

**Autorité des marchés financiers c. Allstate
du Canada, compagnie d'assurances**

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DES MARCHÉS FINANCIERS

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
MONTRÉAL

DOSSIER N° : 2019-013

DÉCISION N° : 2019-013-001

DATE : Le 25 octobre 2019

EN PRÉSENCE DE : M^e JEAN-PIERRE CRISTEL

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Partie demanderesse

c.

ALLSTATE DU CANADA, COMPAGNIE D'ASSURANCE

et

ANTOINE LÉTOURNEAU

Parties intimées

DÉCISION

APERÇU

[1] L'intimée Allstate du Canada, Compagnie d'assurance (« Allstate ») est une compagnie d'assurance au sens de la *Loi sur les assureurs*¹ dont le siège est situé en Ontario.

¹ RLRQ, c. A-32.1.

[2] L'intimée Allstate déteint un permis délivré par l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité ») lui permettant d'exercer ses activités au Québec dans les domaines de l'assurance automobile, de l'assurance de biens, de l'assurance des chaudières et des machines, de l'assurance de frais juridiques, de l'assurance contre l'incendie et de l'assurance responsabilité².

[3] L'intimée Allstate détient aussi une inscription lui permettant d'agir au Québec à titre de cabinet d'assurance dans les catégories d'assurance de personnes, d'assurance de dommages et d'offrir de l'expertise en règlement de sinistre³.

[4] L'intimé Antoine Létourneau agit depuis le 11 août 2010 à titre de dirigeant responsable de ce cabinet d'assurance Allstate inscrit au Québec⁴.

[5] L'Autorité est l'organisme responsable de l'application de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*⁵. L'Autorité exerce les fonctions et pouvoirs qui sont prévus à l'article 7 de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*⁶, et ce, de la manière prévue à l'article 8 de cette loi.

[6] L'Autorité allègue que l'intimée Allstate a contrevenu à l'article 84 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* en faisant défaut d'agir avec soin et compétence envers ses clients en leur transmettant à plus de cent (100) reprises des avis de modification de polices d'assurance comportant une réduction des engagements de l'assureur ou un accroissement des obligations des assurés, sans faire de suivi auprès d'eux et sans les informer que les modifications apportées à leur contrat ne pouvaient avoir d'effet sans leur consentement écrit, contrairement à ce que prévoit l'article 2405 du *Code civil du Québec*⁷.

[7] L'Autorité allègue aussi que les intimés Allstate et son dirigeant responsable, Antoine Létourneau, ont contrevenu aux articles 85 et 86 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* en faisant défaut de veiller à la discipline de leurs représentants et en faisant défaut de s'assurer que tous les dirigeants et employés d'Allstate agissent conformément à cette loi et à ses règlements en s'acquittant de toutes les obligations qui leur incombent.

[8] À cet égard, l'Autorité allègue spécifiquement que, dans la présente affaire, les représentants de l'intimée Allstate ont manqué à leurs obligations - d'agir avec compétence et professionnalisme et en conseillers consciencieux - qui sont prévues à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et à l'article 37(6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommage*⁸.

² Pièce D-1.

³ Pièce D-2.

⁴ Pièce D-2.

⁵ RLRQ, c. D-9.2.

⁶ RLRQ, c. E-6.1.

⁷ CCQ-1991.

⁸ RLRQ, c. D-9.2, r. 5.

[9] Lors de l'audience qui s'est tenue le 24 octobre 2019, les parties ont informé le Tribunal qu'elles ont conclu un accord contenant une recommandation commune à l'égard des intimés. Cette recommandation commune demande au Tribunal de prononcer des ordonnances imposant une pénalité administrative de 100 000 \$ à l'encontre de l'intimée Allstate et une pénalité administrative de 10 000 \$ à l'encontre de l'intimé Antoine Létourneau.

[10] La question en litige est donc la suivante : Le Tribunal doit-il, dans l'intérêt public, entériner cet accord et ainsi mettre en œuvre la recommandation commune des parties qu'il contient ?

[11] Dans la présente affaire, le Tribunal a répondu « oui » à cette question en litige, et ce, pour les motifs ci-après exposés.

ANALYSE

Question en litige : Le Tribunal doit-il, dans l'intérêt public, entériner l'accord conclu entre les parties et ainsi mettre en œuvre la recommandation commune des parties qu'il contient ?

[12] Après avoir pris connaissance de l'accord conclu entre les parties, le 24 octobre 2019, le Tribunal en arrive à la décision qu'il est dans l'intérêt public de l'entériner et de mettre en œuvre la recommandation commune des parties qu'il contient. Une copie de cet accord est jointe à la présente décision.

[13] Le Tribunal rappelle qu'il n'est jamais tenu d'accepter les conclusions d'un accord entre les parties ni les suggestions communes qui lui sont proposées. De plus, chaque dossier doit être évalué à la lumière de ses particularités.

[14] Le Tribunal doit également déterminer si les pénalités administratives demandées à l'encontre des intimés sont raisonnables afin d'assurer la protection du public⁹ et, à cet égard, il a considéré plusieurs critères¹⁰.

[15] Dans la présente affaire, les intimés ont admis tous les faits décrits dans la demande de l'Autorité de même que tous les manquements aux articles 84, 85 et 86 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* qui leur sont reprochés. Ils ont aussi consenti au dépôt de toutes les pièces alléguées au soutien de la demande de l'Autorité et en ont admis le contenu.

[16] Le Tribunal constate que ces manquements sont non seulement graves mais qu'ils sont répétés.

[17] Ainsi, les faits, admis par les intimés, révèlent que, pour la seule année 2016, un total de 107 polices d'assurances habitation de l'intimée Allstate ont été modifiées en cours de contrat - soit par l'augmentation de la franchise à payer, soit par le retrait d'avenants - et ce, sans que le consentement écrit des assurés n'ait été obtenu.

⁹ *Mizrahi c. Autorité des marchés financiers*, 2009 QCCQ 10542.

¹⁰ *Autorité des marchés financiers c. Demers*, 2006 QCBDRVM 17.

[18] Faire parvenir à une clientèle vulnérable des avis de modification de polices d'assurance comportant une réduction des engagements de l'assureur ou un accroissement des obligations des assurés sans faire de suivi par écrit auprès de ces clients pour qu'ils comprennent bien les enjeux et sans les informer que les modifications apportées à leur contrat ne peuvent juridiquement avoir d'effet sans leur consentement écrit - comme le prévoit l'article 2405 du *Code civil du Québec* - constitue, de l'avis du Tribunal, un comportement plus que douteux.

[19] De l'avis du Tribunal, la cascade de manquements graves qui fait l'objet du présent dossier démontre un manque d'honnêteté et de loyauté - flagrant et répété - à l'égard des clients de l'intimée Allstate.

[20] Le Tribunal indique que l'article 84 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* constitue la pierre d'assise de la relation de confiance qui doit exister entre l'industrie de l'assurance et un public à la recherche d'intermédiaires financiers fiables et capables de lui fournir la couverture d'assurance dont il a besoin pour protéger son foyer contre une gamme de risques importants.

[21] Le Tribunal souligne que l'existence de cette confiance est un élément essentiel au bon fonctionnement de notre économie de marché et, en particulier, de son secteur de l'assurance.

[22] Par conséquent, le comportement démontré par les intimés dans la présente affaire est non seulement inacceptable, mais il ne sera pas, dans l'intérêt public, toléré et un message clair doit être passé à cet égard à l'ensemble des intervenants de la place financière.

[23] Le Tribunal accepte d'entériner l'accord qui est intervenu entre les parties au présent dossier mais uniquement parce que le paragraphe 6 de cet accord indique que l'intimée Allstate a déjà mis en place - à la satisfaction de l'Autorité - des mesures de contrôle et de surveillance afin de s'assurer que ses représentants respectent, en tout temps, l'intégralité de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et de ses règlements d'application, en particulier pour ce qui a trait à la communication de toute l'information pertinente à ses clients.

[24] Par ailleurs, la procureure de l'Autorité n'a pas indiqué au Tribunal que les intimés avaient des antécédents en matière de manquements à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et elle a affirmé que les intimés, par l'entremise de leur procureur, avaient offert une bonne collaboration afin de trouver - dans l'intérêt public - un règlement au présent dossier.

[25] Par conséquent, après avoir dûment considéré l'argumentation, l'accord et la recommandation que lui ont présentés les parties, le Tribunal est prêt, dans l'intérêt public, à entériner cet accord et à imposer à l'encontre des intimés les pénalités administratives, de nature dissuasive, qui lui ont été conjointement suggérées.

POUR CES MOTIFS, le Tribunal administratif des marchés financiers, en vertu des articles 93 et 97 al. 2 (6^o) de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier* et de l'article 115 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* :

ENTÉRINE l'accord intervenu, le 24 octobre 2019, entre l'Autorité des marchés financiers et les intimés Allstate du Canada, Compagnie d'assurance et Antoine Létourneau;

IMPOSE à Allstate du Canada, Compagnie d'assurance une pénalité administrative de cent mille dollars (100 000 \$) payable à l'Autorité des marchés financiers selon les termes de l'accord susmentionné;

IMPOSE à Antoine Létourneau une pénalité administrative de dix mille dollars (10 000 \$) payable à l'Autorité des marchés financiers selon les termes de l'accord susmentionné.

M^e Jean-Pierre Cristel
Juge administratif

M^e Ève Demers
(Contentieux de l'Autorité des marchés financiers)
Procureure de l'Autorité des marchés financiers

M^e Eric Stachecki
(McMillan S.E.N.C.R.L., s.r.l.)
Procureur de Allstate du Canada, Compagnie d'assurance et Antoine Létourneau

Date d'audience : 24 octobre 2019

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DES MARCHÉS FINANCIERS

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, ayant son domicile au 2640, boulevard Laurier, 3^e étage, Québec (Québec) G1V 5C1;

(Ci-après « l'Autorité »)

et

ALLSTATE DU CANADA, COMPAGNIE D'ASSURANCE, ayant son siège au 27, Allstate Parkway, suite 100, Markham (Ontario) L3R 5P8, et son principal établissement au Québec au 7100, rue Jean Talon Est, bureau 300, Anjou (Québec), H1M 3S3

(Ci-après « Allstate »)

et

ANTOINE LÉTOURNEAU, domicilié et résidant au
, Longueuil (Québec),

ACCORD ENTRE LES PARTIES

ATTENDU QUE l'Autorité est une personne morale mandataire de l'État, instituée en vertu de l'article 1 de la *Loi sur l'encadrement du secteur financier*, RLRQ, c. E-6.1 (la « **LESF** »);

ATTENDU QU'en vertu du paragraphe 2^o de l'article 4 de la LESF, l'Autorité a notamment pour mission de protéger le public et de veiller à ce que les institutions financières et autres intervenants du secteur financier se conforment aux obligations que la loi leur impose en vue de protéger les intérêts des consommateurs de produits financiers et utilisateurs de services financiers et prendre toute mesure prévue à la loi à ces fins;

ATTENDU QU'en vertu du paragraphe 3^o de l'article 4 de la LESF, l'Autorité a également pour mission d'assurer l'encadrement des activités de distribution de produits et services financiers en administrant en outre les règles d'admissibilité et d'exercice de ces activités et en prenant toute mesure prévue à la loi à ces fins;

ATTENDU QU'en vertu de l'article 7 de la LESF, l'Autorité est notamment chargée d'exercer les fonctions et pouvoirs qui lui sont attribués par les lois énumérées à l'annexe 1, dont la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « **LDPSF** »);

ATTENDU QU'Allstate est une compagnie d'assurance au sens de la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1 (la « **LA** ») autorisée à agir dans les catégories de l'assurance automobile, l'assurance de biens, l'assurance des chaudières et des machines, l'assurance de frais juridiques, l'assurance contre l'incendie et l'assurance de responsabilité;

ATTENDU QU'Allstate détient également une inscription auprès de l'Autorité à titre de cabinet en assurance de personnes, en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistre;

ATTENDU QU'Antoine Létourneau agit depuis le 11 août 2010 à titre de dirigeant responsable du cabinet Allstate;

ATTENDU QUE le ou vers le 28 juin 2016, l'Autorité a reçu une plainte de la part d'un consommateur à l'égard des pratiques d'Allstate;

ATTENDU QUE l'enquête de l'Autorité a permis de constater des manquements de la part d'Allstate relativement à la modification de 107 polices d'assurance habitation en cours de contrat, manquements ci-après plus amplement détaillés;

ATTENDU QUE le 7 juin 2019, l'Autorité a rendu une ordonnance à l'égard d'Allstate en vertu de l'article 325.1 de la *Loi sur les assurances*, RLRQ, c. A-32, remplacée par la LA¹, lui enjoignant de mettre en place diverses mesures afin de corriger la situation;

ATTENDU QUE l'Autorité peut, en vertu des articles 93 et 94 de la LESF, s'adresser au Tribunal administratif des marchés financiers (« **TMF** ») afin qu'il prenne toutes les mesures propres à assurer le respect des dispositions de la loi;

ATTENDU QUE le TMF peut, en vertu de l'article 115 de la LDPSF, imposer une pénalité administrative à l'encontre d'un cabinet et de ses dirigeants pour un montant qui ne peut excéder 2 000 000\$ pour chaque contravention à la loi;

ATTENDU QUE l'Autorité a signifié à Allstate une demande déposée au TMF en vertu des articles 93 et 94 de la LESF et de l'article 115 de la LDPSF (ci-après la « **demande** »), visant notamment l'imposition de pénalités administratives;

ATTENDU QUE les parties désirent, suivant cette demande, conclure un accord visant le règlement complet du présent dossier;

ATTENDU QUE cet accord sera présenté auprès du TMF afin qu'il l'entérine, le rende exécutoire et ordonne aux parties de s'y conformer;

EN CONSIDÉRATION DE CE QUI PRÉCÈDE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIVIT :

1. Le préambule fait partie intégrante du présent accord;
2. Allstate et Antoine Létourneau (les « **Intimés** ») admettent les faits allégués à la demande de l'Autorité, notamment :

¹ Édictée par la *Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières*, L.Q. 2018, c. 23, a. 3, et entrée en vigueur le 13 juin 2019, art. 814 (4).

- L'enquête menée par l'Autorité a révélé que de nombreuses polices d'assurance émises par Allstate ont été modifiées en cours de contrat, soit par le retrait d'avenants, soit par l'augmentation de la franchise à payer par l'assuré en cas de sinistre, et ce, sans qu'Allstate n'obtienne préalablement le consentement écrit des assurés;
 - Pour l'année 2016, un total de 107 polices d'assurance habitation ont ainsi été modifiées en cours de contrat sans que le consentement écrit des assurés n'ait été obtenu;
 - Les assurés ont été avisés de la modification à leur police par une lettre type signée par le directeur de la succursale du cabinet avec laquelle ils faisaient affaire;
 - Sur décision d'un agent de souscription de retirer un avenant, ces lettres étaient transmises aux assurés de manière automatique et selon un modèle préétabli par la succursale du cabinet Allstate en charge du dossier du client concerné;
 - Les lettres transmises aux assurés ne faisaient aucune allusion à la nécessité que ces derniers consentent par écrit aux modifications apportées à leur police pour qu'elles prennent effet;
 - Au contraire, ces lettres prévoyaient, pour la plupart, que la modification à la police entrerait en vigueur vingt (20) jours suivant la date de l'avis;
 - De plus, sur ces 107 lettres, dix-huit (18) d'entre elles ne précisait cependant pas à partir de quand la réduction de couverture prenait effet, laissant ainsi l'assuré dans l'incertitude quant à l'étendue de sa couverture;
 - L'une de ces lettres ne précisait par ailleurs pas quel avenant était retiré de la police, et une autre imposait une franchise de manière rétroactive pour toute réclamation future;
 - Le cabinet Allstate et ses représentants n'ont pas fourni toute l'information pertinente et utile à leurs clients, notamment en :
 - n'informant pas les 107 clients concernés que la réduction des engagements de l'assureur n'aurait d'effet que s'ils y consentaient par écrit, conformément aux dispositions d'ordre public de l'article 2405 du *Code civil du Québec*, c. CCQ-1991 (le « C.c.Q. »);
 - ne fournissant donc pas à ces 107 clients tous les renseignements utiles et nécessaires quant à la possibilité de remettre en vigueur les avenants retirés à leur contrat et les conditions pour ce faire, le cas échéant.
3. Les Intimés consentent au dépôt de toutes les pièces alléguées au soutien de cette demande sans autre formalité et en admettent le contenu;
4. Les Intimés admettent tous les manquements allégués à la demande, soit les suivants :

- Allstate a fait défaut d'agir avec soin et compétence envers ses clients en leur transmettant des avis de modification de polices comportant une réduction des engagements de l'assureur ou un accroissement des obligations des assurés sans faire de suivi auprès d'eux et sans les informer que les modifications apportées à leur contrat ne pouvaient avoir d'effet sans leur consentement écrit, contrairement à ce que prévoit l'article 2405 du C.c.Q., contrevenant ainsi à l'article 84 de la LDPSF;
 - Allstate et Antoine Létourneau ont fait défaut de veiller à la discipline de leurs représentants et de s'assurer que ceux-ci, de même que les dirigeants et employés d'Allstate, agissent conformément à la LDPSF et à ses règlements en s'acquittant de toutes les obligations qui leur incombent contrevenant ainsi aux articles 85 et 86 de la LDPSF;
5. Allstate s'engage, en vertu du présent accord, à payer à l'Autorité un montant de cent mille dollars (100 000 \$) à titre de pénalité administrative pour avoir fait défaut de respecter les articles 84, 85 et 86 de la LDPSF, commettant ainsi les manquements énoncés au présent accord;
 6. Allstate a déjà mis en place des mesures de contrôle et de surveillance additionnelles afin de s'assurer que les représentants qui lui sont rattachés respectent la LDPSF et ses règlements, et plus particulièrement en ce qui a trait à la communication de toute l'information pertinente à ses clients;
 7. Antoine Létourneau s'engage, en vertu du présent accord, à payer à l'Autorité un montant de dix mille dollars (10 000\$) à titre de pénalité administrative pour avoir fait défaut de respecter les articles 85 et 86 de la LDPSF, commettant ainsi les manquements énoncés au présent accord;
 8. Les parties reconnaissent que le présent accord est conclu dans l'intérêt du public en général;
 9. Les Intimées reconnaissent avoir lu toutes les clauses du présent accord, reconnaissent en avoir compris la portée et s'en déclarent satisfaits, d'autant plus qu'ils ont bénéficié des conseils de leur avocat;
 10. Les Intimés consentent donc à ce que le TMF prononce une décision par laquelle il entérine le présent accord, le rend exécutoire en plus d'ordonner aux parties de s'y conformer;
 11. Les Intimées comprennent que l'accord est conditionnel à l'approbation du TMF et que ce dernier n'est pas lié par la suggestion commune présentée par les parties;
 12. Les Intimées reconnaissent que les conditions et engagements énoncés au présent accord constituent des engagements souscrits par ces derniers auprès de l'Autorité, engagements qui seront exécutoires et opposables à leur égard dès signature du présent accord;

13. Les intimés s'engagent à effectuer le paiement des pénalités administratives à l'ordre de *McMillan S.E.N.C.R.L. en fiducie* dans les dix (10) jours de la signature du présent accord, étant entendu que lors du prononcé du jugement du TMF, McMillan S.E.N.C.R.L. (Me Eric Stachecki) transmettra à l'Autorité les sommes ainsi perçues, jusqu'à concurrence du montant octroyé par le TMF, le cas échéant;
14. Les parties conviennent de ne faire aucune déclaration publique incompatible avec les conditions du présent accord;
15. Le présent accord ne saurait être interprété à l'encontre de l'Autorité à titre de renonciation à ses droits et recours lui étant attribués en vertu de la LDPSF, la LESM ou de toutes autres lois ou règlements pour toute autre violation passée, présente ou future de la part des Intimés.

ET LES PARTIES ONT SIGNÉ :

À Québec, ce 24 octobre 2019

À Montréal, ce 17 octobre 2019

*Contentieux de l'Autorité
des marchés financiers*

**CONTENTIEUX DE L'AUTORITÉ DES
MARCHÉS FINANCIERS**
(Me Ève Demers et Me Aurélie Gauthier)
Procureures de la Demanderesse

**ALLSTATE DU CANADA, COMPAGNIE
D'ASSURANCE**
Par : Angie Morris
Vice President, General Counsel &
Corporate Secretary

À Montréal, ce 21 octobre 2019

ANTOINE LÉTOURNEAU

À Montréal, ce ___ octobre 2019

McMillan SENCER
MCMILLAN S.E.N.C.R.L., S.R.L.
(Me Eric Stachecki)
Procureur des intimés