

# 3.7

## Décisions administratives et disciplinaires

---

---

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

#### **3.7.1 Autorité**



## DÉCISION N° 2022-OED-1027949

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

N° de client : 3000646668

---

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

---

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

#### FAITS CONSTATÉS

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

#### Québec

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

#### Montréal

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

www.lautorite.qc.ca

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

---

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

## PRÉAVIS & OBSERVATIONS REÇUES

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

- À la suite des précisions du Représentant reçu au moment où il complète le formulaire de renouvellement pour l'année 2019, il s'agit d'une erreur de jeunesse, le représentant était alors immature, non orienté dans la vie et inconscient.
- Depuis cette erreur de parcours, il a suivi une formation de représentant en assurance, il a fondé une famille et rien ne permet raisonnablement de laisser croire à un manque de probité qui ferait craindre pour la protection du public.
- Le plaidoyer de culpabilité survient après que le Représentant soit devenu représentant.
- En raison du questionnaire à remplir au moment du renouvellement de l'année 2019, le Représentant déclare et explique les faits.
- Le Représentant complète honnêtement les précisions demandées à la question 3 du formulaire. Il y mentionne notamment que cet écart de conduite de sa part, qu'il qualifie d'erreur de jeunesse, est antérieur à sa formation en assurance de personnes et n'a aucun lien avec l'exercice de ses activités de représentant et qu'il a à cœur les intérêts de sa clientèle.
- À la suite de la réception de ces précisions, l'Autorité renouvelle son certificat.
- Le 22 octobre 2019, le Représentant se voit imposer une peine d'emprisonnement de quatre-vingt-dix (90) jours à être purgée de manière discontinue, assortie d'une probation de deux ans sans surveillance. La sentence est ainsi imposée pour lui permettre de continuer à travailler comme représentant.
- Au moment de cette sentence, le Représentant a également plaidé coupable à l'infraction de bris d'ordonnance. Comme ce plaidoyer intervient de façon concomitante avec la sentence, qu'il est de moindre gravité et que la probation était rattachée au premier dossier, le Représentant voit les deux infractions comme étant un seul dossier.
- L'avocat du Représentant de l'époque précise que ce bris de probation est survenu en raison d'un manque de communication avec l'avocate du poursuivant.
- Le Représentant souhaite préciser que le voyage qu'on lui reproche est un déplacement en raison de son travail et non un voyage d'agrément.
- Le 10 octobre 2020, le Journal de Montréal fait paraître un article dans lequel on peut lire :
  - « Le courtier en assurances soupçonné d'avoir acheté des renseignements volés sur 40 000 clients de Desjardins a fait appel à deux individus au lourd passé criminel pour les exploiter.
  - Lors de son audience hier devant le tribunal des marchés financiers, François Baillargeon-Bouchard a admis qu'il n'avait pas vérifié les antécédents de Nicolas Fecteau-Tincau, qui a rencontré des clients issus des listes volées.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## COMMENTAIRES DE L'AUTORITÉ

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

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

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

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

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

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

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

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

## DÉCISION

Considérant l'article 184 de la LDPSF;

Considérant l'article 220 de la LDPSF;

Considérant l'article 5 de la LJA;

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

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

Considérant la protection du public;

Pour ces motifs, il convient pour l'Autorité :

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

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

Fait le 14 octobre 2022.

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

### 3.7.2 TMF

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

### 3.7.3 OAR

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

#### 3.7.3.1 Comité de discipline de la CSF

Aucune information.

#### 3.7.3.2 Comité de discipline de la ChAD

# COMITÉ DE DISCIPLINE

## CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

No: 2021-02-02(C)

DATE :

---

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

---

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

Partie plaignante en reprise d'instance

c.

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

Partie intimée

---

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

---

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

---

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

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

#### I. La plainte

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

---

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

2021-02-02(C)

PAGE: 2

(9) chefs d'accusation, soit :

**834xxxx Canada inc.**

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

**9366-xxxx Québec inc.**

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

2021-02-02(C)

PAGE: 3

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

## 8. (Retrait)

**9308-xxxx Québec inc.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2021-02-02(C)

PAGE: 4

plainte déposée contre l'intimée ;

## II. Les faits

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

<sup>4</sup> Pièce P-2;

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

<sup>6</sup> Pièce P-3;

<sup>7</sup> Pièce P-4;

<sup>8</sup> Pièce P-5;

<sup>9</sup> Pièce P-6;

<sup>10</sup> Pièce P-18;

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

<sup>12</sup> Pièces P-9 et P-10;

2021-02-02(C)

PAGE: 5

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

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

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

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

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

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

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

### III. Analyse et décision

#### 3.1 Chef no. 1

##### A) Le contexte

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

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

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

---

<sup>13</sup> Pièce P-11;

<sup>14</sup> Pièces P-12 et P-13;

<sup>15</sup> Pièce P-14;

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

<sup>17</sup> Pièce P-21;

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

<sup>19</sup> Pièces P-16 et P-17;

2021-02-02(C)

PAGE: 6

courtier ;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le rapport PEVL s'est détérioré grandement.

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

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

---

<sup>20</sup> Pièce P-2;

<sup>21</sup> Pièce P-2

<sup>22</sup> Pièce P-3;

<sup>23</sup> Pièce P-4 (page 13);

<sup>24</sup> Pièce P-4 (page 14);

<sup>25</sup> Pièce P-5;

2021-02-02(C)

PAGE: 7

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

(Caractères gras ajoutés)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

<sup>26</sup> Pièce I-1;

<sup>27</sup> Pièce P-5 ou I-2 ;

<sup>28</sup> Ibid;

<sup>29</sup> Pièces P-10 et P-11

<sup>30</sup> Pièce P-11;

<sup>31</sup> Pièce I-4;

<sup>32</sup> Pièce I-5;

<sup>33</sup> Pièce P-13;

2021-02-02(C)

PAGE: 8

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **C) Motifs et dispositif**

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

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

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

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

<sup>34</sup> Pièces I-7 et I-8;

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

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

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

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

2021-02-02(C)

PAGE: 9

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*(Nos soulignements et références omises)*

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

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

2021-02-02(C)

PAGE: 10

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

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

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

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

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

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

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

### 3.2 Chef no. 2

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<sup>43</sup> Pièces P-4, P-5 et P-6;

2021-02-02(C)

PAGE: 11

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1° son nom;
- 2° le montant, l'objet et la nature de la couverture d'assurance;
- 3° le numéro de police et les dates de l'émission du contrat et de la signature de la proposition, le cas échéant;
- 4° le mode de paiement et la date de paiement du contrat d'assurance;
- 5° la liste d'évaluation des biens de l'assuré transmise par celui-ci, le cas échéant.

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

(Soulignements ajoutés)

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

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

---

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

2021-02-02(C)

PAGE: 12

chefs 4 et 7 de la plainte ;

**B) Chef no. 9**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(Nos caractères gras)

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

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

2021-02-02(C)

PAGE: 13

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

(Caractères gras ajoutés)

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

### 3.4 Chef no. 5

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

#### A) Le contexte

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

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

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

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

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

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

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

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

---

<sup>47</sup> Pièce P-18;

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

2021-02-02(C)

PAGE: 14

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

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

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

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

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

(Caractères gras ajoutés)

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

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

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

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

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

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

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

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

<sup>49</sup> Pièces P-8(A) et P-8;

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

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

2021-02-02(C)

PAGE: 15

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

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

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

(Caractères gras ajoutés)

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

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

### C) Conclusion

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

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

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

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

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

2021-02-02(C)

PAGE: 16

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

### 3.5 Chef no. 6

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

#### A) Les faits

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

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

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

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

#### B) Le consentement

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

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

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

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

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

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

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

2021-02-02(C)

PAGE: 17

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

(Caractères gras ajoutés)

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

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

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

### C) Conclusion

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

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

### 3.6 Chef no.10

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

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

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

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

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

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

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

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

2021-02-02(C)

PAGE: 18

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

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

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

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

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

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

(Nos caractères gras)

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

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

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

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

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

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

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

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

<sup>61</sup> Ibid.;

2021-02-02(C)

PAGE: 19

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3.7 Chef no.11

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

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

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

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

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

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

<sup>62</sup> Ibid.;

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

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

2021-02-02(C)

PAGE: 20

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

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

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

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

**LE TOUT** frais à suivre.

---

Me Patrick de Niverville, avocat  
Président

---

Mme Sultana Chichester, agent en  
assurance de dommages  
Membre

Me Valérie Déziel  
Procureure de la partie plaignante

Me Yves Carignan  
Procureur de la partie intimée

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

### 3.7.3.3 OCRCVM

Aucune information.

### 3.7.3.4 Bourse de Montréal Inc.

Aucune information.