 99855 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Daigneault*, 2006 CanLII 59882 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Samson*, 2007 CanLII 41583 (QC CDCSF); *Chambre de la sécurité financière c. Bernard*, 2017 QCCDCSF 47 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Auclair*, 2017 QCCDCSF 6 (CanLII); *Chambre de la sécurité financière c. Romain*, 2018 QCCDCSF 38 (CanLII).

¹³ *Mailloux c. Médecins (Ordre professionnel des)*, préc., note 11, par. 66.

¹⁴ *Id.*, par. 74.

¹⁵ *Id.*, par. 93.

CD00-1495

PAGE : 8

[30] L'article 130 du *Code des professions* applicable en l'espèce par le biais de l'article 376 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* prévoit quatre situations où une plainte disciplinaire peut requérir une telle mesure exceptionnelle.

[31] En l'espèce, le plaignant prétend que les chefs d'infraction 1 à 5 de la plainte sont des infractions « *de nature telle que la protection du public risque d'être compromise si l'intimé continue à exercer sa profession* » au sens de l'article 130 (3) du *Code des professions* et que celle d'entrave reprochée à l'intimé au chef d'infraction 6 de la plainte est visée par l'article 130 (4) du *Code des professions*.

[32] L'article 133, alinéa 2 du *Code des professions*, accorde au comité une discrétion judiciaire pour permettre ou non une requête en radiation provisoire « *lorsqu'il juge que la protection du public l'exige* ».

[33] Pour ce qui est de l'article 130 (3) du *Code des professions*, tel que mentionné au jugement *Mailloux*, la jurisprudence prévoit que le plaignant doit établir ce qui suit pour obtenir une ordonnance de radiation provisoire basée sur cette disposition :

« [98] Une jurisprudence bien établie tant des comités de discipline que du Tribunal précise les critères devant guider l'exercice de la discrétion du comité de discipline saisi d'une demande de radiation provisoire ou de limitation provisoire en vertu de l'article 130 (3^e) du Code :

- *la plainte doit faire état de reproches graves et sérieux; – ces reproches doivent porter atteinte à la raison d'être de la profession;*
- *une preuve à première vue (« prima facie ») démontre que le professionnel a commis les gestes reprochés;*
- *la protection du public risque d'être compromise si le professionnel continue à exercer sa profession. »¹⁶*

[34] La notion de risque mentionnée à ladite disposition « *connote l'idée d'un danger éventuel par opposition à une ferme conviction ou une certitude que le danger se réalisera si le professionnel continue d'exercer sa profession* »¹⁷.

¹⁶ *Mailloux c. Médecins (Ordre professionnel des)*, préc., note 11 par. 98.

¹⁷ *Id.*, par. 81.

CD00-1495

PAGE : 9

[35] L'article 130 (4) du *Code des professions*, ajouté en 2008, prévoit que l'infraction d'entraver le travail du syndic dans son enquête en vertu des articles 114 et 122 du *Code des professions* en est une permettant aussi l'obtention d'une ordonnance de radiation provisoire et il s'applique en l'espèce par le biais de l'article 376 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

[36] Le législateur a donc considéré que l'infraction d'entrave est d'une gravité objective suffisamment sérieuse pour permettre l'émission de la mesure d'exception qu'est la radiation provisoire si la protection du public l'exige au sens de l'alinéa 2 de l'article 133 du *Code des professions*.

[37] Le chef d'infraction 6 de la plainte réfère entre autres à l'article 342 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* lequel prévoit de façon similaire aux articles 114 et 122 du *Code des professions*, que « *nul ne peut entraver le travail d'un enquêteur, notamment en l'induisant en erreur* ».

[38] Le comité est d'opinion que le plaignant a fait une preuve « *à première vue* » des infractions reprochées à l'intimé et que la protection du public exige qu'il soit radié provisoirement jusqu'à ce que le comité de discipline rende une décision au fond quant au bien-fondé desdites infractions.

[39] C'est sans hésitation que le comité conclut que les infractions reprochées à l'intimé aux chefs d'infraction 1 à 5 sont des infractions « *de nature telle que la protection du public risque d'être compromise si l'intimé continue à exercer sa profession* » au sens de l'article 130 (3) du *Code des professions*, car elles portent atteinte à la raison d'être de la profession de l'intimé.

[40] En effet, le comité considère que la préparation de cinquante-trois propositions d'assurance fictives contenant de faux renseignements et soumises par l'intimé pour recevoir illégalement des commissions de son employeur en utilisant indument d'une façon aussi systémique l'information personnelle des clients de Primerica dont l'information bancaire, est extrêmement grave.

CD00-1495

PAGE : 10

[41] Aussi, le comité est d'avis que la multiplicité des gestes dérogatoires à première vue posés par l'intimé sur une période de près de quatre mois est inquiétante.

[42] De plus, la preuve présentée au comité démontre la préméditation de l'intimé.

[43] Ces gestes de l'intimé indiquent un manque de probité incompatible avec la bonne réputation de sa profession et constitue un risque pour le public.

[44] Compte tenu de ce qui précède, le comité est d'opinion que si l'intimé n'est pas radié provisoirement, il existe un risque que la protection du public soit compromise s'il continue à exercer sa profession.

[45] Cette compromission existe d'autant plus, compte tenu de l'infraction d'entrave reprochée à l'intimé au chef d'infraction 6 de la plainte.

[46] Ainsi, selon les détails allégués au chef d'infraction 6 et la preuve présentée au comité, l'intimé a non seulement fait défaut de collaborer avec le syndic mais en plus, il lui aurait transmis de faux renseignements.

[47] Le comportement allégué de l'intimé démontre une désinvolture face à son obligation de collaborer avec le syndic et à sa mission de protection du public.

[48] La jurisprudence a clairement indiqué que l'infraction d'entrave est d'une gravité objective très grande compte tenu du rôle et de la mission de protection du public dévolus au syndic par le législateur¹⁸.

[49] Selon le comité, ce comportement de l'intimé démontre aussi qu'il y a un risque que la protection du public soit compromise si l'intimé ne fait pas l'objet d'une ordonnance de radiation provisoire compte tenu du peu de respect qu'il démontre à l'égard du rôle et de l'enquête du syndic.

¹⁸ *Terjanian c. Lafleur*, 2019 QCCA 230 (CanLII), par. 50-52; *Benhaim c. Médecins (Ordre professionnel des)*, 2019 QCTP 115 (CanLII), par. 72; *Chambre de la sécurité financière c. Marcoux*, 2020 QCCDCSF 20 (CanLII), par. 54-55.

CD00-1495

PAGE : 11

[50] Par conséquent, vu ce qui précède, le comité juge que la protection du public exige qu'une ordonnance de radiation provisoire d'exercer ses activités professionnelles soit émise contre l'intimé.

[51] Nonobstant ce qui précède et même si l'intimé n'a fait aucune représentation en ce sens, le comité s'est demandé si l'avis de non-renouvellement du 19 novembre 2021 émis par l'AMF¹⁹ peut faire en sorte que la protection du public ne nécessite pas que l'intimé soit radié provisoirement par le comité.

[52] La procureure du plaignant prétend que l'AMF peut remettre en vigueur le certificat de l'intimé s'il en fait la demande et s'il respecte la réglementation applicable, ce qui, selon elle, constitue toujours un risque pour la protection du public.

[53] Le procureur de l'intimé n'a fait aucun commentaire sur le sujet.

[54] Le comité est d'accord avec la procureure du plaignant.

[55] Tout d'abord, le comité ne connaît pas les motifs pour lesquels l'avis de non-renouvellement, pièce I-1, a été émis et constate qu'il a été émis au lendemain de la première journée d'audition de la Requête, soit le 19 novembre 2021.

[56] Il y est mentionné que si l'intimé désire « *de nouveau agir à titre de représentant dans la ou les disciplines aux catégories de disciplines mentionnées ci-dessous (assurance de personnes), vous devrez effectuer une demande de remise en vigueur et vous conformer à la réglementation applicable* ».

[57] Le comité ne peut présumer que l'intimé ne fera pas une « *demande de remise en vigueur* » comme il ne peut présumer de la décision de l'AMF si une telle demande lui est faite par l'intimé.

[58] En vertu de l'article 35.1 de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*²⁰, il appert que l'intimé pourrait éventuellement demander la révision de l'avis de

¹⁹ Pièce I-1.

²⁰ *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, RLRQ, c. E-6.1.

CD00-1495

PAGE : 12

non-renouvellement, pièce I-1, et un éventuel refus de l'AMF de remettre en vigueur son certificat.

[59] L'article 346 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, prévoit que le comité a compétence pour entendre une plainte disciplinaire, même si son représentant ne détient plus son certificat.

[60] Si l'intimé est déclaré coupable d'une infraction, le comité peut le radier temporairement ou de façon permanente conformément à l'article 156 b) du *Code des professions* et ce, même s'il ne détient plus de certificat.

[61] En plus d'être une procédure exceptionnelle, une requête en radiation provisoire est une mesure accessoire qui vise à assurer la protection du public en interdisant un représentant d'exercer sa profession en attendant que le comité de discipline soit en mesure de décider le mérite d'une plainte portée contre l'intimé²¹.

[62] En l'espèce, l'intimé peut toujours demander la « *remise en vigueur de son certificat* » et il n'y a aucune preuve devant le comité à l'effet que cette remise en vigueur ne pourrait pas avoir lieu.

[63] Le comité considère que la protection du public sera plus assurée si une ordonnance en radiation provisoire est émise en l'espèce²².

[64] Le comité a une obligation judiciaire de protéger le public et il doit l'assumer.

[65] Le comité est d'avis qu'il existe un risque pour la protection du public, que celle-ci serait mieux assurée par la radiation immédiate de l'intimé et que tous les critères nécessaires pour l'émission d'une ordonnance de radiation provisoire sont satisfaits.

PAR CES MOTIFS, le comité :

ACCUEILLE la requête en radiation provisoire présentée par le plaignant;

²¹ *Maheu, ès qual. c. Bell, (chimistes)*, [2001] n° AZ-50086765, par. 22 (QCTP).

²² *Chambre de la sécurité financière c. Langelier-Legault, préc.*, note 12.

CD00-1495

PAGE : 13

ORDONNE la radiation provisoire de l'intimé jusqu'à ce qu'une décision ou un jugement final soit rendu sur la plainte disciplinaire;

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 l'intimé a son domicile professionnel et dans tout autre lieu où il a exercé ou pourrait exercer sa profession;

CONVOQUE les parties avec l'assistance de la secrétaire du comité de discipline à une conférence téléphonique dans le but de déterminer une ou des dates pour l'audition de la plainte.

(S) Me Claude Mageau

M^e CLAUDE MAGEAU
Président du comité de discipline

(S) M. Jacques Denis

M. JACQUES DENIS, A.V.A. PL. FIN.
Membre du comité de discipline

(S) M. Louis-André Gagnon

M. LOUIS-ANDRÉ GAGNON
Membre du comité de discipline

CD00-1495

PAGE : 14

M^e Sandra Robertson
CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE
Procureurs de la partie plaignante

M^e François Véronneau
HINSE, TOUSIGNANT & ASSOCIÉS
Procureurs de la partie intimée

Dates d'audience : 18 et 22 novembre 2021

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

CD00-1495

PAGE : 15

ANNEXE 1**REQUÊTE EN RADIATION PROVISOIRE**

(Articles 376 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*,
130 et 133 du *Code des professions*)

AU COMITÉ DE DISCIPLINE DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE, LE PLAIGNANT EXPOSE CE QUI SUIT :

1. Tel qu'il appert de la plainte déposée au dossier du Comité de discipline (« Plainte », annexe **R-1**), le syndic de la Chambre de la sécurité financière (« Plaignant »), croit raisonnablement que l'intimé :
 - a) a exercé ses activités de façon malhonnête envers la Compagnie d'assurance-vie Primerica du Canada en soumettant cinquante-trois (53) propositions d'assurance-vie contenant de faux renseignements lui permettant ainsi de recevoir indument des avances de commissions d'un montant de plus de 17 000 \$ (chef 1);
 - b) a exercé ses activités de façon malhonnête en utilisant sans autorisation les renseignements bancaires de quatre (4) clients pour trente-deux (32) propositions d'assurance-vie (chef 2 à 5); et
 - c) entrave le travail des enquêteurs du bureau du syndic (chef 6).
2. Au moment des faits relatés ci-dessous et à ce jour, l'intimé est détenteur d'un certificat en assurance de personnes portant le numéro 226088 (voir la pièce **R-2** – Attestation de droit de pratique).
3. Pour les motifs exposés ci-dessous, les faits reprochés à l'intimé sont graves et de nature telle que la protection du public risque d'être compromise s'il continue d'exercer sa profession durant l'audition de la plainte portée contre lui.

Enquête du Plaignant

4. Le 19 juillet 2021, l'Autorité des marchés financiers a informé le Plaignant que l'intimé avait été congédié par Services financiers Primerica Ltée (« Primerica ») en décembre 2020 au terme d'une enquête interne permettant d'établir notamment que des propositions d'assurance remplies et soumises par l'intimé contenaient les mêmes informations bancaires pour plusieurs polices, que certains clients

CD00-1495

PAGE : 16

présumés ont nié avoir soumis des demandes d'assurance vie et que les renseignements sur les propositions d'assurance vie de plusieurs clients présumés sont incompatibles avec leurs informations réelles, tel qu'il appert du courriel du 19 juillet 2021 (voir la pièce **R-3** – Courriel de l'AMF du 19 juillet 2021).

5. Le 3 août 2021, une enquête a été ouverte à l'égard de l'intimé par le Plaignant sur la base de ces informations.
6. Le 24 août 2021, le Plaignant a obtenu de l'AMF des renseignements supplémentaires provenant de Primerica en lien avec le congédiement de l'intimé.
7. Entre le 10 septembre 2021 et le 4 novembre 2021, les enquêteurs du Plaignant ont obtenu des documents et informations de Primerica, d'institutions bancaires et de certains consommateurs impliqués.

Informations provenant de Primerica

8. Le 28 septembre 2021, Primerica a transmis aux enquêteurs du Plaignant des tableaux présentant les informations recueillies dans le cadre de leur enquête interne. Ces informations indiquent :
 - qu'entre le 26 juin 2020 et le 24 octobre 2020, l'intimé avait rempli et soumis environ cinquante-trois (53) propositions d'assurance vie dans lesquelles il y avait des renseignements faux (voir la pièce **R-4** – Tableau liste polices examinées);
 - qu'il y avait huit (8) clients pour lesquels plusieurs primes furent prélevées par Primerica dans le même mois à partir de leurs comptes bancaires (voir la pièce **R-5** – Tableau liste numéros comptes bancaires);
 - que ces huit (8) clients ont été remboursés pour les prélèvements non autorisés dans leurs comptes bancaires pour un total de 7 006 \$ (voir la pièce **R-5** – Tableau liste numéros comptes bancaires);
 - que l'intimé a réutilisé vingt-un (21) numéros d'assurance sociale (NAS) appartenant à des clients de Primerica pour soumettre des propositions d'assurance aux noms de différents de clients apparents (voir la pièce **R-6** – Tableau liste NAS réutilisés);
 - que les démarches effectuées par Primerica pour communiquer avec ces « clients » ont révélé que les numéros de téléphone étaient soit non assignés, hors service ou appartenant à une autre personne (voir la pièce **R-7** – Tableau liste des clients appelés).

CD00-1495

PAGE : 17

9. L'intimé a reçu de Primerica des avances de commission sur les propositions d'assurance vie qu'il a soumises. En date du 9 novembre 2021, il avait un solde de rétrofacturation de commissions de 17 653,53 \$ (voir la pièce **R-8** – Courriel de Primerica du 9 novembre 2021).
10. Les informations et documents recueillis dans le cadre de l'enquête du Plaignant permettent d'établir les faits qui suivent relativement aux consommateurs impliqués.

À l'égard du client L.C.K.

11. Le 24 novembre 2019, l'intimé remplit la proposition d'assurance vie N⁰ (...) auprès de Primerica pour son client L.C.K. (voir la pièce **R-9**).
12. Dans cette proposition d'assurance, les coordonnées bancaires du client L.C.K. sont inscrites.
13. Ces mêmes coordonnées bancaires se retrouvent dans les propositions d'assurance électroniques suivantes qui ont été remplies par l'intimé auprès de Primerica:
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client D.B., en date du 19 juillet 2020, dont la prime mensuelle est de 77,50 \$ (voir la pièce **R-10**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client B.L., en date du 23 juillet 2020, dont la prime mensuelle est de 66,22 \$ (voir la pièce **R-11**).
14. Le 28 juillet 2020, L.C.K. a transmis un courriel à l'intimé pour l'informer que Primerica avait prélevé la prime de son assurance à deux reprises pour le mois de juillet. Il demande à l'intimé de corriger la situation (voir la pièce **R-12**).
15. Le 31 juillet 2020, L.C.K. a transmis par courriel à l'intimé des photos de son compte bancaire démontrant ce qui suit :
 - que le 24 juillet 2020, Primerica a prélevé le montant de 77,50 \$;
 - que le 27 juillet 2020, Primerica a prélevé le montant de 85,24 \$;
 - que le 30 juillet 2020, Primerica a prélevé le montant de 66,22 \$.

(voir la pièce **R-13** – Échange de courriels entre L.C.K. et l'intimé du 31 juillet au 3 août 2020)

Il est à noter que le montant de 77,50 \$ prélevé le 24 juillet 2020 correspond à la prime de la proposition d'assurance décrite au paragraphe 13.1 de la présente requête. Le montant de 66,22 \$ prélevé le 30 juillet 2020 correspond à la proposition d'assurance décrite au paragraphe 13.2 de la présente requête.

CD00-1495

PAGE : 18

16. À cette même date, l'intimé a répondu par courriel à son client L.C.K. qu'il s'occupait personnellement des demandes de remboursement le jour même (voir la pièce **R-13**).
17. Le 3 août 2020, l'intimé a transmis un courriel à L.C.K pour l'informer que les demandes de remboursements ont été envoyées et sont maintenant en processus et qu'il le tient au courant dès qu'il en sait plus (voir la pièce **R-13**).
18. Il est à noter que Primerica indique ne pas avoir reçu de plainte au sujet des prélèvements non autorisés dans le compte bancaire de L.C.K. (voir la pièce **R-14** – Liste des documents relatifs à l'enquête interne).
19. Après vérifications, Primerica a annulé les polices d'assurance N° (...) au nom du client B.D. et N° (...) au nom du client B.L.
20. Le 29 décembre 2020, Primerica a finalement remboursé la somme de 143,72 \$ au client L.C.K. (voir la pièce **R-5** – Tableau liste numéros de comptes bancaires).
21. Le 3 novembre 2021, L.C.K a informé un enquêteur du Plaignant que l'intimé lui avait aussi remboursé le montant des prélèvements non autorisés dans son compte bancaire (voir la pièce **R-15** – Courriel de L.C.K. du 3 novembre 2021).

À l'égard de la cliente K.C.-G.

22. Le 29 octobre 2017, la cliente K.C.-G. a signé la proposition d'assurance vie N° 80195982 auprès de Primerica avec un autre représentant (voir la pièce **R-16**).
23. Dans cette proposition d'assurance, les coordonnées bancaires de la cliente K.C.-G. sont inscrites.
24. À une date inconnue, l'intimé est devenu le représentant de K.C.-G. auprès de Primerica.
25. Les mêmes coordonnées bancaires de K.C.-G. se retrouvent dans les propositions d'assurances électroniques suivantes qui ont été remplies par l'intimé auprès de Primerica:
 - La proposition d'assurance vie N° (...) au nom du client K.G., en date du 2 juillet 2020 (voir la pièce **R-17**);
 - La proposition d'assurance vie N° (...) au nom de la cliente J.P., en date du 9 juillet 2020 (voir la pièce **R-18**);
 - La proposition d'assurance vie N° (...) au nom du client R.D. en date du 21 juillet 2020 (voir la pièce **R-19**);

CD00-1495

PAGE : 19

- La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom de la cliente L.S.-P., en date du 31 juillet 2020 (voir la pièce **R-4** –Tableau liste polices examinées);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client Mi.L., en date du 8 août 2020 (voir la pièce **R-4** –Tableau liste polices examinées);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client S.C., en date du 20 août 2020 (voir la pièce **R-4** –Tableau liste polices examinées).
26. Le 24 septembre 2020, K.C.-G. a transmis à Primerica une lettre pour demander notamment d'effectuer une enquête au sujet des prélèvements non autorisés dans son compte bancaire et le remboursement de la somme de 812,87 \$ (voir la pièce **R-20**).
27. Le 28 octobre 2020, Primerica a remboursé la cliente K.C.-G. de la somme de 870,41 \$ (voir la pièce **R-5** – Tableau liste numéros de comptes bancaires).

À l'égard du client M.L.

28. Le 3 septembre 2019, l'intimé remplit la proposition d'assurance vie N⁰ (...) auprès Primerica pour son client M.L. (voir la pièce **R-21**).
29. Les primes pour payer cette police d'assurance sont prélevés à partir du compte bancaire du client M.L. auprès de TD Bank (voir la pièce **R-22** – Courriel de TD du 6 octobre 2021).
30. Les mêmes coordonnées bancaires de M.L. se retrouvent dans les propositions d'assurance électroniques suivantes qui ont été remplies par l'intimé auprès de Primerica :
- La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client S.G., en date du 26 juin 2020, dont la prime mensuelle est de 49,97 \$ (voir la pièce **R-23**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom de la cliente C.P., en date du 30 juin 2020, dont la prime mensuelle est de 79,33 \$ (voir la pièce **R-24**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client Y.M., en date du 17 juillet 2020, dont la prime mensuelle est de 78,85 \$ (voir pièce **R-25**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client É.T., en date du 28 juillet 2020, dont la prime mensuelle est de 60,54 \$ (voir la pièce **R-26**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom de la cliente C.V., en date du 3 août 2020, dont la prime mensuelle est de 68,12 \$ (voir la pièce **R-27**);

CD00-1495

PAGE : 20

- La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client S.D., en date du 6 août 2020, dont la prime mensuelle est de 66,09 \$ (voir la pièce **R-28**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client F.P., en date du 10 août 2020, dont la prime mensuelle est de 74,48 \$ (voir la pièce **R-29**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client R.L., en date du 18 août 2020, dont la prime mensuelle est de 68,46 \$ (voir la pièce **R-30**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰(...) au nom du client C.B., en date du 20 août 2020, dont la prime mensuelle est de 70,44 \$ (voir la pièce **R-31**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client S.P., en date du 24 août 2020, dont la prime mensuelle est de 67,17 \$ (voir la pièce **R-32**).
31. Entre le 6 juillet 2020 et le 25 septembre 2020, Primerica a effectué vingt-quatre (24) prélèvements pour un total de 1 667,88 \$ en lien avec les propositions d'assurance indiquées au paragraphe 30 de la présente requête (voir la pièce **R-33** – Relevés bancaires TD en liasse).
 32. Primerica a remboursé à M.L. la somme de 2 103,60 \$ (voir la pièce **R-5** – Tableau liste numéros de comptes bancaires).
 33. Le 6 octobre 2021, M.L. a confirmé à un enquêteur du Plaignant qu'il n'a pas autorisé les prélèvements bancaires effectués par Primerica autres que ceux reliés avec son contrat d'assurance vie mentionné au paragraphe 28 de la présente requête (voir la pièce **R-34** – Courriel de M.L.).

À l'égard du client L.C.

34. Le 27 juin 2016, L.C. a signé le formulaire Accord de débit préautorisé de Primerica dans lequel ses coordonnées bancaires de la Banque Royale sont indiquées (voir la pièce **R-35**).
35. Le 24 juillet 2016, L.C. a signé la proposition de modification de la police d'assurance vie N⁰ (...) auprès de Primerica avec un autre représentant (voir la pièce **R-36**);
36. À une date inconnue, l'intimé est devenu le représentant de L.C. auprès de Primerica.
37. Les coordonnées bancaires du client L.C. se retrouvent dans les propositions d'assurance électroniques suivantes qui ont été remplies par l'intimé auprès de Primerica:

CD00-1495

PAGE : 21

- La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client A.R., en date du 1^{er} juillet 2020 (voir la pièce **R-37**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client D.L., en date du 16 juillet 2020 (voir la pièce **R-38**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom de la cliente N.L., en date du 31 juillet 2020 (voir la pièce **R-39**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client J.-P.B., en date du 7 août 2020 (voir la pièce **R-40**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client P.P., en date du 14 août 2020 (voir la pièce **R-41**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client C.P., en date du 20 août 2020 (voir la pièce **R-42**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom de la cliente A.L., en date du 25 août 2020 (voir la pièce **R-43**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom de la cliente M.S., en date du 3 septembre 2020 (voir la pièce **R-44**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client A.P., en date du 6 septembre 2020 (voir la pièce **R-45**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom de la cliente M.D., en date du 10 septembre 2020 (voir la pièce **R-46**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client F.R., en date du 15 septembre 2020 (voir la pièce **R-47**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client L.R., en date du 20 septembre 2020 (voir la pièce **R-48**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom du client B.B., en date du 1^{er} octobre 2020 (voir la pièce **R-49**);
 - La proposition d'assurance vie N⁰ (...) au nom de la cliente J.L., en date du 6 octobre 2020 (voir la pièce **R-50**).
38. Primerica a remboursé la somme de 2 034,78 \$ au client L.C. (voir la pièce **R-5** – Tableau liste numéros de comptes bancaires).

CD00-1495

PAGE : 22

À l'égard du client R.D.

39. Le 21 juillet 2020, l'intimé a rempli et soumis la proposition d'assurance pour la police d'assurance vie N⁰ (...) au nom de R.D. Le compte bancaire inscrit dans cette proposition correspond à celui de la cliente K.C.-G., comme indiqué au paragraphe 25.3 de la présente requête.
40. Le 28 octobre 2020, un formulaire « Accord de débit préautorisé » est rempli pour la police d'assurance vie N⁰ (...) au nom de R.D. visant un nouveau compte bancaire (voir la pièce **R-51**). Ce nouveau compte bancaire est inexistant ou fermé depuis plus de 7 ans (voir la pièce **R-52** – Courriel de la Banque Nationale du Canada du 9 novembre 2021)
41. Le 16 novembre 2020, l'enquêteur de Primerica a communiqué avec R.D. et a rempli le document « Canada Field Management Investigation Client Survey » (voir la pièce **R-53**). Dans ce document, il est notamment indiqué ce qui suit :
- R.D. n'a souscrit aucune assurance avec Primerica;
 - R.D. n'a pas rencontré ni parlé avec un représentant de Primerica;
 - R.D. a reçu une lettre de Primerica portant l'adresse de son voisin et ce dernier lui a apportée;
 - Le prénom de sa conjointe est bien Josiane, mais le nom de famille est incorrect ainsi que le nombre d'enfants.
42. Le 4 octobre 2021, un enquêteur du Plaignant a communiqué par téléphone avec R.D. pour vérifier certains renseignements contenus dans la proposition d'assurance vie (voir la pièce **R-19**) et dans un document portant le titre « Entrée de données de l'ABF » (voir la pièce **R-54**).
43. Lors de cette conversation téléphonique, R.D. a confirmé notamment que les renseignements inscrits dans les documents produits sous **R-19** et **R-54** ne sont pas exacts, sauf le NAS à son nom (voir la pièce **R-55** – Enregistrement de la conversation avec R.D.).

À l'égard de la cliente É.P.

44. Le 27 juillet 2020, l'intimé a rempli la proposition d'assurance électronique N⁰ (...) auprès de Primerica au nom de la cliente É.P. (voir la pièce **R-56**).
45. Les coordonnées bancaires inscrites dans cette proposition correspondent à celles de la cliente V.T. (voir la pièce **R-5** – Tableau liste numéros comptes bancaire).

CD00-1495

PAGE : 23

46. Un enquêteur du Plaignant a fait des démarches pour retrouver la cliente É.P. au moyen du site « 411 Canada » (voir la pièce **R-57**). Après avoir retracé les bonnes coordonnées de É.P., un enquêteur du Plaignant a communiqué avec É.P. qui a fourni les informations suivantes :

- Elle n'a pas souscrit de police d'assurance auprès de Primerica en juillet 2020;
- Le numéro civique de l'adresse apparaissant à la proposition n'est pas bon, c'est le 706 et non le 789;
- Le numéro de téléphone inscrit dans la proposition d'assurance n'est pas bon;
- Elle ne travaille plus chez l'employeur inscrit dans la proposition depuis 2018;
- Le NAS inscrit n'est pas le bon, ni la date de naissance;
- Elle n'a pas compte bancaire à la Banque Nationale;
- Les renseignements en lien avec les enfants ne sont pas bons.

(voir la pièce **R-58** – Enregistrement de la conversation téléphonique du 1^{er} novembre 2021 avec É.P.)

Documents falsifiés soumis à Primerica

47. L'intimé a transmis à Primerica un spécimen de chèque portant le nom de B.B. (voir la pièce **R-59**).
48. Les informations relatives à l'identification du titulaire du compte ne sont pas authentiques. Ces informations correspondent au compte bancaire de L.C., comme indiqué au paragraphe 37.13 de la présente requête.
49. Les éléments suivants démontrent aussi que le document produit par l'intimé (**R-59**) a été falsifié:
- Le format de la date est en anglais et comporte trois chiffres pour le mois: DD/MMM/YYYY;
 - Les chiffres 02271 ne sont pas du même type de police que les autres chiffres.

CD00-1495

PAGE : 24

50. L'intimé a aussi transmis à Primerica un spécimen de chèque falsifié pour le paiement de la police d'assurance visée au paragraphe 37.1 (voir la pièce **R-60**).
51. Les éléments suivants démontrent que ce document produit par l'intimé (**R-60**) a été falsifié:
- L'entête de la lettre mentionne le nom B.B. au lieu de A.R.
 - Le format de la date est en anglais et comporte trois chiffres pour le mois : DD/MMM/YYYY.
52. Le 4 novembre 2021, un enquêteur du Plaignant a été informé par la Banque RBC qu'elle n'a pas été capable de retracer le compte bancaire inscrit sur le document **R-60** (voir la pièce **R-61** – Courriel de la Banque RBC du 4 novembre 2021).

Version partielle de l'intimé en date du 7 octobre 2021

53. Le 7 octobre 2021 entre 9h15 et 13h10, l'intimé a rencontré les enquêteurs du Plaignant au 2000, av. McGill Collège, 12^e étage à Montréal (voir la pièce **R-62** – Vidéo de la rencontre).
54. Dans le cadre de cette rencontre, l'intimé a notamment donné la version des faits suivante:
- Les clients présumés discutés avec les enquêteurs du Plaignant existent et il les a rencontrés par Zoom;
 - Plusieurs de ces clients sont une référence de Julie Bélanger;
 - Durant la rencontre Zoom, les clients ont entré eux-mêmes dans la proposition d'assurance électronique leurs renseignements notamment leur compte bancaire et leur NAS;
 - Les prélèvements bancaires qui ont été effectués par Primerica dans les comptes bancaires des clients L.C., M.L., S.G. et K.C.-G. sont dus à un bogue informatique de la version Turbo 3 qui mélangeait les données des clients;
 - Il n'a pas créé les documents **R-59** et **R-60**;
 - Il n'a pas réutilisé les NAS de clients;
 - Il n'a aucune explication en lien avec l'utilisation des douze (12) NAS provenant des clients d'un autre représentant;

CD00-1495

PAGE : 25

- Il a affirmé qu'il n'a pas accès aux dossiers des clients de l'autre représentant;
 - Les lettres de directions des clients A.B., Jo.P., J.St-M., T.R. et P.-L.L. qui ont toutes le même numéro de compte bancaire ont été préparées par lui, transmises aux clients, signées par les clients et reçues par la poste à différentes dates;
 - Il a affirmé que le fait que le même numéro de compte bancaire soit inscrit sur les cinq (5) lettres de directions était une erreur;
 - Primerica l'a blanchi et lui a transmis une lettre disant qu'il pouvait revenir travailler pour eux.
55. Lors de la rencontre du 7 octobre 2021, les enquêteurs avaient convenu avec l'intimé de prendre une pause de 13h10 à 13h40 et de reprendre la rencontre, mais l'intimé n'est jamais revenu;
56. Les enquêteurs du Plaignant n'ont pas pu discuter avec l'intimé notamment des éléments suivants:
- Les renseignements inscrits dans le document « Entrée des données de l'ABF » (**R-54**) et dans la proposition d'assurance vie remplie au nom du client R.D. (**R-19**);
 - L'annulation des polices d'assurance de Desjardins et de Canada-Vie de la cliente Sa.P. ainsi que les signatures de Sa.P. contenues sur certains documents;
 - Les précisions relativement aux lettres de directions signées par les clients A.B., Jo.P., J.St-M., T.R. et P.-L.L..
57. Le 7 octobre 2021, les enquêteurs du Plaignant ont essayé à plusieurs reprises de contacter l'intimé sur son cellulaire sans succès.

Non-collaboration à l'enquête

58. Le 8 octobre 2021, un enquêteur du Plaignant a transmis un courriel à l'intimé dans lequel il lui demande notamment ce qui suit :
- Pourquoi il a fait défaut de se présenter hier à 13h40 comme convenu;
 - Pourquoi il n'a pas répondu aux appels et messages vocaux;

CD00-1495

PAGE : 26

- Pour planifier une rencontre Teams soit le 19 octobre 2021 à 9h00 ou le 21 octobre 2021 à 9h00;
- La lettre que Primerica lui a fait parvenir après leur enquête indiquant que Primerica est prêt à le reprendre comme représentant;
- Un spécimen de chèque de sa banque;
- Les relevés téléphoniques entre juin 2020 et décembre 2020 de son cellulaire qui confirme qu'il a parlé avec les clients listés et de surligner chacun des appels avec ces clients;

Un délai jusqu'au 15 octobre 2021 a été accordé à l'intimé pour répondre et transmettre les renseignements et documents demandés (voir la pièce **R-63**).

59. Le 12 octobre 2021, un enquêteur du Plaignant a laissé un message vocal à l'intimé lui demandant de vérifier ses courriels et de répondre à sa demande (voir la pièce **R-64**).
60. Le 13 octobre 2021, un enquêteur du Plaignant a transmis un courriel à l'intimé pour l'informer qu'il lui avait transmis un courriel le 8 octobre dernier via un lien sécurisé et qu'il lui a laissé plusieurs messages vocaux lui demandant de rappeler (voir la pièce **R-65**).
61. À cette même date, l'intimé a transmis un courriel à un enquêteur du Plaignant dans lequel il explique pourquoi il n'est pas revenu à la reprise de l'entrevue du 7 octobre 2021. L'intimé y déclare notamment :
- que quand il est allé dîner son dos a complètement bloqué dû à une hernie discale, car il est resté trop longtemps assis;
 - qu'il a dû être hospitalisé d'urgence à cause de son dos et qu'il est sorti de l'hôpital le 12 octobre vers 12h00;
 - qu'il va transmettre son spécimen de chèque;
 - pour les relevés téléphoniques, il a contacté son fournisseur de téléphone mobile et il a été informé qu'il doit faire une demande écrite seulement par la poste sur un délai de 30 jours ouvrables si c'est accepté par le fournisseur.
 - il demande d'arrêter de l'appeler chaque jour ou de lui écrire et qu'il fournira toute information demandée dès qu'il les aura.

(voir la pièce **R-66**)

CD00-1495

PAGE : 27

62. Il est à noter que le 10 octobre 2021 à 16h57, l'intimé a publié sur sa page Facebook qu'il était chez Barbies Resto Bar Grill à Beloeil avec Sylvie Bellerose (voir la pièce **R-67**). Cette activité semble en contradiction avec l'affirmation de l'intimé dans son courriel du 13 octobre 2021 (voir la pièce **R-66**) qu'il était hospitalisé au même moment.
63. Le 14 octobre 2021, un enquêteur du Plaignant a transmis un courriel à l'intimé notamment pour lui rappeler son obligation de collaboration à l'enquête et pour lui demander le nom de sa compagnie téléphonique cellulaire de juin à décembre 2020, spécimen de son chèque et une preuve de son hospitalisation. Le délai accordé pour le nom de la compagnie téléphonique et le spécimen de chèque est jusqu'au 22 octobre 2021 (voir la pièce **R-68**).
64. Le 15 octobre 2021, l'intimé a transmis un courriel à un enquêteur du Plaignant le nom de sa compagnie téléphonique (Fido) et son spécimen de chèque (voir la pièce **R-69**).
65. Le même jour, un enquêteur du Plaignant a transmis un courriel à l'intimé notamment pour lui demander quelle date lui convient le mieux pour la rencontre Teams et un autre pour lui rappeler de faire parvenir la lettre de Primerica qu'il devait transmettre (voir la pièce **R-70**).
66. Le même jour, un enquêteur du Plaignant a communiqué avec le service à la clientèle de Fido. L'agent de Fido a fourni les renseignements suivants :
- Tout client Fido a accès à ses relevés téléphoniques des 18 derniers mois sur son compte dans le portail Fido;
 - Les relevés montrent les appels entrants et sortants;
 - Il est possible pour le client de demander ses relevés téléphoniques à Fido au coût de 15,00 \$ par relevé et que le délai est d'un jour ouvrable;
 - Les relevés peuvent être envoyés par la poste ou par courriel.
- (voir la pièce **R-71** – Enregistrement de la conversation entre enquêteur du Plaignant et employé de Fido du 15 octobre 2021)
67. Le 18 octobre 2021, un enquêteur du Plaignant a transmis à l'intimé à ses deux adresses de courriel, une convocation à une rencontre Teams pour le 22 octobre 2021 de 9h30 à 12h00 (voir la pièce **R-72**).
68. Le 20 octobre 2021, un enquêteur du Plaignant a transmis par courriel un rappel pour la rencontre Teams du 22 octobre 2021 (voir la pièce **R-73**).

CD00-1495

PAGE : 28

69. Le 22 octobre 2021, l'intimé ne s'est pas présenté à la rencontre Teams à laquelle il avait été convoqué.
70. Depuis, les enquêteurs du Plaignant n'ont pas eu de nouvelles de l'intimé.

Le risque pour la protection du public

71. L'article 130 du Code des professions prescrit :

La plainte peut requérir la radiation provisoire immédiate de l'intimé ou la limitation provisoire immédiate de son droit d'exercer des activités professionnelles:

1° (...);

2° (...);

3° lorsqu'il lui est reproché d'avoir commis une infraction de nature telle que la protection du public risque d'être compromise s'il continue à exercer sa profession;

4° lorsqu'il lui est reproché d'avoir contrevenu à l'article 114 ou au deuxième alinéa de l'article 122.

72. La jurisprudence du Comité discipline²³ reprend certains principes importants qui ont été élaborés dans la décision *Mailloux*²⁴ du Tribunal des professions qui sont les suivants :

- La radiation provisoire est une mesure d'exception visant la protection du public [par 66];
- Contrairement à l'ancien article 127 du *Code des professions*, « *Il n'est plus nécessaire que la protection du public soit gravement compromise* » [par 74];
- Une certaine démonstration doit être faite à l'effet que le professionnel a posé les gestes qu'on lui reproche [par 77];
- La notion de risque prévu à l'article 130 du *Code des professions* « *connote l'idée d'un danger éventuel par opposition à une ferme conviction* » [par 81];
- L'instruction d'une requête en radiation provisoire n'est pas une instruction au fond de la plainte disciplinaire [par 93];

²³ *Chambre de la sécurité financière c. Perras*, 2015 QCCDCSF 30, 19 juin 2015 et *Chambre de la sécurité financière c. Talbot*, 2015 QCCDCSF 37, 7 juillet 2017

²⁴ *Mailloux c. Médecins*, 2009 QCTP 80, 10 juillet 2009

CD00-1495

PAGE : 29

- La jurisprudence majoritaire énonce ainsi plusieurs critères devant éclairer l'exercice de la discrétion du comité de discipline dans le cadre d'une requête en radiation provisoire [par 98];
 - La plainte doit faire état de reproches graves et sérieux;
 - Ces reproches doivent porter atteinte à la raison d'être de la profession;
 - Une preuve à première vue (« *prima facie* ») démontre que le professionnel a commis les gestes reprochés;
 - La protection du public risque d'être compromise si le professionnel continue à exercer sa profession.
73. Les faits portés à la connaissance du Plaignant et décrits précédemment sont extrêmement inquiétants et requièrent l'intervention immédiate du Comité de discipline.
74. Il apparaît que l'intimé a soumis un grand nombre de propositions d'assurance vie auprès de Primerica qui contenaient de faux renseignements.
75. Il apparaît que l'intimé a utilisé sans autorisation les renseignements bancaires de différents consommateurs pour soumettre ces propositions d'assurance vie auprès de Primerica.
76. Il apparaît que ces fausses propositions d'assurance soumises par l'intimé lui ont permis de recevoir indument de Primerica des avances de commissions de Primerica d'un montant de plus de 17 000\$.
77. Depuis le 7 octobre 2021, l'intimé entrave le travail des enquêteurs du bureau du syndic notamment en ne revenant pas à 13h40 à la rencontre du 7 octobre 2021, en ne transmettant pas les documents demandés, en transmettant de faux renseignements et ne se présentant pas à la rencontre du 22 octobre 2021 par visioconférence à laquelle il était convoqué.
78. Les infractions reprochées à l'intimé dans la plainte portée devant le Comité de discipline mettent en cause la probité de l'intimé. La durée, le nombre et la nature de transactions impliquant l'intimé démontrent que la protection du public est immédiatement mise en péril si l'intimé est autorisé à agir à titre de représentant.
79. La présente demande est bien fondée en fait et en droit.

CD00-1495

PAGE : 30

PAR CES MOTIFS, PLAISE AU COMITÉ DE DISCIPLINE :**ACCUEILLIR** la présente requête;**PRONONCER** la radiation provisoire immédiate de l'intimé, et ce, jusqu'à ce que le jugement final soit rendu sur la plainte disciplinaire;**ORDONNER** la publication d'un avis de cette décision dans un journal circulant dans le lieu où l'intimé à son domicile professionnel et dans tout autre lieu où l'intimé a exercé ou pourrait exercer sa profession;**LE TOUT** avec les frais contre l'intimé, incluant les frais de publication de l'avis.

3.7.3.2 Comité de discipline de la ChAD

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N°: 2019-07-04(C)

DATE : 16 novembre 2021

LE COMITÉ : M ^e Daniel M. Fabien, avocat	Vice-président
M ^{me} Nathalie Boyer, C.d'A.Ass., A.I.B., courtier en assurance de dommages	Membre
M ^{me} Anne-Marie Hurteau, MBA, FPAA, CRM, courtier en assurance de dommages	Membre

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

Partie plaignante

c.

CRISTINE GAMACHE, courtier en assurance de dommages (4A)

Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

[1] Le 20 septembre 2021, le Comité se réunit par visioconférence *Zoom* pour procéder à l'audition sur sanction dans le présent dossier.

[2] Le syndic est alors représenté par M^e Sylvie Poirier et, de son côté, l'intimée est représentée par M^e Suzie Laprise.

[3] Le 8 décembre 2020, l'intimée est reconnue coupable¹ des infractions suivantes :

1. Chef n° 2a) : Avoir omis de communiquer avec l'assurée pour l'informer de la réception d'un avis de défaut de paiement de Primaco et n'a fait aucun suivi afin de lui permettre de remédier au défaut;

¹ *ChAD c. Gamache*, 2020 CanLII 105526 (QC CDCHAD);

2019-07-04(C)

PAGE : 2

2. Chef n° 2b) : Avoir omis de répondre aux questions de l'assurée quant au moment auquel ledit prélèvement serait repris et quant à la marche à suivre pour le payer, tout en lui donnant une explication confuse donnant à croire que ce versement n'était pas requis.

I. Preuve sur sanction

[4] La partie plaignante dépose en preuve les pièces PS-1 et PS-2, soit une mise en garde du syndic adressée à l'intimée en date du 19 avril 2016 ainsi qu'un avis formel, toujours du syndic, transmis à l'intimée en date du 2 octobre 2017.

[5] L'intimée Cristine Gamache est assermentée. Elle relate principalement ce qui suit :

- relativement aux pièces PS-1 et PS-2, l'intimée explique qu'elle n'était pas impliquée directement dans les faits qui sont relatés dans la mise en garde et l'avis formel, qu'il s'agissait plutôt de circonstances qui visaient des courtiers à son emploi et que c'est parce qu'elle est dirigeante du cabinet que les lettres lui ont été transmises;
- cela étant, l'intimée est courtier en assurance de dommages depuis maintenant 20 ans;
- elle n'a aucun antécédent disciplinaire, le cabinet s'est ajusté notamment en transmettant les avis de défaut provenant de Primaco directement aux assurés;
- ainsi, le cabinet avise les assurés dès qu'il est lui-même informé de la problématique.

[6] Voilà l'essentiel du témoignage de l'intimée.

II. Représentations sur sanction

A) Par la partie plaignante

[7] Au nom du syndic, M^e Poirier nous propose d'imposer à l'intimée les sanctions suivantes :

- **Chef n° 2a)** : une amende de 3 500 \$;
- **Chef n° 2b)** : une amende de 3 000 \$;
- Le paiement de la moitié des frais et déboursés de l'instance.

2019-07-04(C)

PAGE : 3

[8] D'emblée, l'avocate du syndic affirme que dans la détermination des sanctions sur les chefs nos 2a) et 2b), nous devons prendre en considérations les lacunes de l'intimée sur les chefs nos 3a), 3b) et 3c), et ce, même si le Comité a ordonné la suspension conditionnelle des procédures sur ces derniers chefs en se fondant notamment sur l'affaire *Vallières*² du Tribunal des professions.

[9] À cet égard, M^e Poirier nous rappelle les 4 objectifs de la sanction disciplinaire, tel que décidé par 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.

[10] Quant aux facteurs aggravants, la procureure souligne l'expérience de l'intimée, soit 15 ans aux moments des événements, et le fait qu'elle était à l'époque, la dirigeante du cabinet, soit un courtier qui se doit de donner l'exemple. Autres facteurs aggravants, elle aurait eu 5 occasions pour rectifier le tir dans ses communications avec l'assurée, mais elle ne l'a pas fait. Finalement, M^e Poirier souligne également la grande gravité objective de manquements qui touchent le devoir de conseils du courtier.

[11] Pour les facteurs atténuants, elle considère l'absence d'intention malhonnête et le caractère isolé de manquements qui ne concernent qu'un seul assuré.

[12] Cela étant, M^e Poirier soumet à l'appui de ses prétentions une série de jurisprudences, notamment :

- *ChAD c. Sévigny*, 2020 CanLII 77823 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Côté*, 2020 CanLII 55837(QC CDCHAD), confirmée par *Gardner c. Lavoie*, 2015 QCCS 1484
- *ChAD c. Verret*, 2019 CanLII 47053 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Fequet*, 2019 CanLII 104542 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Lachapelle-Couturier*, 2019 CanLII 126386 (QC CDCHAD)

[13] En terminant, M^e Poirier suggère que l'intimée soit condamnée au paiement de

² *Psychologues (Ordre professionnel des) c. Vallières*, 2018 QCTP 121 (CanLII);

³ 2003 CanLII 32934 (QC CA);

2019-07-04(C)

PAGE : 4

la moitié des déboursés, considérant que cette dernière a été acquittée sur quatre (4) chefs d'accusation.

B) Par la partie intimée

[14] D'entrée de jeu, M^e Laprise affirme que le Comité devrait imposer des réprimandes sur les chefs n^{os} 2a) et 2b).

[15] Au soutien de cette prétention, M^e Laprise est d'avis que les infractions commises ne sont pas au cœur de la profession puisqu'elles relèvent d'un contrat de financement auprès d'un tiers, Primaco.

[16] Selon M^e Laprise, la suggestion de sanction du syndic ne prend pas suffisamment en considération le contexte dans lequel les infractions ont été perpétrées, et à ce sujet, la procureure de l'intimée nous dirige au paragraphe 88 de la décision sur culpabilité où nous venons à la conclusion que l'assurée : « *n'a probablement jamais eu l'intention de remédier au défaut de paiement du 16 mars 2018 afin d'éviter la résiliation de la police* ».

[17] Bref, il est impossible pour le Comité de faire fi d'un contexte où l'assurée paraît être de mauvaise foi.

[18] D'autre part, il est clair, de l'avis de M^e Laprise, que l'intimée n'a jamais voulu volontairement transgresser la norme déontologique. De plus, une procédure de transmission aux assurés de tout avis de défaut de Primaco a été mise en place précisément pour éviter toute récurrence.

[19] Ainsi donc, l'imposition de deux réprimandes serait une sanction appropriée.

[20] Quant aux frais, vu l'acquiescement sur plusieurs chefs d'accusation, M^e Laprise nous demande de condamner sa cliente à 1/6 des déboursés et frais de l'instance.

III. Analyse et décision

A) Chef n^o 2a)

[21] Le chef 2a) vise le défaut de l'intimée de communiquer avec l'assurée afin de l'informer et la conseiller à la suite de la réception d'un avis de défaut de Primaco.

[22] Tel qu'il appert de notre décision sur culpabilité⁴, l'intimée n'a pas véritablement contesté les chefs n^{os} 2a) et 2b) de la plainte.

[23] Cela dit, le syndic requiert l'imposition d'une amende de 3 500 \$ sur ce chef et

⁴ Voir le paragraphe 62 de la décision sur culpabilité;

2019-07-04(C)

PAGE : 5

l'intimée une réprimande.

[24] À notre avis, le devoir d'information et de conseils du courtier s'applique également lorsque, par l'intermédiaire du courtier, l'assuré finance le paiement de la prime par l'entremise d'un tiers, comme Primaco. En d'autres mots, il s'agit d'une obligation qui est au cœur de la profession.

[25] De l'avis du Comité, compte tenu de l'importance d'informer et de conseiller les assurés du cabinet afin qu'ils ne voient pas leur police d'assurance résiliée en raison du non-paiement de la prime, il nous semble que l'imposition d'une amende d'une somme de 3 500 \$ constitue une sanction adéquate, juste et appropriée dans les circonstances et qu'une réprimande ne reflèterait pas du tout la gravité objective d'un manquement au devoir d'information et de conseils du courtier en assurance de dommages.

B) Chef n° 2b)

[26] Le chef n° 2b) concerne l'omission par l'intimée de transmettre ou de communiquer de l'information pertinente et des conseils utiles à sa cliente à la suite de la réception d'un courriel de l'assurée.

[27] D'après le syndic, cette infraction justifie l'imposition d'une amende de 3 000 \$, alors que l'intimée, par l'entremise de M^e Laprise, suggère une réprimande.

[28] Or, encore une fois, nous sommes d'avis que l'imposition d'une réprimande ne serait pas une sanction appropriée compte tenu de la gravité objective de la faute.

[29] Cette infraction est grave puisque les renseignements qui sont transmis à l'assurée prêtent à confusion. Cependant, et contrairement au chef n° 2a), sur le chef n° 2b), l'intimée a néanmoins pris le temps de communiquer avec l'assurée. Ici, il s'agit donc de la négligence de l'intimée qui est en cause.

[30] De l'avis du Comité, il s'agit d'une différence majeure entre les chefs n°s 2a) et 2b) qui justifie l'imposition d'une sanction moins sévère sur le chef n° 2b).

[31] En conséquence, le Comité imposera sur le chef n° 2b) une amende de 3 000 \$, laquelle sera substituée par une réprimande, pour l'ensemble des motifs exposés plus loin.

C) Le principe de la globalité de la sanction

[32] 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.

[33] Voici comment le Tribunal des professions s'exprime à ce sujet dans l'affaire

2019-07-04(C)

PAGE : 6

*Kenny c. Baril*⁵ :

« 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 emphase)

[34] La somme des amendes imposées sur les chefs n^{os} 2a) et 2b) qui totalise une somme de 6 500 \$ constitue-t-elle une sanction excessive justifiant l'application du principe de la globalité?

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

[36] Premièrement, la capacité financière n'est pas un élément essentiel à l'application du principe de la globalité de la sanction⁶.

[37] Deuxièmement, dans l'affaire *Jacques c. Joyal*⁷, 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.

[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.

⁵ *Kenny c. Baril*, 1993 CanLII 9195 (QC TP);

⁶ *Lebel c. Milevski*, 2020 QCCQ 8962 (CanLII), au paragraphe 77;

⁷ 2021 QCCQ 326 (CanLII);

2019-07-04(C)

PAGE : 7

[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**. »

(notre emphase)

[38] Cela dit, le Comité considère et ce, sans égard à la capacité financière de l'intimée, que l'addition des amendes imposées sur les chefs n^{os} 2a) et 2b), soit la somme de 6 500 \$ est *excessive par rapport à la culpabilité générale de l'intimée*.

[39] Rappelons que dans sa décision sur culpabilité, le Comité est venu à la conclusion que l'assurée n'avait probablement pas l'intention de remédier au défaut afin d'éviter la résiliation de la police. En fait, la police d'assurance responsabilité E&O avait été souscrite uniquement parce que la municipalité exigeait une telle garantie d'assurance pour octroyer une subvention à l'assurée.

[40] Une fois la subvention versée, la représentante de l'assurée ne voyait probablement plus d'utilité à cette garantie d'assurance. Alors, pourquoi continuer à payer?

[41] Bref, à l'insu de l'intimée, il se peut fort bien que l'assurée était uniquement animée par un objectif malveillant ou obscur, soit la résiliation de la police d'assurance E&O dont elle n'avait plus besoin.

[42] À cela s'ajoute le fait que les amendes totalisant 6 500 \$ sont imposées relativement à des infractions intimement liées puisqu'elles visent toutes les deux la même infraction, soit le défaut d'informer et de conseiller valablement, à des dates différentes, l'assurée sur la marche à suivre en cas de défaut de payer la prime mensuelle à Primaco.

[43] De plus, de l'avis du Comité, le processus disciplinaire comporte en soi un effet dissuasif et un rappel à l'ordre dont l'intimée saura tirer leçon⁸.

[44] Or, le total de ces amendes (6 500 \$) 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

⁸ *ChAD c. Couture*, 2011 CanLII 81636 (QC CDCHAD), au paragraphe 36;

2019-07-04(C)

PAGE : 8

d'assurer la protection du public.

[45] Mais il y a plus. La preuve nous révèle que l'intimée a mis en place une procédure qui verra à informer les assurés en défaut, et ce, dès réception par le cabinet d'un avis de défaut de Primaco.

[46] Ainsi donc, il y a lieu de croire que le comportement dérogatoire ne se reproduira probablement plus. Récemment, le Tribunal des professions dans l'affaire *Serra*⁹ 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 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.

⁹ *Serra c. Médecins*, 2021 QCTP (CanLII);

2019-07-04(C)

PAGE : 9

[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.** »

(notre emphase)

[47] Vu les passages qui précèdent, le Comité considère qu'il a l'obligation d'appliquer le principe de la globalité des sanctions en l'espèce.

[48] Dans l'affaire *Pluviose*¹⁰, le juge Patrick Choquette de la Cour du Québec favorise la marche à suivre suivante lorsqu'il y a lieu d'appliquer le principe de la globalité, à savoir :

« [85] Lors de la pondération des amendes en raison du principe de globalité, **le Comité doit débiter par l'imposition de l'amende sur le premier chef et le cas échéant, la réprimande sur les autres chefs de même nature.**

[86] Lorsque le législateur impose une amende minimale, le Comité ne peut aller sous ce seuil. Il ne revient pas au Comité de discipline de modeler des amendes monétaires qui vont à l'encontre de la volonté du législateur, d'autant qu'il a doublé l'amende minimale en juillet 2018 spécifiquement pour le courtage immobilier.

[89] **Le Comité peut également, même dans les cas où la gravité objective de l'infraction commande l'imposition d'une amende, ordonner la réprimande, mais il doit s'en expliquer. Autrement, il ne peut moduler une sanction sous le seuil de l'amende minimale alors que la volonté claire du législateur est de hausser ce premier palier.**

¹⁰ *Gingras c. Pluviose*, 2020 QCCQ 8495 (CanLII);

2019-07-04(C)

PAGE : 10

[91] L'application du principe de la globalité est atteinte en modulant l'imposition d'amendes et de réprimandes et non descendant sous l'amende minimale.

[95] En transposant le principe de l'arrêt *Tan* de la Cour d'appel aux sanctions monétaires, **le Comité aurait dû imposer une amende sur le chef 1a) afin de tenir compte de la gravité objective plus importante** et du préjudice subi ou que le vendeur pourrait être appelé à subir des suites de cette faute et imposer des réprimandes sur les chefs 1b) et 1c). C'est d'ailleurs de cette façon que le Comité a imposé la sanction des chefs 2a) et 2b), soit une amende de 2 000 \$ sur le premier et une réprimande sur le second.

(notre emphase)

[49] En conséquence, afin de respecter le principe de la globalité des sanctions, le Comité réduit le montant total des amendes à une somme globale de 3 500 \$ comme suit :

- Sur le chef n° 2a) : une amende de 3 500 \$ puisque ce manquement au devoir d'information et de conseils présente une gravité objective importante et se situe au cœur de la profession;
- Sur le chef n° 2b) : la substitution de l'amende de 3 000 \$ à une réprimande puisque le manquement constaté par ce chef est intimement lié au chef n° 2a) et que le manquement en question ne pouvait avoir de véritable conséquence puisque la preuve établit que l'assurée n'a jamais vraiment voulu remédier à son défaut de paiement à Primaco.

D) Les déboursés

[50] Les avocates des parties ne s'entendent pas sur la proportion des frais qui doit être assumée par l'intimée.

[51] Or, l'intimée a fait l'objet d'une plainte comportant les 9 chefs d'accusation suivants : soit les chefs nos 1, 2a), 2b), 3a), 3b), 3c), 4, 5 et 6.

[52] L'intimée a été reconnue coupable uniquement des chefs nos 2a) et 2b) et quant aux chefs nos 3a), 3b) et 3c), ceux-ci ont fait l'objet d'une suspension conditionnelle des procédures pour cause de dédoublement avec le chef no 2a).

[53] De l'avis du Comité, puisque nous avons décidé que les chefs nos 3a), 3b) et 3c) étaient moindres et inclus dans le chef no 2a), il serait inapproprié de compter ceux-ci en double pour établir la proportion des déboursés que l'intimée devra payer.

[54] Pour ces motifs, l'intimée est condamnée au paiement du 2/9^{ième} des frais et

2019-07-04(C)

PAGE : 11

déboursés¹¹.**PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :****IMPOSE** à l'intimée Cristine Gamache les sanctions suivantes:**Chef n° 2a)** : une amende de 3 500 \$;**Chef n° 2b)** : une réprimande;**CONDAMNE** l'intimée au paiement du 2/9^{ième} des déboursés.

M^e Daniel M. Fabien, avocat
Vice-président

M^{me} Nathalie Boyer, C.d'A.Ass., A.I.B.,
courtier en assurance de dommages
Membre

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

M^e Sylvie Poirier
Procureure de la partie plaignante

M^e Suzie Laprise
Procureure de la partie intimée

Date d'audience : Le 20 septembre 2021 par visioconférence

¹¹ *ChAD c. Picard*, 2015 CanLII 51891 (QC CDCHAD), au paragraphe 24;

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2019-07-04(C)

DATE : Le 8 décembre 2020

LE COMITÉ : M ^e Daniel M. Fabien	Vice-président
M ^{me} Natalie Boyer, C.d'A.Ass., A.I.B., courtier en assurance de dommages	Membre
M ^{me} Anne-Marie Hurteau, MBA, FPAA, CRM, courtier en assurance de dommages	Membre

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

Partie plaignante
c.

CRISTINE GAMACHE, courtier en assurance de dommages (4A)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

**ORDONNANCE DE NON-DIVULGATION, NON-PUBLICATION
ET NON-DIFFUSION DE TOUS LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
ET BANCAIRES MENTIONNÉS AUX PIÈCES P-10, P-17, P-25, P-34, P-38, P-39, P-41
ET P-42 EN VERTU DE L'ARTICLE 142 DU CODE DES PROFESSIONS.**

I. Aperçu

[1] Le présent dossier résulte d'une plainte portée par la représentante d'un OSBL, contre son courtier en assurance de dommages, alléguant qu'elle aurait été mal conseillée et informée dans le cadre de la résiliation pour non-paiement d'une police d'assurance responsabilité Erreurs et Omission (« E&O ») couvrant les administrateurs de l'organisme sans but lucratif qu'elle administre.

2019-07-04(C)

PAGE : 2

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

[3] Cependant, malgré l'obligation de renseignement et de conseil du courtier en assurance de dommage, l'assuré a lui aussi l'obligation de se renseigner et de veiller prudemment à la conduite de ses affaires.

[4] C'est ce que nous verrons notamment dans le cadre de notre analyse.

II. La plainte

[5] Après enquête, le 31 juillet 2019, M^e Marie-Josée Belhumeur, ès qualités de syndic de la *ChAD*, dépose la plainte disciplinaire suivante contre l'intimée :

« 1. À Québec, le ou vers le 19 décembre 2017, l'Intimée a requis le renouvellement du contrat d'assurance responsabilité des administrateurs no MD1002072 émis par Compagnie d'assurance Trisura Garantie au nom de l'assurée R.É.A.P. pour un terme de trois (3) ans à compter du 16 mars 2018, sans jamais communiquer avec la représentante de ladite assurée C.S.L., pour s'assurer que les conditions de renouvellement lui convenaient et que les garanties offertes répondaient toujours à ses besoins, en contravention avec l'article 39 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) et les articles 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5) ;

2. À Québec, à la suite du refus pour « provisions insuffisantes » le ou vers le 16 janvier 2018, du prélèvement par Primaco en paiement du dernier versement de la prime du contrat d'assurance responsabilité des administrateurs no MD1002072 émis par Compagnie d'assurance Trisura Garantie au nom de l'assurée R.É.A.P. pour la période du 16 mars 2017 au 16 mars 2018, l'Intimée a exercé ses activités de façon négligente et/ou a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux, en ce que :

a) Le ou vers le 18 janvier 2018 et par la suite, à la suite de la réception d'un avis de Primaco l'informant du défaut de paiement de la prime, a omis de communiquer avec C.S.L. pour l'en aviser et n'a fait aucun suivi auprès d'elle pour lui permettre d'y remédier afin d'éviter la résiliation dudit contrat d'assurance;

b) Le ou vers le 22 janvier 2018 et par la suite, à la suite de la réception d'un courriel de C.S.L. qui venait d'apprendre de sa banque qu'un prélèvement de Primaco avait été refusé, a omis de répondre à ses questions quant au moment auquel ledit prélèvement serait repris et quant à la marche à suivre pour le payer et lui a donné une explication confuse donnant à croire que ce versement n'était pas requis;

commettant ainsi à chacune de ces occasions une infraction aux articles 9, 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5) ;

3. À Québec, à la suite du refus pour « provisions insuffisantes » le ou vers le 25 janvier 2018, du prélèvement par Primaco en paiement du dernier versement de la prime du contrat d'assurance responsabilité des administrateurs no MD1002072 émis par Compagnie d'assurance Trisura Garantie au nom de l'assurée R.É.A.P. pour la période du 16 mars 2017 au 16 mars 2018,

2019-07-04(C)

PAGE : 3

l'Intimée a exercé ses activités de façon négligente et/ou a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux, en ce que :

a) Le ou vers le 29 janvier 2018 et par la suite, à la suite de la réception d'un avis de Primaco l'informant qu'à moins de recevoir le paiement requis avant le 3 février 2018, ledit contrat d'assurance serait résilié sans possibilité de remise en vigueur, a omis de communiquer avec C.S.L. pour l'en aviser et n'a fait aucun suivi auprès d'elle pour lui permettre d'y remédier afin d'éviter la résiliation dudit contrat d'assurance;

b) Le ou vers le 5 février 2018 et par la suite, à la suite de la réception de la demande de résiliation dudit contrat d'assurance transmise par Primaco à Compagnie d'assurance Trisura Garantie, a omis de communiquer avec C.S.L. pour l'en aviser et n'a fait aucune démarche pour tenter d'éviter la résiliation dudit contrat d'assurance;

c) Le ou vers le 6 février 2018, en réponse à la question du représentant de Compagnie d'assurance Trisura Garantie, à savoir s'il devait résilier ledit contrat, a donné instruction à l'assureur de le résilier pour non-paiement;

commettant ainsi à chacune de ces occasions une infraction aux articles 9, 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5) ;

4. À Québec, le ou vers le 7 février 2018, l'Intimée a exercé ses activités de façon négligente et /ou a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux, en faisant suivre à C.S.L. par courriel l'avis de résiliation du contrat d'assurance responsabilité des administrateurs no MD1002072 émis par Compagnie d'assurance Trisura Garantie au nom de l'assurée R.É.A.P., sans lui fournir d'explications et sans communiquer avec elle, alors que ledit avis précisait que la résiliation prenait effet 20 jours plus tard et que l'assurée pouvait éviter la résiliation en faisant parvenir un paiement dans ce délai, en contravention avec les articles 9, 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5) ;

5. À Québec, le ou vers le 9 février 2018, l'Intimée a falsifié ou a permis que soit falsifié un courriel de Primaco précisant les motifs de la résiliation du contrat d'assurance responsabilité des administrateurs no MD1002072 émis par Compagnie d'assurance Trisura Garantie au nom de l'assurée R.É.A.P., avant de le transférer à C.S.L., en y supprimant la mention de l'inaction du courtier, en contravention avec les articles 20, 37(1), 37(5) et 37(9) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5) ;

6. À Québec, les ou vers les 9 et 12 février 2018, l'Intimée a manqué de discrétion et de modération en tenant des propos désobligeants à l'égard de C.S.L. lors d'entretiens avec des représentants de Primaco, en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) et l'article 14 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5). »

[6] Les 18, 19 et 20 août 2020, le Comité se réunit par visioconférence Zoom pour procéder à l'instruction de la plainte contre l'intimée.

[7] Le syndic de la ChAD est représenté par M^e Sylvie Poirier et l'intimée par M^e Suzie Laprise.

2019-07-04(C)

PAGE : 4

III. Le contexte

[8] Le Refuge Éthique de l'Arrière-Pays (« REAP ou l'assurée ») est un organisme sans but lucratif situé à Sainte-Brigitte-de-Laval dont la mission est d'assurer le bien-être animal en contribuant à l'amélioration de la sécurité et santé des animaux domestiques.

[9] Au début du mois de mars 2017, M^{me} Lamontagne, représentante de l'assurée, communique avec l'intimée afin d'obtenir une garantie d'assurance responsabilité des administrateurs E&O. Ce type de couverture d'assurance est requise par la municipalité de Sainte-Brigitte-de-Laval qui veut subventionner les activités du REAP.

[10] Autrement dit, pour obtenir la subvention, le REAP doit avoir une assurance responsabilité des administrateurs en vigueur.

[11] Le 15 mars 2017¹, l'intimée fait parvenir par courriel une proposition pour une police souscrite auprès de Compagnie d'assurance TRISURA Garantie. La prime annuelle totale pour la garantie d'assurance responsabilité est fixée à 500 \$.

[12] Le même jour, soit le 15 mars 2017², M^{me} Lamontagne transmet un courriel par lequel elle accepte la proposition et fait également parvenir un spécimen de chèque à l'intimée tout en lui mentionnant qu'elle voudrait payer par prélèvements mensuels auprès de son institution financière.

[13] Le 16 mars 2017³, l'intimé fait parvenir par courriel la police à M^{me} Lamontagne en lui spécifiant que le financement de la prime suivra sous peu. Immédiatement après l'envoi de ce courriel, elle donne instruction de facturer le dossier à son département de la comptabilité.

[14] Toujours le 16 mars 2017⁴, mais environ une heure plus tard, l'intimée fait parvenir le contrat de financement de la prime de Primaco pour fins de signature et retour par M^{me} Lamontagne. Ce contrat de financement porte le numéro 215774.

[15] Le 18 mars 2017⁵, M^{me} Lamontagne signe le contrat de Primaco et le retourne à l'intimée.

¹ Voir les pièces P-8 et P-9;

² P-10;

³ P-13;

⁴ P-16;

2019-07-04(C)

PAGE : 5

[16] Le contrat de financement P-17⁶ prévoit spécifiquement qu'en cas de défaut de payer un versement mensuel, l'assurée perdra le bénéfice du terme et tout solde alors dû deviendra immédiatement exigible.

[17] Ce contrat stipule également que l'assurée donne notamment à Primaco le pouvoir irrévocable de le représenter pour demander (auprès de TRISURA) la résiliation de la police d'assurance en cas de défaut de paiement.

[18] On retrouve aussi l'adresse courriel de M^{me} Lamontagne laquelle est inscrite au contrat en haut de sa signature. À ce sujet, le contrat prévoit qu'« *en inscrivant son adresse courriel, l'assuré accepte de recevoir toute communication de Primaco par courriel.* » Afin de faciliter la compréhension de l'assuré, le contrat de Primaco contient un calendrier des versements avec un tableau qui indique le numéro du versement, la date de celui-ci et le montant qui sera prélevé du compte bancaire de l'assuré.

[19] Le 28 mai 2017, par courriel, M^{me} Lamontagne écrit à l'intimée afin de savoir s'il est possible d'obtenir une couverture d'assurance responsabilité dans le cadre d'un programme de contrôle des chats errants et d'un événement de financement qui se tiendra le 19 août 2017. L'intimée communique avec l'assureur Trisura et est informée qu'il n'est pas possible de rajouter une assurance responsabilité générale (CGL) sur la police E&O.

[20] Le 29 mai 2017, l'intimée avise M^{me} Lamontagne qu'elle ira en soumission auprès d'autres assureurs afin d'obtenir une assurance responsabilité civile générale.

[21] Le 19 décembre 2017, M^{me} Lartillot de Trisura transmet un courriel à l'intimée afin de l'informer que la police E&O expire le 16 mars 2018. M^{me} Lartillot joint une soumission dont les conditions sont identiques à la police en vigueur, sauf quant au terme qui sera de 3 ans.

[22] Le 19 décembre 2017, l'intimée répond par courriel à M^{me} Lartillot en lui disant tout simplement de procéder.

[23] Le 29 décembre 2017, M^{me} Lartillot transmet à l'intimée la police de renouvellement E&O ainsi qu'une facture qui prévoit 3 paiements annuels de 500 \$, les 16 mars 2018, 2019 et 2020.

⁵ P-17;

⁶ Voir la clause 1.1 du contrat de financement de Primaco;

2019-07-04(C)

PAGE : 6

[24] Le 3 janvier 2018, M. Silvain Béval, technicien au département de comptabilité du cabinet de l'intimée, reçoit un courriel de Primaco relativement au renouvellement du financement de la prime pour le renouvellement de la police E&O. En pièce jointe au courriel de Primaco se retrouve le nouveau contrat de financement qui porte le numéro 255651. Le même jour, soit le 3 janvier 2018, M^{me} Lamontagne reçoit un courriel de Primaco.

[25] Il est utile ici de reproduire le texte du courriel, à savoir :

« Bonjour, REFUGE ÉTHIQUE DE L'ARRIÈRE-PAYS

*Le « Contrat-255651 » est maintenant complété.
Il sera acheminé directement chez Primaco pour son activation.
Vous trouverez ci-joint une copie de contrat.*

Merci.

*Primaco Ltée depuis/since 1962
Tel : 1-800-3639561 Fax : 1-866-279-5535
Vous offrir un service au-delà de vos attentes »*

(notre emphase)

[26] Le 18 janvier 2018, Primaco fait parvenir un avis de défaut par courriel directement à M^{me} Lamontagne. Cet avis prévoit que le 11^e prélèvement bancaire du 16 janvier 2018 au montant de 49,58 \$ n'a pas été honoré par la banque de l'assurée⁷.

[27] Selon M^{me} Lamontagne, elle n'aurait pas eu connaissance de cet avis de défaut de Primaco⁸. Nous reviendrons sur cet élément de preuve plus loin.

[28] Le même jour, un avis similaire à celui transmis par Primaco à M^{me} Lamontagne est également transmis par télécopieur au cabinet de l'intimé⁹. L'avis prévoit *qu'un avis a également été envoyé à l'assurée ce jour*. Ce document n'est pas porté à la connaissance de l'intimée.

[29] Le 22 janvier 2018 à 5:54¹⁰, M^{me} Lamontagne transfère à l'intimée le courriel reçu de Primaco en date du 3 janvier 2018, en rajoutant ce qui suit :

« Bonjour madame Gamache,

⁷ Voir la pièce I-10;

⁸ Voir la pièce I-12;

⁹ I-14;

¹⁰ P-27;

2019-07-04(C)

PAGE : 7

Le 3 janvier dernier, je recevais le email ci-joint. N'ayant pas vérifié mon contrat j'étais persuadé que tous les paiements étaient effectués. Lors d'une visite à la banque, j'ai été très surprise de constater que j'avais des frais pour un effet sans provision. De retour à la maison, en vérifiant sur mon contrat, j'ai vu qu'il restait un paiement le 15 janvier 2018.

Je suis un peu déçu de cette situation car elle a été engendrée par votre email du 3 janvier et cela nous occasionne des frais. Je suis consciente que j'aurais pu vérifier au contrat pour m'assurer que tous les paiements avaient été effectués. Sauf que je me suis fié sur votre email du 3 janvier qui m'informe que mon contrat est complété. Habituellement, les informations reçues des fournisseurs sont exactes ce ne fut pas le cas ici et cela nous a engendré des frais. J'aimerais savoir quand le paiement va être repris ou la marche à suivre pour le payer. Il serait aussi important d'aviser la personne qui m'a acheminé ce courriel des effets que les mauvaises informations transmissent (sic) ont eu.

Dans un autre ordre d'idées, nous aimerions annuler la couverture pour les bénévoles. Comment, pouvons-nous procéder??

Merci de votre collaboration habituelle. »

(notre emphase)

[30] Le même jour à 9:18¹¹, l'intimée répond au courriel de M^{me} Lamontagne comme suit :

« Bonjour à vous, pour la portion paiement, je vais laisser le soin à mon collègue de vous expliquer car le contrat était en vigueur au moment dont vous parlez et c'était le dernier prélèvement car avec le financement Primaco, il y a toujours une pause de paiement de 2 paiements, soit février et mars 2018 avant que le contrat se renouvelle.

Le renouvellement est à échéance le 16 mars prochain et les prélèvements pour ce dernier ne pourront commencer avant cette date. Par conséquent, rien a changé à la situation en janvier.

Vous pouvez consulter M. Belaval pour de plus amples détails.

Pour ce qui est de la police à résilier, merci de nous préciser s'il s'agit de la police responsabilité civile pour les activités de l'entité ou la police administrateurs et dirigeants.

L'entreprise n'a plus de dirigeants et/ou n'a plus d'activité et est radiée au registre des entreprises?

Merci de préciser »

(notre emphase)

[31] En fin de journée, M^{me} Lamontagne répond à l'intimée ce qui suit :

¹¹ P-28;

2019-07-04(C)

PAGE : 8

« Rebonjour,

Il s'agit de la police responsabilité civile pour les activités. Celle des administrateurs doit être maintenue, oui l'entité juridique existe toujours et a des dirigeants.

Votre collègue pourra me contacter le 23 janvier toute la journée. Sinon plus en soirée car il est difficile pour moi de prendre des appels à mon travail.

Merci »

[32] Le 23 janvier 2018 à 8:21, l'intimée écrit ce qui suit à M^{me} Lamontagne, à savoir :

« Bonjour,

Voici à nouveau la réponse transmise hier et la cédule bancaire pour le terme 2017-2018 donc je ne crois pas que l'appel soit encore nécessaire : le contrat était en vigueur au moment dont vous parlez et c'était le dernier prélèvement car le financement Primaco joint, il y a toujours une pause de paiement de 2 paiements, soit février et mars 2018 avant que le contrat se renouvelle (voir le fichier attaché).

Pour ce qui est de la responsabilité civile, voici le formulaire en fichier joint à compléter et nous retourner. Je vous invite toutefois à nouveau à comprendre la pertinence et l'importance d'une couverture en responsabilité civile générale au minimum. (référence de la chambre de l'assurance de dommages) :
(...)

Bien à vous et bonne journée. »

[33] Le 24 janvier 2018, M^{me} Lamontagne signe et retourne la lettre autorisant la résiliation de la police d'assurance responsabilité générale et l'intimée lui répond que la lettre de résiliation a été transmise à l'assureur.

[34] Du 26 janvier au 3 février 2018, l'intimée est à l'extérieur du bureau en vacances.

[35] Le 29 janvier 2018, le cabinet de l'intimée reçoit un avertissement d'annulation de Primaco¹².

[36] Cet avertissement d'annulation indique que le 11^e versement prévu au calendrier des versements du contrat de financement 215774 n'a pas été honoré en date du 18 janvier 2018 et qu'à moins de recevoir un chèque du cabinet ou tout autre paiement certifié au montant de 139,58 \$ avant le 2018-02-03, la résiliation de la police E&O aura lieu sans possibilité de remise en vigueur. Fait important, cet avis est uniquement envoyé au courtier.

¹² Voir la pièce P-31;

2019-07-04(C)

PAGE : 9

[37] Le 5 février 2018¹³, considérant le défaut de REAP, Primaco transmet à M^{me} Lartillot de Trisura et le cabinet de l'intimée un document intitulé « Résiliation Contrat » avec une demande de résiliation du contrat d'assurance responsabilité E&O.

[38] Le 5 février 2018 également¹⁴, en fin de journée, l'intimée transfère l'avis de résiliation de Primaco à M^{me} Lartillot de Trisura. Toutefois, les courriels P-32, P-33 et P-34, soit l'avis de résiliation et la demande de résiliation ne sont pas transmis à M^{me} Lamontagne.

[39] Le 6 février 2018, M^{me} Lartillot répond ce qui suit à l'intimé :

« Hello Cristine,

Si je comprends bien je dois envoyé une lettre à l'assuré pour cancellation pour non-paiement c'est cela ? »

[40] Quelques minutes plus tard, l'intimée répond¹⁵ :

« Oui, l'assureur doit annuler pour non-paiement la police suite aux directives de Primaco. »

[41] Le 7 février 2018 à 16:00, M^{me} Lartillot écrit ce qui suit à l'intimée :

« Hello Cristine,

Voici donc la lettre envoyée à l'assuré en date d'aujourd'hui pour donner le préavis de 20 jours pour annulation de la police MDO1002072.

Je renverserai donc la police MDO10022363 (effective en date du 16 mars 2018; tu pourras détruire les documents de ton côté (si tu ne les a pas donnés déjà à l'assuré). »

[42] La lettre de résiliation de Trisura adressée par courrier recommandé à M^{me} Lamontagne (REAP) et jointe au courriel de M^{me} Lartillot se lit comme suit :

« Par la présente, nous vous donnons avis de la résiliation de la police d'assurance mentionnée en objet en raison du non-paiement de la prime.

Conformément au paragraphe (G) (iii) de la section X – Conditions Générales – de ladite police, la résiliation prendra effet 20 jours après la réception du présent avis.

Pour éviter la résiliation de la police, veuillez faire parvenir votre paiement à Primaco. »

¹³ P-32 et P-33;

¹⁴ P-34;

¹⁵ P-35;

2019-07-04(C)

PAGE : 10

[43] À 16:18, le 7 février 2018, l'intimée transfère le courriel susdit de M^{me} Lartillot ainsi que la lettre de résiliation jointe à M^{me} Lamontagne en lui mentionnant de prendre connaissance de l'avis de résiliation de Trisura.

[44] Fait important, à ce moment, M^{me} Lamontagne bénéficie d'un délai de 20 jours à compter de la réception de la lettre de Trisura pour communiquer avec Primaco, remédier au défaut et ainsi éviter la résiliation de la police.

[45] Toutefois, le 8 février 2018¹⁶, à 17:37, M^{me} Lamontagne écrit ce qui suit à l'intimée :

« Bonjour,

Pourriez-vous m'appeler?? Je ne comprends plus rien dans cette histoire. J'ai demandé la résiliation de la police pour les activités et j'ai reçu la résiliation deux semaines plus tard. Je vous ai aviser (sic) que pour celle des administrateurs , je n'ai pas fait de dépôt car j'ai reçu un avis de vous m'informant que mes primes étaient finies de payer et aujourd'hui je reçois (sic) cet avis alors que je croyait (sic) que tout était ok et que le paiement serait fait en mars.

Je suis un peu fâché (sic) et je trouve que pour les frais que vous nous avez chargé (sic), vous n'offrez pas vraiment de service à la clientèle. Personne ne m'a contacté alors que vous m'aviez dit que quelqu'un m'appellerait pour m'expliquer.

J'aimerais vraiment avoir des explications. »

[46] Suite à ce dernier courriel, l'intimée communique avec Primaco afin d'obtenir des renseignements sur les prélèvements non honorés au motif que M^{me} Lamontagne est d'avis qu'il n'y aurait pas de défaut¹⁷.

[47] Le 9 février 2018, en réponse à la demande de l'intimée, Primaco transmet le courriel¹⁸ suivant à l'intimée :

« Voici les détails,

Nous sommes passé (sic) au compte le 16 janvier pour 49,58 \$

Nous avons avisé l'assuré (adresse courriel de Mme Lamontagne) que le montant n'est pas passé et que nous retournerons au compte avec nos frais.

Nous sommes retourné (sic) au compte le 25 janvier pour 94,58 \$ (prélèvement régulier + frais NSF)

Le 29 janvier, nous avons avisé Assurances Jean Gamache que le client est tombé en avertissement d'annulation et avons donné un délai supplémentaire pour nous faire parvenir le paiement.

¹⁶ P-37;

¹⁷ P-38;

¹⁸ P-39;

2019-07-04(C)

PAGE : 11

Nous n'avons eu aucun retour du courtier ni de l'assuré alors nous avons résilié pour non-paiement en date du 5 février. »

[48] Le 9 février 2018, l'intimé s'entretient au téléphone avec Paule Gervais du Service à la clientèle de Primaco¹⁹.

[49] L'intimée exprime son désaccord à M^{me} Gervais relativement à la formulation du courriel P-39 lorsque M^{me} Gervais écrit vers la fin de son courriel que Primaco n'a eu aucun suivi de la part du courtier.

[50] Le 9 février 2018 également, l'intimée transmet par courriel à M^{me} Lamontagne l'ensemble de la documentation de Primaco relativement à la problématique liée au prélèvement de 48,58 \$ du 16 janvier 2018²⁰.

[51] Dans cet envoi, l'intimée modifie l'avant-dernière phrase du courriel P-39 de Paule Gervais afin de retirer « *du courtier ni* » pour que cette phrase du courriel de Primaco se lise comme suit : « *Nous n'avons eu aucun retour de l'assuré alors nous avons résilié pour non-paiement en date du 5 février.*²¹ »

[52] Le 11 février 2018, en réponse au courriel P-42 de l'intimée, M^{me} Lamontagne répond en rafale, ce qui suit dans trois courriels successifs, le premier²² :

« Vous pouvez me rejoindre en tout temps. Je n'ai jamais reçu le 2^e avis pour le prélèvement du 25 janvier ?? C'est quoi cette histoire?? Je suis très déçu (sic), j'ai payé plus de 600 \$ de frais de courtage à votre entreprise. »

[53] Le deuxième²³ :

« Je n'ai également jamais reçu le dernier avis?? J'ai reçu la lettre le 7 février et c'est tout. Je suis vraiment déçu (sic) de vos services de courtage. »

[54] Et le troisième²⁴ :

« Le problème est que je ne les ai pas reçus (sic) par courrier. La seule chose que j'ai reçue (sic) c'est la lettre de Trisura du 7 février. Je vous ai pourtant contacté (sic) pour régulariser la situation dès le 21 janvier. J'attends votre appel. »

¹⁹ P-40;

²⁰ P-42;

²¹ *Ibid.*, P-42 :

²² P-43, courriel transmis à 13:50;

²³ P-44, courriel transmis à 13:52;

²⁴ P-45, courriel transmis à 13:55;

2019-07-04(C)

PAGE : 12

[55] Le 12 février 2018, le cabinet de l'intimée fait parvenir une lettre de fin de mandat à M^{me} Lamontagne²⁵.

[56] Le 12 février 2018, l'intimée s'entretient au téléphone avec M. Michel Gagné de Primaco au sujet du courriel P-39²⁶.

[57] Le 18 mars 2019, M^e Elena Konson de la ChAD communique par téléphone avec Mme Lamontagne²⁷.

[58] Voici les faits saillants de cet entretien téléphonique :

- a. questionnée par M^e Konson, sur l'avis I-14 du 18 janvier 2018 transmis au courtier, Mme Lamontagne dit : « *C'était le courtier d'assurance qui n'avait pas vérifié le dossier et qui m'avait dit que tout était correct* »;
- b. lorsque M^e Konson attire l'attention de Mme Lamontagne sur la mention à la fin du courriel I-14 qui prévoit qu'une copie de l'avis est également envoyée à l'assurée, elle lui dit notamment que le courriel qui lui a été adressé par Primaco s'est retrouvé dans sa boîte *d'indésirables*, mais rajoute aussi que lorsqu'elle reçoit un courriel indésirable, Cogeco lui transmet un avis par courriel à ce sujet.
- c. M^e Konson lui fait la lecture du deuxième paragraphe du courriel que l'intimée lui transmet le 23 janvier 2018 à 8:21²⁸, et à ce sujet, Mme Lamontagne lui répond que c'est en raison de ce passage qu'elle n'est pas allée faire un dépôt à la banque, mais que si l'intimée lui avait dit que Primaco était pour faire un nouveau prélèvement, elle avait l'argent et elle aurait fait le dépôt;
- d. Mme Lamontagne affirme que lorsque *le collègue* de l'intimée l'a téléphoné, il lui a dit : Qu'il n'y avait pas de paiement c'est (sic) deux mois-là (février et mars 2018), que Primaco marchait par 10 mois, qu'elle ignore le nom du

²⁵ P-46;

²⁶ P-47;

²⁷ Voir l'enregistrement I-12;

²⁸ Voir la pièce P-28, le passage se lit comme suit : « le contrat était en vigueur au moment dont vous parlez et c'était le dernier prélèvement car avec le financement Primaco joint, il y a toujours une pause de paiement de 2 paiements, soit février et mars 2018 avant que le contrat de renouvellement (voir le fichier attaché). »;

2019-07-04(C)

PAGE : 13

collègue, mais que cette personne n'était pas Jean Gamache ni Luc Gamache;

- e. Mme Lamontagne affirme également qu'à l'époque, elle voulait juste savoir à quel moment *le paiement était pour repasser dans le compte*;
- f. curieusement, elle a compris que Primaco *était pour repasser* le paiement du 16 janvier 2018 au mois de février 2018, et ce même si on lui disait qu'il y avait une pause de paiement au mois de février et mars;
- g. elle affirme aussi ne pas avoir *pensé qu'on lui donnait de mauvais renseignements*;
- h. elle déclare qu'on ne l'aurait pas prévenu qu'il y aurait une deuxième tentative de prélèvement par Primaco, sinon elle aurait fait un dépôt;
- i. le cabinet lui a remboursé des frais de banque (90 \$) chargés à deux occasions et que le REAP a dû payer en raison des provisions insuffisantes;
- j. fait important, M^{me} Lamontagne n'a jamais tenté d'éviter la résiliation de la police E&O et cette dernière n'a jamais été remise en vigueur parce qu'elle considère que *ça lui coûté 2000 \$ pour rien*, qu'elle s'est fait flouer et va juste qu'à affirmer à M^e Konson : « *Imagine-toi, on aurait pu s'assurer avec la CSST* » et que l'intimée lui a vendu une assurance coûtant la somme de 1 200 \$ pour assurer *une journée d'activité*;
- k. elle affirme qu'aujourd'hui que le REAP détient une assurance pour les administrateurs de la CSST qui lui coûte des *peanuts*;
- l. sans preuve, elle blâme l'intimée parce que le dossier de crédit du REAP serait, à son avis, entaché en raison des *deux NSF*.

[59] Voilà l'essentiel de la trame factuelle.

IV. La défense de l'intimée

[60] En défense, l'intimée témoigne et fait aussi entendre les témoins suivants :

2019-07-04(C)

PAGE : 14

- a. M. Jean Gatien, spécialiste chez Trisura;
- b. M. Éméric Morin, directeur du développement des affaires chez Primaco;
- c. Messieurs Silvain Béval et Luc Gamache du cabinet de l'intimée.

[61] Sur le chef n° 1, la preuve en défense démontre que lors du renouvellement d'une police de peu d'envergure comme celle émise en faveur du REAP, Trisura procède au renouvellement par un système semi-automatisé 75 jours avant l'entrée en vigueur du renouvellement. Dans ce cas, les renouvellements sont transmis par « batch ». Afin de rentabiliser ce type de dossier, la même couverture d'assurance que celle prévue au contrat original est automatiquement renouvelée. Il est par ailleurs possible de modifier les conditions du renouvellement par une ré-émission de police, et ce, sans aucune complexité. La preuve établit également que l'intimée a l'habitude d'entrer en communication avec ses assurés environ 30 jours avant l'entrée en vigueur du renouvellement, et ce, afin de vérifier si la garantie d'assurance offerte est conforme au besoin de ses assurés.

[62] Quant aux chefs nos 2 et 3, et tout ce qui résulte du 11^e versement de prime non honoré par la banque du REAP, la preuve nous révèle que l'intimée ne s'occupe pas du financement des primes ni de faire des suivis auprès de Primaco en cas de difficulté. C'est plutôt M. Béval qui s'occupe du financement des primes et de toute situation qui pourrait en résulter. C'est d'ailleurs pour cette raison que lorsque M^{me} Lamontagne pose des questions à l'intimée dans son courriel P-27 du 22 janvier 2018, l'intimée la réfère à M. Béval. De plus, l'intimée n'a pas accès au portail de Primaco puisque seul le poste de travail de M. Béval donne accès à ce portail.

[63] Bien plus, M. Béval nous dit qu'il a tenté de rejoindre M^{me} Lamontagne à quelques reprises, mais il n'a jamais été en mesure de lui parler et vu que la boîte vocale de son téléphone était pleine, il n'a pas pu lui laisser de message²⁹.

[64] Il a également été établi par M. Morin de Primaco que plusieurs chances sont accordées aux assurés afin de leur permettre de remédier à un prélèvement non honoré. Il découle de cette preuve non contredite qu'une personne qui souhaite véritablement rétablir un versement non payé peut normalement le faire sans problème. Bien plus, il ressort de l'ensemble de la preuve que M^{me} Lamontagne aurait pu

²⁹ La pièce P-57, soit un registre des activités du cabinet contient 2 inscriptions en date du 18 janvier 2018 au sujet de la police d'assurance E&O du REAP, soit le numéro MDO1002072, mais la preuve ne révèle pas qu'elle est la nature exacte de ces deux activités;

2019-07-04(C)

PAGE : 15

facilement remédier au défaut de paiement du versement du 16 janvier 2018. Nous y reviendrons plus loin au cours de notre analyse des chefs n^{os} 2 et 3.

[65] Sur le chef n^o 4, l'intimée nous explique qu'il n'y avait absolument aucune nécessité de fournir des explications à M^{me} Lamontagne ni de communiquer avec elle aux motifs que la lettre de résiliation du 7 février 2018 précisait que la résiliation prenait effet uniquement 20 jours plus tard et qu'elle pouvait donc éviter la résiliation en faisant parvenir un paiement dans ce délai. Bref, cette lettre ne pouvait être plus claire et l'assurée n'avait qu'à la lire.

[66] Relativement au chef n^o 5, l'intimée se justifie d'avoir retiré la mention « du courtier ni » parce qu'elle ne partageait pas l'avis Paule Gervais de Primaco. D'ailleurs, au cours d'un entretien téléphonique du 9 février 2018, M^{me} Gervais a reconnu qu'elle aurait pu utiliser une autre formulation dans son courriel. Quoi qu'il en soit, l'intimée n'aurait jamais voulu induire M^{me} Lamontagne en erreur. Autrement dit, l'intimée n'a jamais eu l'intention de falsifier un document.

[67] Finalement, sur le chef n^o 6, l'intimée nous dit que les propos suivants qu'elle a tenus à l'égard de M^{me} Lamontagne ne sont pas désobligeants, à savoir :

- que la cliente n'était « *pas facile* »; que la cliente commençait « *à lui pomper l'air un peu* »; et que la cliente est « *un paquet de troubles* ».

[68] Voilà l'essentiel de la défense de l'intimée.

VI. Analyse et décision

Le fardeau de la preuve

[69] Contrairement au droit criminel, le fardeau de preuve qui incombe à un syndic en droit disciplinaire n'est pas celui du *hors de tout doute raisonnable*, mais bien de prépondérance des probabilités³⁰.

[70] La preuve présentée par la partie plaignante doit toujours être claire et convaincante pour satisfaire au critère de la prépondérance des probabilités³¹.

³⁰ *Marin c. Ingénieurs forestiers*, 2005 QCTP 5 (CanLII);

³¹ *Bisson c. Lapointe*, 2016 QCCA 1078 (CanLII), au paragraphe 67 et *F.H. c. McDougall*, [2008] 3 RCS 41, 2008 CSC 53 (CanLII), au paragraphe 46;

2019-07-04(C)

PAGE : 16

[71] Ce principe jurisprudentiel important a été bien défini par le Tribunal des professions dans l'affaire *Vaillancourt c. Avocats*³², où l'on peut lire :

« [62] En matière disciplinaire, il est établi depuis longtemps que le fardeau de la preuve, d'une part, incombe totalement à la plaignante, et d'autre part, que ce fardeau en est un de prépondérance des probabilités, identique à celui qui a cours en droit civil, énoncé de la manière suivante par l'article 2804 du Code civil du Québec :

La preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante, à moins que la loi n'exige une preuve plus convaincante.

[63] Il s'agit d'une preuve qui privilégie l'aspect qualitatif dont la capacité de convaincre ne se fonde donc pas, par exemple, sur le nombre de témoins appelés par les parties. Les faits devant être prouvés doivent dépasser le seuil de la possibilité et s'avérer probables. Toutefois, au bout du compte, la preuve par prépondérance des probabilités est moins exigeante que la preuve hors de tout doute raisonnable requise en droit criminel. Conséquemment, on peut dire qu'elle requiert un degré de conviction moins élevé que la preuve hors de tout doute raisonnable. Il faut aussi retenir que ce même fardeau s'applique tout autant à la partie défenderesse qui entend faire la preuve d'un fait.

[64] Par ailleurs, la norme de la prépondérance des probabilités ne comporte pas en elle-même de degrés intermédiaires. Après revue de la jurisprudence canadienne et le constat d'un certain flottement à cet égard, la Cour suprême du Canada, unanime, en énonce clairement le principe dans *F.H. c. McDougall*. Le juge Rothstein écrit au nom la Cour :

[40] [...] notre Cour devrait selon moi affirmer une fois pour toutes qu'il n'existe au Canada, en common law, qu'une seule norme de preuve en matière civile, celle de la prépondérance des probabilités. Le contexte constitue évidemment un élément important et le juge ne doit pas faire abstraction, lorsque les circonstances s'y prêtent, de la probabilité ou de l'improbabilité intrinsèque des faits allégués non plus que de la gravité des allégations ou de leurs conséquences. Toutefois, ces considérations ne modifient en rien la norme de preuve. À mon humble avis, pour les motifs qui suivent, il faut écarter les approches énumérées précédemment.

[65] La Cour rappelle que « la preuve doit être toujours claire et convaincante pour satisfaire au critère de la prépondérance des probabilités » tout en reconnaissant toutefois qu'il n'existe aucune norme objective pour déterminer si elle l'est suffisamment. Cependant, la norme de la prépondérance des probabilités présuppose un examen attentif et minutieux de tous les éléments pertinents de preuve qui permettent de conclure dans un sens ou dans l'autre. La Cour conclut :

³² 2012 QCTP 126 (CanLII);

2019-07-04(C)

PAGE : 17

[49] En conséquence, je suis d'avis de confirmer que dans une instance civile, une seule norme de preuve s'applique, celle de la prépondérance des probabilités. Dans toute affaire civile, le juge du procès doit examiner la preuve pertinente attentivement pour déterminer si, selon toute vraisemblance, le fait allégué a eu lieu.»

[66] L'arrêt McDougall clarifie donc la question de la norme de preuve applicable en matière civile, mais n'évacue pas de son application des considérations liées à la gravité des allégations ou de leurs conséquences. En cela, les propos tenus par notre Tribunal il y a presque 20 ans dans Osman c. Médecins (Corp. professionnelle des) restent d'actualité :

[...]

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

Si le Comité ne sait pas qui croire, il doit rejeter la plainte, le poursuivant n'ayant pas présenté une preuve plus persuasive que l'intimé. Il ne suffit pas que le Comité préfère la théorie du plaignant par sympathie pour ses témoins ou par dégoût envers les gestes reprochés au professionnel. Il est essentiel que la preuve à charge comporte un degré de persuasion suffisant pour entraîner l'adhésion du décideur et le rejet de la théorie de l'intimé.

La prépondérance de preuve n'est pas une sinécure pour les Comités de discipline. Elle n'est pas affaire de préférence émotive, mais bien d'analyse rigoureuse de la preuve. Elle impose au syndic un fardeau exigeant et une preuve de qualité, faute de quoi il se verra débouté purement et simplement. »

[67] Dans Médecins c. Lisanu, notre Tribunal, citant sa décision dans Osman, réitère que le fardeau de la preuve en droit disciplinaire requiert une preuve sérieuse, claire et sans ambiguïté.

(notre emphase)

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

2019-07-04(C)

PAGE : 18

La crédibilité des témoins

[73] Sur la question de la crédibilité et fiabilité des divers témoignages entendus, nous évaluerons la preuve en fonction des critères suivants élaborés par le juge Guy Cournoyer dans l'affaire *Gestion immobilière Gouin c. Complexe funéraire Fortin*³³ :

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

- 1) L'intégrité générale et l'intelligence du témoin;
- 2) Ses facultés d'observation;
- 3) La capacité et la fidélité de la mémoire;
- 4) L'exactitude de sa déposition;
- 5) Sa volonté de dire la vérité de bonne foi;
- 6) Sa sincérité, sa franchise, ses préjugés;
- 7) Le caractère évasif ou les réticences de son témoignage;
- 8) Le comportement du témoin;
- 9) La fiabilité du témoignage;
- 10) La compatibilité du témoignage avec l'ensemble de la preuve et l'existence de contradictions avec les autres témoignages et preuves. »

(notre emphase)

[74] Au sujet de l'appréciation des témoignages et la crédibilité des témoins, il y a lieu aussi de rappeler les propos de Me Yves Clermont dans l'affaire *OACIQ c. Dumas*³⁴, à savoir :

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

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

1. Il vaut mieux favoriser un témoignage affirmatif que de pure négation;

³³ 2010 QCCS 1763 (CanLII);

³⁴ *OACIQ c. Dumas*, 2017 CanLII 45341 (QC OACIQ);

2019-07-04(C)

PAGE : 19

2. La vraisemblance et la cohérence de la version;
3. *La constance dans les déclarations;*
4. L'intérêt du témoin;
5. *La manière de témoigner;*
6. *La réputation du témoin;*
7. Le mobile, l'animosité ou le coup monté pouvant motiver un témoin;
8. La probabilité de la survenance des faits déclarés; »

(notre emphase)

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

Le chef n° 1

[76] Le chef n° 1 reproche à l'intimée d'avoir requis le renouvellement de la police E&O sans jamais communiquer avec M^{me} Lamontagne pour s'assurer que les conditions de renouvellement lui convenaient et que les garanties offertes répondaient toujours à ses besoins. L'intimée nous dit qu'elle communique habituellement avec son assuré 30 jours avant le renouvellement pour vérifier avec celui-ci si tout est conforme.

[77] Évidemment, le Comité est d'avis que le devoir de conseil est au cœur de la profession de courtier en assurance de dommages³⁵.

[78] Or, la preuve nous révèle que le renouvellement est transmis à l'intimée le 19 décembre 2017 par un système automatisé. Cela étant, la police originale³⁶ est en vigueur jusqu'au 16 mars 2018, 00h01 heure normale à l'adresse du REAP.

[79] Il découle de ce qui précède que lors de la réception du renouvellement, l'intimée dispose de plusieurs semaines pour entrer en communication avec M^{me} Lamontagne et s'acquitter de son devoir de conseil envers son assurée.

³⁵ Voir notamment *ChAD c. Picard*, 2015 CanLII 24520 (QC CDCHAD), aux paragraphes 125 et suivants;

³⁶ P-14;

2019-07-04(C)

PAGE : 20

[80] Force est de constater que le ou vers le 19 décembre 2017, l'intimée n'avait pas l'obligation de communiquer *illico* avec M^{me} Lamontagne. Elle pouvait attendre, comme elle le fait habituellement, et entrer en contact avec l'assurée environ 30 jours avant l'entrée en vigueur du renouvellement.

[81] Bien plus, selon le représentant de Primaco, cette nouvelle police pouvait facilement être modifiée afin de l'ajuster, le cas échéant, aux besoins du client.

[82] Nous sommes donc d'avis que le syndic ne s'est pas déchargé de son fardeau de prouver que le simple fait d'attendre quelques semaines avant de communiquer avec l'assurée dans les circonstances du présent dossier constitue une faute déontologique. Par conséquent, l'intimée est acquittée de toutes les infractions décrites au chef n° 1 de la plainte.

Les chefs n^{os} 2a) et 2b)

[83] Relativement au 11^e versement de prime à Primaco au montant de 49,58 \$, lequel a été non honoré par la banque du REAP au motif de provision insuffisante, le syndic allègue que l'intimée:

- a. Chef 2a) : le ou vers le 18 janvier 2108, à la suite de la réception d'un avis de Primaco l'informant d'un défaut de prélèvement, a omis d'avertir M^{me} Lamontagne et n'a fait aucun suivi pour qu'elle puisse remédier au défaut et éviter la résiliation;
- b. Chef 2b) : le ou vers le 22 janvier 2018, à la suite de la réception d'un courriel de Mme Lammontagne qui venait d'apprendre qu'un prélèvement de Primaco avait été refusé, a omis de répondre aux questions de M^{me} Lamontagne quant à la reprise du prélèvement et quant à la marche à suivre pour payer, tout en lui donnant une explication confuse laissant croire que le versement non honoré n'était plus requis.

[84] Le 3 janvier 2018, M^{me} Lamontagne reçoit le courriel P-26 de Primaco. Au cours de son témoignage, elle nous dit que c'est en raison de ce courriel qu'elle pense que son financement avec Primaco est *tout payé*.

2019-07-04(C)

PAGE : 21

[85] Permettez-nous d'en douter. Pourquoi? Parce que ce courriel fait référence à un autre contrat qui porte un numéro différent, soit le 255651. Le courriel ne mentionne pas que le contrat est *payé*, mais plutôt que le contrat est *complété*.

[86] Dans le contexte d'un contrat de financement, qu'est-ce que veut dire au juste le mot *complété*? Pour le savoir, le lecteur n'a qu'à ouvrir le fichier joint afin de lui permettre de constater facilement du calendrier de prélèvement qu'il s'agit d'un nouveau contrat de financement qui vient d'être complété pour financer le renouvellement de la police E&O.

[87] Mais il y a plus.

[88] À nos yeux, il apparaît de toute la séquence ci-haut reproduite que M^{me} Lamontagne n'a probablement jamais eu l'intention de remédier au défaut de paiement du 16 mars 2018 afin d'éviter la résiliation de la police.

[89] En fait, tout porte à croire que ce n'était pas son intention parce qu'il aurait été si facile de le faire.

[90] Le seul problème c'est qu'il était impossible pour l'intimée, avant le 11 février 2018³⁷, de savoir quelles étaient les réelles intentions de M^{me} Lamontagne.

[91] Pour s'en convaincre, rappelons que le REAP a contracté une police d'assurance responsabilité E&O pour une fin bien précise, soit afin que le REAP puisse se faire octroyer une subvention de quelques milliers de dollars.

[92] Il est également important de souligner qu'entre le moment où M^{me} Lamontagne découvre que le dernier versement n'a pas été honoré, soit le ou vers le 19 janvier 2018 et la date de résiliation effective de la police, c'est-à-dire le ou vers le 27 février 2018, il s'écoule 40 jours.

[93] M^{me} Lamontagne a donc bénéficié d'un délai de 40 jours pour faire parvenir la maigre somme de 94,58 \$ à Primaco et ainsi éviter la résiliation!

[94] Souvenons-nous aussi du témoignage de M. Morin de Primaco qui nous dit que la politique de l'entreprise vise à favoriser le débiteur et non pas à résilier des polices.

³⁷ Voir les pièces P-43, P-44 et P-45;

2019-07-04(C)

PAGE : 22

[95] Quoi qu'il en soit, qu'en est-il maintenant de la conversation téléphonique du 19 mars 2019 entre M^{me} Lamontagne et M^e Konson?

[96] Quelles inférences tirer de cet entretien?

[97] M^{me} Lamontagne affirme notamment à M^e Konson que l'intimée lui avait dit que *tout était correct*, ce qui est complètement faux.

[98] Que dire également lorsque M^{me} Lamontagne mentionne d'une façon plutôt crue *s'être fait flouer* par l'intimée, avoir payé **2 000 \$ pour rien** alors qu'elle peut s'assurer à la CSST pour des *peanuts* et finalement, la cerise sur le sundae, que le dossier de crédit du REAP est maintenant entaché à cause de l'intimée!

[99] Que faire de la conversation téléphonique qu'elle a eu avec le collègue de l'intimée, présumément M. Bélaval, qui lui aurait dit lui aussi de ne pas s'en faire avec le prélèvement non honoré?

[100] À notre avis, M^{me} Lamontagne n'est pas un témoin crédible et son témoignage n'est pas fiable, notamment pour les motifs suivants :

- l'inexactitude de sa déposition avec l'ensemble de la preuve et particulièrement son entretien téléphonique avec M^e Konson;
- l'incompatibilité de sa version avec la preuve documentaire;
- l'improbabilité de sa version des faits;
- les contradictions entre son témoignage et les autres témoignages, notamment celui de M. Bélaval;
- l'intérêt du témoin et le coup monté pouvant la motiver.

[101] Tous ces éléments et bien d'autres font en sorte que la crédibilité de M^{me} Lamontagne a été mise à rude épreuve tout au long de l'instruction de la plainte.

2019-07-04(C)

PAGE : 23

[102] En réalité, Mme Lamontagne voudrait nous faire croire qu'elle est une personne démunie, qui avait absolument besoin de son courtier pour savoir quoi faire avec un paiement non honoré à la banque au mois de janvier 2018, alors que le contraire est beaucoup plus probable.

[103] Autre fait important, comment se fait-il qu'elle ne reçoive pas l'avis de Primaco qui l'informe d'un prélèvement non honoré le 18 janvier 2018 au motif qu'il s'agit d'un courriel automatisé qui s'est retrouvé dans son *Courrier indésirable* alors qu'elle reçoit sans problème le courriel automatisé du 3 janvier 2018 qui prévoit que son contrat est complété? Autant de questions qui demeurent suspectes.

[104] Cela étant, revenons à nos chefs d'accusation n^{os} 2a) et 2b).

[105] Sur le chef n^o 2a), le syndic reproche notamment à l'intimée d'avoir exercé ses activités de façon négligente le 18 janvier 2018 et par la suite, en faisant défaut de communiquer avec Mme Lamontagne suite à la réception de l'avis I-14.

[106] Or, la preuve démontre de façon prépondérante que suite à la réception de l'avis de prélèvement non honoré I-14, ni l'intimée ni M. Bélaval ou un autre employé du cabinet de l'intimé a communiqué avec l'assurée ou transmis l'avis de Primaco à l'assurée.

[107] Nous sommes d'avis que cet avis de Primaco est envoyé au courtier précisément pour permettre à ce dernier de faire un suivi auprès de son assuré.

[108] À nos yeux, et dans les circonstances, l'intimée avait l'obligation de transmettre l'avis ou, alternativement, de faire un suivi par courriel ou téléphonique auprès du client afin de l'informer et de le conseiller³⁸.

[109] L'intimée est donc déclarée coupable du chef 2a) pour avoir contrevenu à l'article 37 (1^o) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

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

³⁸ *Fletcher c. Société d'assurance publique du Manitoba*, 1990 CanLII 59 (CSC), [1990] 3 R.C.S. 191, au paragraphe 58 :

2019-07-04(C)

PAGE : 24

[111] Quant au chef n° 2b), le syndic reproche notamment à l'intimée d'avoir exercé ses activités de façon négligente le 22 janvier 2018 et par la suite, en faisant défaut de répondre aux questions que l'on retrouve dans son courriel quant au moment où le prélèvement serait repris et quant à la marche à suivre pour payer en lui donnant une explication confuse donnant à croire que ce versement n'était pas requis.

[112] Mettons une chose au clair dès le début. Certes, l'explication de l'intimée portait à confusion, mais elle ne permettait sûrement pas à une personne raisonnable de croire que le versement non honoré du 16 janvier 2018 était soudainement réglé ou payé. Bref, que Primaco faisait un cadeau du 11^e versement à l'assurée!

[113] Le courriel P-28 transmis par l'intimée ne ment pas. Il aurait été si simple et limpide pour l'intimée à ce moment de lui lire ou de lui transmettre l'avis de prélèvement non honoré I-14 transmis par Primaco à son cabinet.

[114] De toute évidence, la réponse aux deux questions de M^{me} Lamontagne se trouvait dans ce dernier document.

[115] Dans les circonstances, nous sommes d'avis que l'intimée a été négligente lorsqu'elle a rédigé et transmis le courriel P-28.

[116] L'intimée en conséquence déclarée coupable d'avoir enfreint l'article 37 (1^o) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

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

Les chefs n^{os} 3a), 3b) et 3c)

[118] Relativement à ces 3 chefs, le syndic allègue que l'intimée:

- a. Chef 3a) : le ou vers le 29 janvier 2018, à la suite d'un avis de Primaco l'informant qu'à défaut d'un paiement avant le 3 février 2018, le contrat d'assurance serait résilié, a omis d'avertir M^{me} Lamontagne et n'a fait aucun suivi pour qu'elle puisse remédier au défaut et éviter la résiliation;

2019-07-04(C)

PAGE : 25

- b. Chef 3b) : le ou vers le 5 février 2018, à la suite de la réception de la demande de résiliation de Primaco à Trisura, a omis de communiquer avec M^{me} Lamontagne pour l'en aviser et n'a fait aucune démarche pour tenter d'éviter la résiliation du contrat d'assurance;
- c. Chef 3c) : le ou vers le 6 février 2018, en réponse à la question de Trisura, quant à la résiliation du contrat d'assurance, a donné instructions à l'assureur de le résilier pour non-paiement.

[119] L'intimée est reconnue coupable des infractions reprochées aux chefs n^{os} 3a) , 3b) et 3c) puisque la preuve prépondérante établit clairement que l'intimée n'a pas communiqué avec M^{me} Lamontagne pour l'aviser, et ce, suite à la réception des avis de Primaco déposés sous les cotes P-31 et P-34. Quant au chef 3c), l'intimée est également coupable puisque l'intimée omet encore d'intervenir pour tenter d'éviter la résiliation.

[120] Cependant, une suspension conditionnelle des procédures sera prononcée à l'encontre des chefs n^{os} 3a), 3b) et 3c) au motif que ceux-ci résultent des mêmes événements que ceux décrits au chef n^o 2a), qu'ils sont inclus dans ce dernier chef et qu'ils font double emploi avec ce dernier.

[121] En fait, les chefs n^{os} 3a), 3b) et 3c) ne sont que des différentes facettes de la négligence de l'intimée dans la conduite de ses activités et son défaut d'agir tant auprès de l'assuré que de l'assureur pour éviter la résiliation du contrat d'assurance suite au prélèvement non honoré du 16 janvier 2018 et, à notre avis, il n'existe pas d'éléments suffisamment distinctifs entre le chef n^o 2a) et les chefs n^{os} 3a), 3b) et 3c) pour justifier des condamnations multiples³⁹.

[122] Le Tribunal des professions, dans l'affaire *Vallières*⁴⁰, suggère une application plus souple de la règle de *Kienapple* interdisant les condamnations multiples afin d'éviter une vision trop compartimentée des faits et des chefs ce qui entraîne la multiplication des chefs d'accusation et, par conséquent, des fautes déontologiques.

³⁹ Voir *Auger c. Monty*, 2006 QCCA 596 (CanLII) au paragraphe 64

⁴⁰ *Psychologues (Ordre professionnel des) c. Vallières*, 2018 QCTP 121 (CanLII);

2019-07-04(C)

PAGE : 26

[123] La Cour d'appel dans un arrêt récent propose aussi une approche plus souple des règles de l'arrêt *Kienapple*. En effet, dans l'arrêt *Sarazin c. R.*⁴¹, la Cour énonce ce qui suit au sujet des principes de l'arrêt *Kienapple* :

« [28] (...) La jurisprudence récente de la Cour fait une application souple de ce principe quand les éléments constitutifs sont distincts, mais que le même événement fonde les différentes accusations. Le principe fondamental dans *Kienapple* est de ne pas doubler ou multiplier les condamnations et les peines pour le même tort. C'est d'éviter la redondance juridique. Même si les éléments constitutifs ne sont pas identiques, les deux infractions en l'espèce ont le même fondement. »

[124] Or, les chefs n^{os} 3a), 3b) et 3c) ont le même fondement que le chef n^o 2a) et résultent de la même faute, soit le défaut de l'intimée d'intervenir dans l'affaire pour éviter la résiliation du contrat d'assurance.

[125] Pour tous ces motifs, le Comité ordonne une suspension conditionnelle des procédures sur les chefs n^{os} 3a), 3b) et 3c) de la plainte.

Le chef n^o 4

[126] Ce chef d'accusation est mal fondé. La lettre de résiliation de Trisura du 7 février 2018 pouvait être transférée par l'intimée à M^{me} Lamontagne sans aucun commentaire puisque son contenu ne nécessitait aucune explication.

[127] M^{me} Lamontagne n'avait qu'à payer dans le délai prévu puisqu'elle a l'obligation de veiller à la bonne conduite de ses affaires et celles du REAP⁴².

[128] Par conséquent, l'intimée est acquittée de toutes les infractions alléguées au soutien de ce chef.

Le chef n^o 5

[129] Ce chef reproche à l'intimée d'avoir falsifié le courriel daté du 9 février 2018 de Paule Gervais de Primaco.

⁴¹ 2018 QCCA 1065 (CanLII);

⁴² Voir à ce sujet *Dubeau c. Lessard*, 2017 QCCS 2920 (CanLII), aux paragraphes 91 à 94;

2019-07-04(C)

PAGE : 27

[130] Le libellé de ce chef d'accusation exige la preuve d'une intention coupable de la part de l'intimée⁴³. Autrement dit, que l'intimée voulait induire en erreur le lecteur du courriel en lui soumettant un faux.

[131] La preuve nous révèle que l'intimée ne partageait pas la formulation employée par M^{me} Gervais pour décrire la situation et particulièrement la mention qu'elle n'aurait fait aucun suivi auprès de Primaco.

[132] Au cours d'un entretien téléphonique du 9 février 2018⁴⁴, M^{me} Gervais a reconnu qu'elle avait été malhabile dans son choix des mots et qu'elle serait plus prudente à l'avenir.

[133] Dans les faits, l'intimée a communiqué par courriel⁴⁵ avec Primaco le 8 février 2018 afin de demander les informations suivantes :

« Merci de nous détailler les dates des nsf pour porter à l'annulation pour non-paiement car la cliente semble dire que les paiements ont passé. »

[134] En conséquence, nous venons à la conclusion que l'intimée n'a pas falsifié le courriel, elle l'a tout simplement modifié au motif qu'elle était en désaccord avec une partie de son contenu.

[135] L'intimée est en conséquence acquittée des infractions décrites au chef n° 5.

Le chef n° 6

[136] Le chef n° 6 reproche à l'intimée d'avoir manqué de modération et de discrétion en tenant des propos désobligeants à l'égard de M^{me} Lamontagne lors d'entretiens téléphoniques avec Paule Gervais et Michel Gagné de Primaco.

[137] Les propos que le syndic qualifie de désobligeants sont les suivants : que Mme Lamontagne n'était *pas facile*, que la cliente commençait à *lui pomper l'air un peu* et que la cliente était *un paquet de troubles*.

⁴³ Voir à ce sujet *Renaud c. Barreau du Québec*, 2003 QCTP 111 (CanLII), *Henry c. Comité de surveillance de l'association des courtiers d'assurance de la province de Québec*, 1998 CanLII 12544 (QC CA) et *OACIQ c. Choudhry*, 2014 CanLII 69423 (QC OACIQ);

⁴⁴ Pièce I-26;

⁴⁵ Pièce I-22;

2019-07-04(C)

PAGE : 28

[138] L'article 14 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* stipule ce qui suit :

« Art. 14. La conduite d'un représentant en assurance de dommages doit être empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité. »

[139] Or, le droit disciplinaire n'exige pas qu'un courtier en assurance soit l'incarnation de la perfection⁴⁶.

[140] À ce sujet, il convient de nous référer à l'arrêt de la Cour d'appel rendu dans l'affaire *Prud'homme c. Gilbert*⁴⁷, et plus particulièrement aux passages suivants :

« [33] Cela signifie-t-il pour autant que, dès que la disposition n'est pas respectée, même au moindre degré, quelles que soient les circonstances, il ne peut y avoir acquittement? Je ne le crois pas. En d'autres termes, je ne peux admettre qu'au moindre écart, sans égard aux circonstances, la faute est consommée.

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

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

(notre soulignement)

[141] Ce dernier passage s'applique intégralement au présent chef.

[142] Bien plus, nous croyons qu'un professionnel ne commet pas nécessairement une faute déontologique s'il a une conduite qui s'écarte de la conduite souhaitable. Pour constituer un manquement déontologique, il faut que la conduite reprochée soit inacceptable⁴⁸.

⁴⁶ *ChAD c. Cloutier*, 2007 CanLII 54103 (QC CDCHAD) et *ChAD c. Hébert*, 2013 CanLII 10706 (QC CDCHAD);

⁴⁷ 2012 QCCA 1544 (CanLII);

⁴⁸ *Architectes c. Duval*, 2003 QCTP 144 (CanLII), au paragraphe 11;

2019-07-04(C)

PAGE : 29

[143] Certes, en l'espèce, le comportement de l'intimée n'est pas souhaitable, mais nous sommes d'avis qu'il ne franchit pas le seuil de l'inacceptable⁴⁹.

[144] Par ailleurs, plusieurs décisions ont affirmé que le manquement se devait d'être d'une certaine gravité pour constituer une faute disciplinaire⁵⁰.

[145] Or, dans les circonstances, nous sommes d'avis que les propos tenus par l'intimée ne constituent pas une faute disciplinaire.

[146] Pour ces motifs, l'intimée est acquittée des infractions reprochées au chef n° 6 de la plainte.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

RÉITÈRE l'ordonnance de non-divulgence, non-publication et non-diffusion de tous les renseignements personnels et bancaires contenus aux pièces P-10, P-17, P-25, P-34, P-38, P-39, P-41 et P-42 rendue par le Comité en vertu de l'article 142 du *Code des professions*.

ACQUITTE l'intimée Cristine Gamache de toutes et chacune des infractions reprochées aux chefs n°s 1, 4, 5 et 6 de la plainte;

DÉCLARE l'intimée Cristine Gamache coupable des chefs n°s 2a) et 2b) de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 37 (1°) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

ORDONNE un arrêt conditionnel des procédures sur les autres dispositions réglementaires invoquées au soutien des chefs d'accusation n°s 2a) et 2b) ci-haut mentionnés;

ORDONNE la suspension conditionnelle des procédures sur les chefs n°s 3a), 3b) et 3c) de la plainte;

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

LE TOUT, frais à suivre.

⁴⁹ *Médecins (Ordre professionnel des) c. Fanous*, 2016 CanLII 50495 (QC CDCM), aux paragraphes 24 et suivants;

⁵⁰ Voir notamment *Belhumeur c. Ergothérapeutes*, 2011 QCTP 19, au paragraphe 72 et *Monfette c. Martin, ès qual (Médecins)*, 2000 QCTP 39.

2019-07-04(C)

PAGE : 30

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

M^{me} Nathalie Boyer, C.d'A.Ass., courtier en
assurance de dommages
Membre du comité de discipline

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

M^e Sylvie Poirier
Procureur de la partie plaignante

M^e Suzie Laprise
Procureur de la partie intimée

Date d'audience : Les 18, 19 et 20 août 2020 par visioconférence

3.7.3.3 OCRCVM

Aucune information.

3.7.3.4 Bourse de Montréal Inc.

Aucune information.