

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2017-07-01 (C)

DATE : 27 mars 2018

LE COMITÉ : M ^e Daniel M. Fabien, avocat	Président
Mme Marie-Ève Racine, courtier en assurance de dommages	Membre
M. Marc-Henri Germain, C. d'A.A., A.V.A, 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.
ÉMILIE BONIN, courtier en assurance de dommages (4A)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

[1] Les 31 janvier et 1^{er} février 2018, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages (« le Comité ») est réuni pour instruire la plainte logée contre l'intimée Émilie Bonin dans le présent dossier.

[2] M^e Marie-Josée Belhumeur, ès qualité de syndic, est représentée par M^e Julie Piché. Quant à l'intimée, elle est absente pour cause de maladie mais dûment représentée par M^e Yves Carignan.

[3] Dès le début de l'audition, nous sommes informés qu'une entente est intervenue entre les parties et que l'intimée plaidera coupable à une plainte amendée. Cette plainte amendée comporte 9 chefs d'accusation.

I. Le plaidoyer de culpabilité de l'intimée

[4] Une fois les amendements autorisés par le Comité, Me Carignan, au nom de sa cliente, enregistre un plaidoyer de culpabilité sur chacun des chefs de la plainte amendée, laquelle se lit comme suit :

1. *« Entre les ou vers les 27 mars et 30 mai 2014, l'Intimée a omis d'ajouter l'avenant chantier au contrat d'assurance habitation Aviva numéro P21217500 de l'assurée S.L., alors qu'elle savait ou aurait dû savoir que la résidence assurée ferait l'objet de rénovations importantes et qu'elle serait inhabitée pendant l'exécution des travaux, contrevenant ainsi aux articles 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2), et aux articles 26, 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ, c. D-9.2, r.5) ;*
2. *Entre les ou vers les 30 mai 2014 et 11 décembre 2014, alors qu'elle procédait à la modification du contrat d'assurance habitation Aviva numéro P21217500, l'Intimée a modifié le nom du créancier hypothécaire déjà inscrit pour le remplacer par un créancier hypothécaire inexistant, contrevenant ainsi aux articles 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ, c. D-9.2, r.5) ;*
3. *Entre les ou vers les mois de novembre et décembre 2015, l'Intimée a fait défaut d'identifier adéquatement les besoins d'assurance de l'assurée S.L. à l'occasion de l'ajout d'une résidence, sise au 3121, rue Honoré Beaugard, au contrat d'assurance habitation Aviva numéro P21217500, notamment quant à l'ampleur des travaux exécutés sur la résidence, la possibilité qu'elle soit inoccupée pendant la durée des travaux et le fait que le créancier hypothécaire, Financière Victoria, est un créancier sous-standard, contrevenant ainsi aux articles 16 et 27 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) et aux articles 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ, c. D-9.2, r.5) ;*
4. *Vers le mois de novembre 2015, l'Intimée a fait défaut de préciser la nature des garanties offertes, notamment en omettant d'informer l'assurée S.L. des conséquences d'une propriété inhabitée pendant l'exécution de travaux de rénovation dans les lieux loués en lien avec l'acceptation de ce genre de risque par l'assureur Aviva, contrevenant ainsi aux articles 16 et 28 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) et aux articles 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ, c. D-9.2, r.5) ;*
5. *Entre les ou vers les mois de novembre et décembre 2015, alors qu'elle procédait à l'ajout d'un immeuble au contrat d'assurance habitation Aviva numéro P21217500, l'Intimée a inscrit au contrat d'assurance un créancier hypothécaire inexistant,*

contrevenant ainsi aux articles 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ, c. D-9.2, r.5) ;

6. *Entre les ou vers les mois de février 2014 et janvier 2016, l'Intimée a été négligente dans sa tenue de dossier de l'assurée S.L., notamment en omettant de noter adéquatement la teneur des conversations téléphoniques, les conseils et explications donnés, les instructions reçues de l'assurée et les décisions prises, contrevenant ainsi aux articles 16, 85 à 88 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2), aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ, c. D-9.2, r.5) et aux articles 12 et 21 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (RLRQ, c. D-9.2, r.2);*
7. *Vers le mois de novembre 2015, l'Intimée a fait défaut d'identifier adéquatement les besoins d'assurance de l'assuré H.L.B. à l'occasion de la souscription auprès de RSA du contrat d'assurance habitation locataire-occupant numéro 01MR 9993386, notamment quant à l'ampleur des travaux réalisés dans les lieux loués et la possibilité qu'ils soient inhabités au cours de cette période, contrevenant ainsi aux articles 16, 27 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2), et aux articles 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ, c. D-9.2, r.5) ;*
8. *Vers le mois de novembre 2015, l'Intimée a fait défaut de préciser la nature des garanties offertes, notamment en omettant d'informer l'assuré H.L.B. des conséquences d'un logement inhabité pendant l'exécution de travaux dans les lieux loués en lien avec l'acceptation de ce genre de risque par l'assureur RSA, contrevenant ainsi aux articles 16 et 28 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) et aux articles 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ, c. D-9.2, r.5) ;*
9. *Entre les ou vers les mois de novembre 2015 et janvier 2016, l'Intimée a été négligente dans sa tenue de dossier de l'assuré H.L.B., notamment en omettant de noter adéquatement la teneur des conversations téléphoniques, les conseils et explications données, les instructions reçues de l'assuré et les décisions prises, contrevenant ainsi aux articles 16, 85 à 88 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2), aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ, c. D-9.2, r.5) et aux articles 12 et 21 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (RLRQ, c. D-9.2, r.2). »*

[5] Séance tenante, le Comité a pris acte du plaidoyer de culpabilité de l'intimée et a déclaré celle-ci coupable des infractions reprochées.

[6] Sur le chef 1, l'intimée est déclarée coupable d'avoir enfreint l'article 26 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.

[7] Cet article stipule ce qui suit :

« Art. 26. Le représentant en assurance de dommages doit, dans les plus brefs délais, donner suite aux instructions qu'il reçoit de son client ou le prévenir qu'il lui est impossible de s'y conformer. Il doit également informer son client lorsqu'il constate un empêchement à la continuation de son mandat. »

[8] Quant aux chefs 2, 5, 6 et 9, l'intimée est coupable d'avoir contrevenu à l'article 37 (1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, étant spécifiquement convenu que l'intimée a uniquement agi de façon négligente et non pas de façon malhonnête. Cette disposition prévoit :

« Art. 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 :

1° d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente; »

[9] Relativement aux chefs 3 et 7, l'intimée est coupable d'avoir contrevenu à l'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* qui édicte :

« Art. 27. Un représentant en assurance doit recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins d'un client afin de lui proposer le produit d'assurance qui lui convient le mieux. »

[10] Sur les chefs 4 et 8, l'intimée est déclarée coupable d'avoir contrevenu à l'article 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* qui stipule :

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

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

[11] Considérant ce qui précède, un arrêt conditionnel des procédures est ordonné sur les autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien des chefs d'accusation susdits.

II. Preuve sur sanction

[12] Les parties déposent de consentement les pièces documentaires P-1 à P-22.

[13] En faisant référence à ces pièces documentaires, M^e Piché nous brosse un tableau des circonstances entourant chacune des infractions.

[14] Il découle de cet exposé des faits que l'intimé a vraiment fait preuve de négligence dans le suivi de ses dossiers de même que dans la collecte d'informations auprès de ses assurés.

[15] Il ressort aussi de la preuve qu'il y avait des déficiences majeures au niveau de la tenue des dossiers de l'intimée et des notes qui doivent normalement s'y retrouver.

III. Recommandations communes sur sanction

[16] M^e Belhumeur déclare au Comité que les parties se sont entendues sur les sanctions suivantes, à savoir :

- Chef n^o 1 : une amende de 2 000 \$;
- Chef n^o 2 : une amende de 2 000 \$;
- Chef n^o 3 : une amende de 3 000 \$;
- Chef n^o 4 : une réprimande;
- Chef n^o 5 : une amende de 2 000 \$;
- Chef n^o 6 : une amende de 2 000 \$;
- Chef n^o 7 : une réprimande;
- Chef n^o 8 : une réprimande;
- Chef n^o 9 : une réprimande;
- Condamner l'intimée aux débours.

[17] Bref, des amendes totalisant la somme de 11 000 \$ plus les déboursés.

[18] M^e Piché nous explique pour quelles raisons les parties nous recommandent d'imposer les sanctions ci-haut décrites.

[19] Quant aux facteurs aggravants, l'avocate du syndic insiste sur les suivants :

- l'expérience élevée de l'intimée

- la durée des infractions ;
- les conséquences pour les assurés.

[20] Quant aux facteurs atténuants dont doit bénéficier l'intimé, M^e Piché souligne :

- l'absence d'antécédent disciplinaire de l'intimée ;
- son plaidoyer de culpabilité à la première occasion ;
- l'absence d'intention malhonnête;
- sa bonne collaboration au processus disciplinaire.

[21] Afin d'appuyer la recommandation commune, le procureur du syndic nous réfère notamment aux précédents jurisprudentiels suivants :

- *ChAD c. Roch*, 2017 CanLII 30959 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Huard*, 2017 CanLII 47415 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Jodoin*, 2013 CanLII 23443 (QC CDCHAD)

[22] M^e Carignan nous confirme que la sanction suggérée est juste et appropriée dans les circonstances.

[23] Questionné par le vice-président sur la nécessité ou non d'accorder un délai à l'intimée pour payer les amendes, le procureur nous mentionne qu'un délai de 6 mois serait apprécié.

[24] La partie plaignante n'a pas d'objection en autant que l'intimée perde le bénéfice du terme en cas de défaut.

IV. Analyse et décision

A) Les recommandations communes

[25] La jurisprudence a établi à maintes reprises l'importance qu'un comité de discipline

doit accorder aux recommandations communes¹.

[26] Plus récemment, la Cour suprême confirmait que les recommandations communes sont essentielles au bon fonctionnement de la justice².

[27] Dans cet arrêt, la Cour suprême précise que le Comité doit faire preuve de retenue lorsque les procureurs des parties présentent une recommandation commune sur sanction.

[28] Ci-après quelques extraits pertinents de cet arrêt important, à savoir :

« [40] En plus des nombreux avantages que les recommandations conjointes offrent aux participants dans le système de justice pénale, elles jouent un rôle vital en contribuant à l'administration de la justice en général. La perspective d'une recommandation conjointe qui comporte un degré de certitude élevé encourage les personnes accusées à enregistrer un plaidoyer de culpabilité. Et les plaidoyers de culpabilité font économiser au système de justice des ressources et un temps précieux qui peuvent être alloués à d'autres affaires. Il ne s'agit pas là d'un léger avantage. Dans la mesure où elles font éviter des procès, les recommandations conjointes relatives à la peine permettent à notre système de justice de fonctionner plus efficacement. Je dirais en fait qu'elles lui permettent de fonctionner. Sans elles, notre système de justice serait mis à genoux, et s'effondrerait finalement sous son propre poids.

[41] Cependant, comme je l'ai mentionné, la présentation de recommandations conjointes ne reste possible que si les parties sont très confiantes qu'elles seront acceptées. Si elles doutent trop, les parties peuvent plutôt choisir d'accepter les risques d'un procès ou d'une audience de détermination de la peine contestée. Si les recommandations conjointes en viennent à être considérées comme des solutions de rechange insuffisamment sûres, l'accusé en particulier hésitera à renoncer à un procès et à ses garanties concomitantes, notamment la faculté cruciale de mettre à l'épreuve la solidité de la preuve du ministère public.

[42] D'où l'importance, pour les juges du procès, de faire montre de retenue et de ne rejeter les recommandations conjointes que lorsque des personnes renseignées et raisonnables estimerait que la peine proposée fait échec au bon fonctionnement du système de justice. Un seuil moins élevé que celui-ci jetterait trop d'incertitude sur l'efficacité des ententes de règlement. Le critère de l'intérêt public garantit que ces ententes de règlement jouissent d'un degré de certitude élevé. »

(nos soulignements)

¹ *Gauthier c. Médecins (Ordre professionnel des)*, 2013 CanLII 82189 (QC TP) et *Chan c. Médecins (Ordre professionnel des)*, 2014 QCTP 5 (CanLII);

² *R. c. Anthony-Cook*, 2016 CSC 43 QCTP 5 (CanLII);

[29] Dans l'affaire *Ungureanu*³, le Tribunal des professions décrit lui aussi quelle est la fonction des recommandations communes en matière disciplinaire :

[21] Les ententes entre les parties constituent en effet un rouage utile et parfois nécessaire à une saine administration de la justice. Lors de toute négociation, chaque partie fait des concessions dans le but d'en arriver à un règlement qui convienne aux deux. Elles se justifient par la réalisation d'un objectif final. Lorsque deux parties formulent une suggestion commune, elles doivent avoir une expectative raisonnable que cette dernière sera respectée. Pour cette raison, une suggestion commune formulée par deux avocats d'expérience devrait être respectée à moins qu'elle ne soit déraisonnable, inadéquate ou contraire à l'intérêt public ou de nature à déconsidérer l'administration de la justice.

(nos soulignements)

[30] En vérité, lorsqu'une suggestion commune est formulée par des avocats d'expérience, notre marge de manœuvre est excessivement limitée. Autrement dit, il est pratiquement impossible de l'écarter, à moins qu'elle soit contraire à l'intérêt public ou au bon fonctionnement de notre système de justice disciplinaire.

B) Décision

[31] La recommandation commune formulée par les parties est entérinée séance tenante par le Comité.

[32] Précisons toutefois un fait qui nous apparaît important.

[33] Nous sommes d'opinion que l'intimée n'a jamais agi de façon malhonnête. Elle a uniquement fait preuve de négligence. D'ailleurs, la partie plaignante l'admet volontiers.

[34] Tel qu'établi par la Cour d'appel dans l'arrêt *Pigeon c. Daigneault*⁴, la sanction disciplinaire doit atteindre les objectifs suivants :

- en premier lieu, la protection du public ;
- ensuite, la dissuasion du professionnel de récidiver; et
- l'exemplarité à l'égard des membres de la profession qui pourraient être tentés de poser des gestes semblables;

³ *Infirmières et Infirmiers auxiliaires (Ordre professionnel de) c. Ungureanu*, 2014 QCTP 20 (CanLII);

⁴ 2003 CanLII 32934 (QC CA), aux paragraphes 38 et suivants;

- et finalement, le droit du professionnel visé d'exercer sa profession.

[35] Or, nous sommes d'avis que la suggestion commune des parties tient compte de la gravité objective des infractions et, d'autre part, qu'elle assure la protection du public sans punir outre mesure l'intimée.

[36] Quant aux frais, l'intimée devra assumer les frais et déboursés de l'instance.

[37] L'intimée bénéficiera d'un délai de six (6) mois pour acquitter les amendes de 11 000 \$ et les débours, délai qui sera calculé uniquement à compter du 31^{ième} jour suivant la signification de la présente décision.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

PREND ACTE du plaidoyer de culpabilité de l'intimée Émilie Bonin sur les chefs n^{os} 1 à 9 de la plainte amendée;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef n^o 1 de la plainte amendée pour avoir contrevenu à l'article 26 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

DÉCLARE l'intimée coupable des chefs n^{os} 2, 5, 6 et 9 de la plainte amendée pour avoir contrevenu à l'article 37(1^o) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* ;

DÉCLARE l'intimée coupable des chefs n^{os} 3 et 7 de la plainte amendée pour avoir contrevenu à l'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

DÉCLARE l'intimée coupable des chefs n^{os} 4 et 8 de la plainte amendée pour avoir contrevenu à l'article 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures à l'égard de toutes les autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien des chefs d'accusation susdits;

Sur le chef n^o 1 :

IMPOSE à l'intimée une amende de 2 000 \$;

Sur le chef n° 2 :

IMPOSE à l'intimée une amende de 2 000 \$;

Sur le chef n° 3 :

IMPOSE à l'intimée une amende de 3 000 \$;

Sur le chef n° 4 :

IMPOSE à l'intimée une réprimande;

Sur le chef n° 5 :

IMPOSE à l'intimée une amende de 2 000 \$;

Sur le chef n° 6 :

IMPOSE à l'intimée une amende de 2 000 \$;

Sur le chef n° 7 :

IMPOSE à l'intimée une réprimande;

Sur le chef n° 8 :

IMPOSE à l'intimée une réprimande;

Sur le chef n° 9 :

IMPOSE à l'intimée une réprimande;

CONDAMNE l'intimée au paiement de tous les déboursés;

ACCORDE à l'intimée un délai de six (6) mois pour acquitter les amendes et déboursés, le tout en 6 versements mensuels, égaux et consécutifs, délai qui sera calculé uniquement à compter du 31^{ième} jour suivant la signification de la présente décision;

DÉCLARE que si l'intimée est en défaut de payer à échéance l'un ou l'autre des versements susdits, elle perdra le bénéfice du terme et toute somme alors impayée deviendra immédiatement due et exigible.

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

Mme Marie-Ève Racine, courtier en
assurance de dommages
Membre

M. Marc-Henri Germain, C. d'A.A., A.V.A.,
courtier en assurance de dommages
Membre

M^e Julie Piché
Procureur de la partie plaignante

M^e Yves Carignan
Procureur de la partie intimée

Date d'audience : 31 janvier 2018