

# COMITÉ DE DISCIPLINE

## CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2015-02-04 (C)

DATE : 17 février 2016

---

LE COMITÉ : M <sup>e</sup> Daniel M. Fabien	Président
Mme Chantal Yelle, courtier en assurance de dommages	Membre
M. Marcel Cabana, C. d'A. Ass., courtier en assurance de dommages	Membre

---

**ME KARINE LIZOTTE**, ès qualités de syndic adjoint de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante

c.

**SYLVAIN GOUIN**, inactif et sans mode d'exercice comme courtier en assurance de dommages (4A)

Partie intimée

---

### DÉCISION SUR CULPABILITÉ

---

ORDONNANCE DE NON-DIVULGATION, NON-PUBLICATION  
ET NON-DIFFUSION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONTENUS À LA  
PIÈCE P-10 EN VERTU DE L'ARTICLE 142 DU *CODE DES PROFESSIONS*

---

[1] Le 23 novembre 2015, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages (« le Comité ») procède à l'instruction d'une plainte disciplinaire logée à l'encontre de l'intimé Sylvain Gouin.

[2] Lors de l'audition, M<sup>e</sup> Karine Lizotte, syndic adjoint, est représentée par M<sup>e</sup> Sébastien Tisserand. Quant à l'intimé, il est présent et il se représente seul.

[3] La plainte dont le Comité est saisi se lit comme suit :

*« 1. Entre les ou vers les 13 août 2012 et 20 septembre 2012, a fait défaut d'exécuter le mandat en ne demandant pas l'annulation du contrat d'assurance automobile AXA no 6-579-814-0, émis au nom de l'assurée M.-N. L. pour la période du 7 septembre 2011 au 7 septembre 2013, à la date d'anniversaire du 7 septembre 2012, alors qu'il était de sa connaissance que ce contrat était remplacé auprès d'Aviva à compter du 13 août 2012, le tout en contravention avec les articles 2, 9, 25 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;*

*2. Entre les ou vers les 20 août 2012 et 10 décembre 2012, a fait défaut d'exécuter le mandat en ne demandant pas l'annulation du contrat d'assurance habitation AXA no 01-102-729-6, émis au nom de l'assurée M.-N. L. pour la période du 8 octobre 2011 au 8 octobre 2013, à la date d'anniversaire du 8 octobre 2012, alors qu'il était de sa connaissance depuis le ou vers le 20 août 2012 que ce contrat serait remplacé auprès d'Aviva à compter du 8 octobre 2012, le tout en contravention avec les articles 2, 9, 25 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;*

*3. Entre les ou vers les 13 août 2012 et 20 septembre 2012, a fait défaut de rendre compte à son assurée M.-N. L. que le contrat d'assurance automobile AXA no 6-579-814-0 émis pour la période du 7 septembre 2011 au 7 septembre 2013, n'avait pas été annulé à la date d'anniversaire du 7 septembre 2012, alors qu'il était de sa connaissance que ce contrat était remplacé auprès d'Aviva à compter du 13 août 2012, le tout en contravention avec les articles 26 et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;*

*4. Entre les ou vers les 13 août 2012 et 10 décembre 2012, a fait défaut de rendre compte à son assurée M.-N. L. que le contrat d'assurance habitation AXA no 01-102-729-6 émis pour la période du 8 octobre 2011 au 8 octobre 2013, n'avait pas été annulé à la date d'anniversaire du 8 octobre 2012, alors qu'il était de sa connaissance depuis le ou vers le 13 août 2012 que ce contrat serait remplacé auprès d'Aviva à compter du 8 octobre 2012, le tout en contravention avec les articles 26 et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;*

*5. Entre les ou vers les 10 décembre 2012 et 17 janvier 2013, personnellement et à titre de représentant et/ou de gestionnaire responsable du cabinet 9229-3141 Québec inc. faisant affaire sous le nom de Québec assurances, a permis à M. Éric Bisson, employé ni certifié ni visé par l'article 547 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, d'agir directement dans les dossiers de l'assurée M.-N. L. en effectuant des tâches réservées aux représentants en assurance de dommages, dans les dossiers des assurés M.-N. L. et M.G., notamment :*

*a. Le ou vers le 10 décembre 2012, en transmettant un courriel à Intact leur demandant d'annuler le contrat d'assurance habitation, no 01-102-729-6, au nom de M.-N. L. à compter du 8 octobre 2012 et leur demander le remboursement des primes payées en trop;*

*b. Le ou vers le 17 janvier 2013, en communiquant avec l'assureur Aviva afin de remettre en vigueur la police automobile no A17115027LPA au nom de M.-N. L.;*

c. Le ou vers le 17 janvier 2013, en s'occupant de faire émettre un nouveau contrat d'assurance automobile par Pafco sous le numéro 558213674, pour la période du 17 janvier 2013 au 17 janvier 2014, au nom de M.-N. L.;

le tout en contravention avec les articles 12 et 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et avec les articles 37(1) et 37(12) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

6. Entre les ou vers les 1<sup>er</sup> octobre 2012 et 17 janvier 2013, a fait défaut d'exécuter le mandat de sa cliente M.-N. L. d'assurer son véhicule 2011 Hyundai Élantra, et créé un découvert d'assurance, le tout en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et avec les articles 9, 25, 26, 37(1), 37(4) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

7. Entre les mois d'août 2012 et d'août 2013, personnellement et à titre de représentant et/ou de gestionnaire responsable du cabinet 9229-3141 Québec inc. fas Québec Assurances, a fait défaut ou permis qu'il soit fait défaut de conserver pour une période minimale de cinq ans des documents faisant partie du dossier-client de M.-N. L., notamment le courriel adressé au Groupe Jetté, le ou vers le 12 août 2012, demandant de résilier ou d'annuler les contrats d'assurance automobile et habitation AXA/Intact à leur échéance du 7 septembre 2012, le tout en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, les articles 17 et 18 du Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres et les articles 1, 2, 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

8. Entre les mois d'août 2012 et d'août 2013, personnellement et à titre de représentant et/ou de gestionnaire responsable du cabinet 9229-3141 Québec inc. fas Québec Assurances, a été négligent dans la tenue du dossier de M.-N. L. en faisant défaut d'inscrire au dossier les démarches et interventions et notamment la teneur des communications téléphoniques, les instructions reçues et les décisions de la cliente concernant leurs garanties d'assurance, le tout en contravention avec les articles 12 et 21 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome, les articles 85 à 88 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et les articles 2 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

9. Les ou vers les 13 novembre 2013 et 4 décembre 2013, a fait défaut d'avoir une conduite empreinte de modération, d'objectivité et de dignité dans ses communications verbales et écrites avec l'enquêteur, le syndic et avec le président directeur général de la Chambre de l'assurance de dommages, en parlant « d'acharnement », de « vengeance », en démontrant une attitude agressive à l'égard de ces personnes dans ses propos, en déposant des plaintes à l'encontre de l'enquêteur et du syndic et en refusant de répondre aux questions qui lui étaient soumises, le tout en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et avec les articles 14 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

10. Entre les ou vers les 14 et 16 janvier 2014, a fait défaut d'avoir une conduite empreinte de modération, d'objectivité et de dignité dans ses communications verbales et écrites avec les notaires J. B. et J.-Y.B., en démontrant une attitude agressive à l'égard de ces personnes dans ses propos, le tout en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et avec les articles 14 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

11. *Le ou vers le 16 janvier 2014, a agi à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, en assortissant l'envoi au notaire J-Y. B d'une note de couverture. conforme aux exigences du créancier hypothécaire au retrait d'une présumée plainte de Me J-Y. B. à son encontre auprès de la Chambre de l'assurance de dommages et au retrait de sa plainte à l'encontre du notaire J-Y. B. auprès de la Chambre des notaires du Québec, le tout en contravention avec l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et avec l'article 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages. »*

## **I. La preuve au soutien de la plainte**

[4] M<sup>e</sup> Tisserand informe le Comité que toutes les pièces de la partie plaignante, soit les pièces P-1 à P-13 sont déposées en preuve avec le consentement de M. Gouin, incluant les déclarations des témoins qui sont contenues dans les diverses pièces.

[5] Relativement à la pièce P-10, M<sup>e</sup> Tisserand requiert une ordonnance de non-divulgaration, non-publication et non-diffusion en vertu de l'article 142 du *Code des professions* puisque cette pièce contient plusieurs renseignements personnels sensibles. L'intimé nous confirme qu'il ne conteste pas cette requête de la partie plaignante. Le Comité fait droit à cette demande.

[6] Comme premier témoin, le Comité entend M<sup>e</sup> Karine Lizotte, soit la partie plaignante, qui relate principalement ce qui suit au Comité :

- Elle est avocate depuis 2002 et courtier en assurance de dommages des particuliers depuis 2005;
- Elle a commencé comme enquêteur au bureau du syndic de la ChAD et occupe le poste de syndic adjoint depuis 2012;
- Lorsque Mme Chauvin a quitté ses fonctions de syndic au mois de février 2014, elle a pris en charge le dossier de l'intimé;
- Elle explique qu'en tout temps pertinent à la plainte, M. Sylvain Gouin est rattaché au cabinet 9229-3141 Québec inc. faisant affaires sous le nom de Québec Assurances;
- Afin d'assurer la gestion et l'administration du cabinet, Québec Assurances retient les services du Groupe Jetté Assurances inc.;
- À cette fin, une convention de gestion intervient entre Groupe Jetté et Québec Assurances<sup>1</sup>;
- Cette convention prend effet le 1<sup>er</sup> octobre 2011 et se termine le 31 mars 2012;
- Lors de la terminaison de la convention de gestion, Québec Assurances redevient gestionnaire des polices d'assurance émises;

---

<sup>1</sup> Voir la pièce P-4, aux pages 3 et suivantes;

- Sur les chefs n<sup>os</sup> 1, 3 et 6 qui concernent l'assurance automobile de l'assurée Marie-Noëlle Laroche, M<sup>e</sup> Lizotte nous relate dans quelles circonstances M<sup>me</sup> Laroche a eu simultanément deux polices d'assurance en vigueur pour le même véhicule, soit l'une auprès d'AXA et l'autre auprès d'Aviva;
- L'intimé aurait fait défaut d'obtenir la résiliation du contrat d'assurance auprès d'AXA après avoir obtenu une nouvelle couverture automobile avec Aviva;
- Selon la preuve documentaire, des prélèvements bancaires pour les deux polices étaient effectués, ce qui aurait causé un découvert dans le compte bancaire de Mme Laroche;
- Le résultat sera que Mme Laroche se retrouvera sans assurance pour ses deux véhicules pendant une période d'environ 4 mois;
- L'intimé n'a pas fait de suivi et ses dossiers ne comportent aucune note à ce sujet;
- En fait, la seule note à ce sujet provient de M. Éric Bisson, un employé non-certifié de Québec Assurances<sup>2</sup>;
- Quant aux chefs n<sup>os</sup> 2 et 4 relatifs à l'assurance habitation de Mme Laroche, M<sup>e</sup> Lizotte affirme qu'en mettant fin à sa relation avec le groupe Jetté, Québec Assurances n'avait plus accès au marché d'AXA;
- En conséquence, l'intimé a transféré la couverture habitation de Mme Laroche à Aviva sans obtenir l'annulation de la couverture habitation auprès d'AXA;
- Tout comme pour l'assurance automobile, deux polices seront alors en vigueur, ce qui occasionne une problématique au niveau des prélèvements bancaires;
- Elle nous réfère aux pages 14 à 21 de la pièce P-10, soit la version des faits de Mme Laroche;
- Cette dernière version prouve également que l'intimé a également enfreint le chef n<sup>o</sup> 4 puisqu'il a fait défaut de rendre compte de la situation à Mme Laroche;
- Elle rajoute que lorsque M. Gouin a été rencontré dans le cadre de l'enquête, il a affirmé avoir envoyé un courriel au Groupe Jetté leur demandant d'annuler la police d'AXA;
- Pourtant, à ce moment, Québec Assurances n'avait plus de contrat avec le Groupe Jetté, selon M<sup>e</sup> Lizotte;
- Quant au chef n<sup>o</sup> 5 a., b. et c., elle nous informe que M. Éric Bisson était stagiaire du 22 août au 2 octobre 2013;

---

<sup>2</sup> Voir la pièce P-5, à la page 127;

- Toutefois, il n'a jamais obtenu sa certification<sup>3</sup> et il n'est pas visé par l'article 547 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;
- Pour ce qui est des infractions alléguées aux paragraphes a., b. et c. du chef n° 5, elle nous réfère à la preuve documentaire<sup>4</sup>;
- En outre, M. Bisson place de l'assurance auprès de l'assureur Pafco;
- Sur le chef n° 7<sup>5</sup>, M<sup>e</sup> Lizotte réfère le Comité à la pièce P-2<sup>6</sup>, soit une lettre que l'intimé transmet à la présidente-directrice générale de la ChAD le 4 décembre 2013 où l'intimé écrit que son système conserve les courriels uniquement pour une période de douze mois et c'est pour cette raison qu'il ne l'a plus en sa possession;
- Elle considère que le courriel du 12 août 2012 au Groupe Jetté qui demandait à AXA de résilier les contrats d'assurance automobile et habitation de Mme Laroche aurait dû être conservé par l'intimé, à titre de gestionnaire responsable de Québec Assurances, ce qu'il n'a pas fait;
- Quant à la tenue des dossiers de Québec Assurances, soit le chef n° 8 de la plainte, M<sup>e</sup> Lizotte nous réfère plus particulièrement à la pièce P-2, page 43, où l'on peut facilement voir que la note, inscrite par l'intimé au dossier de Mme Laroche, est on ne peut plus laconique;
- Selon le témoin, on ne sait même pas si Mme Laroche accepte le transfert de l'assureur AXA à Aviva;
- Sur le chef n° 9, elle nous invite à prendre connaissance des diverses correspondances émanant de l'intimé qui se retrouvent dans la preuve documentaire<sup>7</sup>;
- Quant aux chefs n°s 10 et 11, M<sup>e</sup> Lizotte nous réfère à la preuve documentaire, soit les divers échanges de courriel entre l'intimé et M<sup>e</sup> Julie Bisson et M<sup>e</sup> Jean-Yves Bisson, tous deux notaires au cabinet Convergence, Société de notaires et fiscalistes S.E.P.<sup>8</sup>;
- Bref, selon la preuve documentaire, il est clair que l'intimé a manqué de modération dans ses communications avec le bureau du syndic et le notaire Bisson.

[7] En contre-interrogatoire, M. Gouin fait ressortir que :

---

<sup>3</sup> Voir la pièce P-8, à la page 1;

<sup>4</sup> Voir la pièce P-2, à la page 5, la pièce P-5, à la page 127 et la pièce P-10, aux pages 18 et 19;

<sup>5</sup> Ce chef reproche à l'intimé de ne pas conserver les documents du dossier pendant une période minimale de 5 ans et plus particulièrement le courriel du 12 août 2012 que l'intimé aurait fait parvenir à Groupe Jetté pour que celle-ci annule la police d'AXA ;

<sup>6</sup> À la page 14, 4<sup>ième</sup> paragraphe;

<sup>7</sup> Voir la pièce P-2, aux pages 15 et 16, aux pages 113 à 117, pages 123 à 137 de même qu'aux pages 24 à 38. Voir également la pièce P-9 aux pages 2, 3, 6 et 8 ainsi que la pièce P-11, aux pages 43 et 50 à 55.

<sup>8</sup> Voir la pièce P-11, aux pages 28 à 37 et la pièce P-12, aux pages 4 à 8 et à la page 21;

- Mme Laroche n'a pas transmis un chèque, mais bien un mandat poste et M<sup>re</sup> Lizotte n'a jamais obtenu une copie du mandat dans le cadre de l'enquête;
- Elle ne peut donc pas affirmer que l'instrument ne comportait aucune référence ou mention quant à la police visée par le paiement;
- Le problème dans cette affaire résulte d'un mauvais prélèvement;
- Québec Assurances pouvait toujours avoir accès à AXA malgré la résiliation du contrat avec Groupe Jetté.

## **II. La preuve en défense**

[8] En défense, le Comité a entendu l'intimé. Il nous déclare ce qui suit :

- Il est actuellement propriétaire d'un bar laitier;
- Il est un vendeur d'assurance et ce sont les responsables de modules de Québec Assurances qui s'occupent des assurés;
- Quant au dossier de double assurance de Mme Laroche, il n'a pas été informé en temps utile et n'a pas fait le suivi;
- Après avoir réglé le problème avec Aviva, tout résulte de la négligence de cette dernière, qui a fait défaut de lui faire parvenir le mandat poste dès le 19 août 2012;
- En fait, il reçoit le mandat uniquement le 8 décembre 2012;
- De plus, lorsqu'elle reçoit un chèque d'Aviva, elle ne communique pas avec lui et encaisse le paiement;
- Quant au contrat d'assurance avec Pafco, ce n'est pas M. Bisson qui l'a émis, mais plutôt M. Carl Landry, un employé dûment certifié de Québec Assurances;
- Ce dernier contrat a été annulé une fois qu'Aviva a décidé de couvrir Mme Laroche;
- Il explique qu'il est victime d'une grande pénurie de main-d'œuvre de qualité dans le domaine de l'assurance de dommages;
- Quant à l'enquête du syndic, lorsque Mme Raymond communique avec lui, elle refuse de lui mentionner le nom de l'assuré qui a porté plainte;
- Il n'a pas apprécié l'attitude de Mme Raymond;
- Toutefois, il considère qu'il n'a jamais été grossier;
- Selon lui, rien empêche un non certifié de communiquer avec un assureur;

- Quant au courriel du 12 août 2012 au Groupe Jetté, il explique qu'il ne s'agit pas de son propre courriel, mais plutôt celui de l'un des responsables de module;
- La ChAD ne nous aide pas à trouver du personnel qualifié;
- Il nous réfère à la pièce P-9, aux pages 30 à 34, pour nous dire qu'il n'a jamais été grossier avec Mme Raymond; il lui a parlé de façon directe et ferme;
- Sur le chef n° 10, qui vise ses communications écrites avec le notaire Bisson, il nous réfère à la preuve documentaire<sup>9</sup>;
- Quant à sa *chicane*, avec le notaire Bisson, il n'a pas de véritable explication;
- Il dépose en preuve la pièce I-1, soit une liasse de documents qui concernent principalement la problématique avec le notaire Bisson.

[9] En contre-interrogatoire, M. Gouin rajoutera ce qui suit :

- Les polices d'assurance de Mme Laroche ont été transférées à Aviva sans son autorisation;
- Ce n'est pas le responsable de module qui a annulé la police de Mme Laroche auprès d'AXA, mais plutôt un représentant du Groupe Jetté;
- En résumé, la faute revient à Aviva qui n'a pas appliqué le paiement (mandat poste) sur la bonne police d'assurance;
- M. Éric Bisson n'était pas l'un des responsables de module et ne faisait que du travail clérical;
- À titre de propriétaire de Québec Assurances, il est responsable des omissions des responsables de module.

### III. Les plaidoiries

[10] À la demande du Comité, M<sup>e</sup> Tisserand nous réfère à chacune des pièces documentaires pour établir les infractions reprochées à l'intimé.

[11] Le procureur du syndic adjoint nous invite à prendre connaissance de l'article 26 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*. Selon le procureur, M. Gouin a gravement failli à cette obligation déontologique.

[12] Il nous renvoie à de la jurisprudence dont notamment l'affaire *ChAD c. Boilard*<sup>10</sup> sur une problématique qui peut résulter d'une erreur de l'assureur et quant au fardeau de preuve au jugement de la Cour du Québec dans *Gingras c. Chauvin*<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> Voir la pièce P-13, aux pages 7 à 11 et la pièce P-13, à la page 11;

[13] M<sup>e</sup> Tisserand nous soumet que l'intimé ne comprend pas la teneur et l'importance de ses obligations déontologiques.

[14] Le courtier n'est pas simplement un vendeur<sup>12</sup> d'assurance, mais un professionnel qui doit faire un suivi serré auprès de ses clients.

[15] En outre, le procureur de la partie plaignante est d'avis que l'intimé ne remplit pas ses obligations déontologiques lorsqu'il ne prend pas de notes aux dossiers de ses assurés comme le fait voir la pièce P-2.

[16] Me Tisserand termine sa plaidoirie en disant que l'intimé se croit infallible et au-dessus de toute règle ou norme déontologique.

## VI. Analyse et décision

### A. Le droit applicable

[17] Ce dossier met en cause les articles 12, 16, 85 et 88 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2) (ci-après « la Loi »), qui prévoient ce qui suit :

*« Art. 12. Sous réserve des dispositions du titre VIII, nul ne peut agir comme représentant, ni se présenter comme tel, à moins d'être titulaire d'un certificat délivré à cette fin par l'Autorité.*

*Toutefois, une institution financière peut, par la remise de brochures ou de dépliants, par le publipostage ou par l'utilisation de toute autre forme de publicité, inviter le public à acquérir un produit d'assurance.*

*Art. 16. Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients. Il doit agir avec compétence et professionnalisme.*

*Art. 85 Un cabinet et ses dirigeants veillent à la discipline de leurs représentants. Ils s'assurent que ceux-ci agissent conformément à la présente loi et à ses règlements.*

*Art. 88. Un cabinet tient au Québec les dossiers de ses clients conformément aux règlements.*

*Il y conserve et rend accessible à l'Autorité, par les moyens que celle-ci indique, tous les documents et tous les renseignements provenant de ses représentants.*

---

<sup>10</sup> 2006 CanLII 53728 (QC CDCHAD);

<sup>11</sup> 2006 QCCQ 288 (CanLII);

<sup>12</sup> *Fletcher c. Société d'assurance publique du Manitoba*, 1990 CanLII 59 (CSC), [1990] 3 R.C.S. 191;

[18] Le *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*<sup>13</sup> stipule notamment ce qui suit :

*« Art. 16. Un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome peut, sous réserve des dispositions d'autres lois ou règlements, détruire ses dossiers clients à l'expiration du délai de 5 ans prévu au présent règlement.*

*Art. 17. Un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome peut, sous réserve des dispositions d'autres lois ou règlements, rayer de ses livres et registres les inscriptions ou les relevés de ventes, de services ou de transactions comptables datant de plus de 5 ans.*

*Art. 18. Toute destruction de dossiers, livres, registres ou documents contenant des renseignements personnels doit être effectuée en respectant le caractère confidentiel de ces renseignements. »*

[19] Le *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*<sup>14</sup> prévoit :

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

*Art. 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. »*

---

<sup>13</sup> R.L.R.Q., ch.D-9.2, r.19;

<sup>14</sup> R.L. R.Q., ch.D-9.2, r.2;

[20] Les dispositions du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*<sup>15</sup> applicables à la présente affaire sont les suivantes :

*« Art. 1. Les dispositions du présent code visent à favoriser la protection du public et la pratique intègre et compétente des activités du représentant en assurance de dommages.*

*Dans le présent code, on entend par «représentant en assurance de dommages» l'agent en assurance de dommages et le courtier en assurance de dommages.*

*Art. 2. Le représentant en assurance de dommages doit s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et celles de ses règlements d'application.*

*Art. 9. Le représentant en assurance de dommages ne doit pas négliger les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités; il doit s'en acquitter avec intégrité.*

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

*Art. 25. Le représentant en assurance de dommages doit exécuter avec transparence le mandat qu'il a accepté.*

*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.*

*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;*

*(...)*

*4° de faire défaut de rendre compte de l'exécution de tout mandat;*

*(...)*

*6° de faire défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles;*

---

<sup>15</sup> R.L.R.Q., ch.D-9.2, r.5;

(...)

*12° d'exercer ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par la Loi ou ses règlements d'application ou d'utiliser leurs services pour ce faire; »*

[21] C'est à la lumière de ces différentes règles déontologiques que devra être examiné le comportement que l'on reproche à l'intimé.

### **B. Les chefs n<sup>os</sup> 1, 2, 3, 4 et 6**

[22] Après avoir délibéré, le Comité considère que la preuve présentée par la partie poursuivante à l'appui des violations alléguées aux chefs n<sup>os</sup> 1, 2, 3, 4 et 6 démontre de manière suffisamment concluante la commission par l'intimé desdites infractions.

[23] Le fardeau de preuve qui repose sur la partie poursuivante requiert une preuve claire, sérieuse et sans ambiguïté.

[24] En l'espèce, la preuve présentée à ce sujet est essentiellement documentaire. Elle ne comporte aucune ambiguïté. De plus, cette preuve n'a pas été contredite par l'intimé.

[25] Bien plus, l'intimé reconnaît d'emblée tous les problèmes encourus par Mme Laroche relativement à son assurance automobile et habitation, soit la double couverture, les prélèvements bancaires par deux assureurs pour la même couverture et les découverts d'assurance.

[26] Il attribue cette problématique à son personnel qu'il semble qualifier d'incompétent. Il considère également que la faute revient à Aviva et Mme Laroche elle-même.

[27] L'intimé va même jusqu'à nous dire qu'il consacrait toutes ses activités à la vente de contrats d'assurance et qu'il n'avait pas le temps de s'occuper des dossiers des assurés. Il semble avoir été dépassé par les événements.

[28] Pourtant, le contenu de cette obligation de conseil et surtout son importance furent analysés par la Cour suprême dans l'arrêt *Fletcher*<sup>16</sup>:

*« 55 À mon avis, l'arrêt Fine's Flowers permet d'affirmer que les agents d'assurances privés ont envers leurs clients l'obligation de fournir non seulement des renseignements sur la couverture disponible, mais encore des conseils sur les formes de protection dont ils ont besoin. Je remarque que, dans "Liability of*

---

<sup>16</sup> *Fletcher c. Société d'assurance publique du Manitoba*, 1990 CanLII 59 (CSC), [1990] 3 R.C.S. 191; Sur le devoir de conseil du courtier, voir aussi *Groupe Aquazone c. Villemure*, 2014 QCCQ 495 (CanLII), au paragraphe 55;

*Insurance Agents for Failure to Obtain Effective Coverage: Fine's Flowers Ltd. v. General Accident Assurance Co.*" (1979), 9 Man. L.J. 165, le professeur Snow résume ainsi l'incidence de l'arrêt *Fine's Flowers*, à la p. 169:

[TRADUCTION] L'incidence de cet arrêt et de bien d'autres décisions semblables rendues au cours des dernières années semble claire. Les consommateurs qui font confiance aux agents d'assurances soi-disant compétents, et qui voient leur confiance trahie, pourront souvent se pourvoir contre leur agent... [L]'obligation de l'agent d'assurances, telle qu'énoncée en l'espèce, pour ce qui est de négocier une assurance et d'indiquer à l'assuré les risques couverts et ceux qui ne le sont pas est assez stricte. De surcroît, étant donné qu'en général le commettant se fie énormément à la compétence de l'agent, il ne semble pas déraisonnable d'imposer cette obligation à un agent d'assurances. [Je souligne.]

56 Dans l'affaire *G.K.N. Keller Canada Ltd. v. Hartford Fire Insurance Co.* (1983), 1 C.C.L.I. 34 (H.C. Ont.) (conf. en appel (1984), 4 C.C.L.I. xxxvii (C.A. Ont.)), la cour a explicité davantage la nature de l'obligation de diligence de l'agent d'assurances. Elle y a décidé que, si le client décrit adéquatement à l'agent la nature de ses activités, ce dernier a alors l'obligation d'étudier les besoins en assurances du client et de lui fournir la protection complète demandée. Si un sinistre non assuré survient, l'agent est responsable à moins qu'il n'ait signalé à son client les lacunes dans la couverture et qu'il ne l'ait conseillé sur la façon de combler ces lacunes.

57 Il est évident, tant dans le milieu des assurances que devant les tribunaux, que l'on considère que les agents et courtiers d'assurances sont plus que de simples vendeurs. Les actes du colloque de 1985 sur le droit des assurances tenu par la Continuing Legal Education Society de la Colombie-Britannique mettent l'accent sur les services qu'ils fournissent (à la p. 6.1.03):

[TRADUCTION] Les services d'un agent ou d'un courtier compétent incluent, outre les conseils sur les assurances et le courtage ou la négociation de polices pour le compte du client, un intérêt et une participation concrets dans la prévention des sinistres, ainsi qu'un contrôle des demandes de règlement destiné à aider le client à obtenir un règlement satisfaisant.

58 Il est tout à fait légitime, à mon sens, d'imposer aux agents et aux courtiers d'assurances privés une obligation stricte de fournir à leurs clients des renseignements et des conseils. Ils sont, après tout, des professionnels agréés qui se sont spécialisés dans l'évaluation des risques au profit des clients et dans la négociation de polices personnalisées. Ils offrent un service très personnalisé, axé sur les besoins de chaque client. La personne ordinaire a souvent de la difficulté à comprendre les différences subtiles entre les diverses protections offertes. Les agents et les courtiers ont reçu une formation qui les rend aptes à saisir ces différences et à fournir des conseils adaptés à la situation de chaque individu. Il est à la fois raisonnable et opportun de leur imposer l'obligation non seulement de fournir des renseignements mais encore de conseiller les clients. »

(nos soulignements)

[29] En regard des chefs n<sup>os</sup> 1 et 2 , l'intimé est donc trouvé coupable d'avoir enfreint l'article 2 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

[30] Quant aux chefs n<sup>os</sup> 3 et 4, l'intimé est trouvé coupable d'avoir enfreint l'article 26 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

[31] Sur le chef n<sup>o</sup> 6, l'intimé sera trouvé coupable d'avoir enfreint l'article 37(1<sup>o</sup>) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

[32] Un arrêt conditionnel des procédures est en conséquence ordonné sur les autres dispositions législatives et règlementaires à l'appui de ces chefs.

### **C. Les chefs n<sup>os</sup> 5 a., b. et c.**

[33] Comme le prétend l'intimé, il est vrai que certaines tâches de nature cléricale peuvent être exercées par du personnel non certifié dans un cabinet d'assurance.

[34] Toutefois, dans le présent dossier, la preuve révèle que les actes posés par M. Éric Bisson ne sont pas de nature cléricale. Sur le chef n<sup>o</sup> 5a., M. Bisson communique par courriel<sup>17</sup> directement avec Intact pour confirmer l'annulation de la police de Mme Laroche. Dans ce courriel, il donne d'autres instructions au représentant d'Intact.

[35] Quant au chef n<sup>o</sup> 5b., la preuve consiste en une note provenant du dossier d'Aviva<sup>18</sup> prise par son représentant M. Lafond le 17 janvier 2013 lors d'un entretien téléphonique avec M. Bisson.

[36] Cette note nous convainc que M. Bisson a agi directement dans le dossier d'assurance de Mme Laroche alors qu'il n'est pas autorisé à le faire. Bref, il ne s'agit pas d'un travail cléricale qui est effectué par M. Bisson. Fait important, le représentant d'Aviva croit que M. Bisson est courtier d'assurance.

[37] Finalement, la preuve sur le chef n<sup>o</sup> 5c. se retrouve à la pièce P-10<sup>19</sup>. On peut facilement voir de cette preuve documentaire que Mme Laroche est en interaction avec M. Bisson tout comme si ce dernier était courtier d'assurance.

[38] Considérant cette preuve documentaire, l'intimé a clairement permis à M. Éric Bisson d'agir tout comme s'il était certifié.

[39] Pour ces motifs, l'intimé est trouvé coupable sur chacun des chefs n<sup>os</sup> 5a., b. et c. et ce, pour avoir contrevenu à l'article 37 (12<sup>o</sup>) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

---

<sup>17</sup> Voir la pièce P-2 à la page 57;

<sup>18</sup> Voir la pièce P-5 à la page 127;

<sup>19</sup> Il s'agit de la plainte de Mme Laroche à l'AMF, aux pages 18 et 19;

[40] Un arrêt conditionnel des procédures est en conséquence ordonné sur les autres dispositions législatives et règlementaires à l'appui de ces chefs.

#### **D. Les chefs n<sup>os</sup> 7 et 8**

[41] Le chef n<sup>o</sup> 7 concerne le fait incontesté que l'intimé n'a pas conservé le courriel du 12 août 2012 envoyé au Groupe Jetté pour que cette dernière procède à la résiliation des contrats d'assurance automobile et habitation de Mme Laroche.

[42] Quant au chef n<sup>o</sup> 8, il vise la tenue du dossier de Mme Laroche par l'intimé que ce soit personnellement ou à titre de gestionnaire responsable de Québec Assurances.

[43] Or, après revue des diverses pièces documentaires à ce sujet, le Comité vient à la conclusion que la preuve prépondérante démontre sans aucune équivoque que l'intimé est coupable sur ces deux chefs.

[44] Le courriel en litige n'a pas été conservé alors qu'il s'agissait d'un document qui faisait partie du dossier de M. Laroche. Qui plus est, ce courriel était manifestement important.

[45] Quant aux notes prises dans le dossier de Mme Laroche, elles sont non seulement laconiques mais plusieurs interventions n'ont pas été inscrites.

[46] L'intimé a été négligent dans la tenue de ce dossier.

[47] En conséquence, l'intimé est trouvé coupable sur chacun des chefs n<sup>os</sup> 7 et 8 pour avoir contrevenu à l'article 37 (1<sup>o</sup>) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

#### **E. Les chefs n<sup>os</sup> 9, 10 et 11**

[48] Relativement aux chefs n<sup>os</sup> 9 et 10, il est opportun de reproduire encore une fois l'article 14 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* :

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

[49] Quant au chef n<sup>o</sup> 10, il se rattache beaucoup plus à l'article 16 de la Loi :

*« Art. 16. Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients. Il doit agir avec compétence et professionnalisme. »*

[50] À l'égard de ces chefs, la preuve documentaire déposée par la partie plaignante, voire l'intimé, est accablante.

[51] Elle prouve sans l'ombre d'un doute que l'intimé a manqué de modération, de dignité et de professionnalisme.

[52] En conséquence, l'intimé sera trouvé coupable sous les chefs n<sup>os</sup> 9 et 10 d'avoir contrevenu à l'article 14 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

[53] Un arrêt conditionnel des procédures sera prononcé sur les autres dispositions règlementaires à l'appui de ces chefs.

[54] Finalement, et quant au chef n<sup>o</sup> 11, il est évident que l'intimé a manqué de compétence et de professionnalisme en assortissant l'avenant requis par le notaire Bisson au retrait de toute plainte devant le ChAD.

[55] D'une part, rien ne justifiait d'entrer en conflit avec le notaire. La demande de ce dernier était tout à fait bien fondée. Bref, il avait droit de requérir un avenant ou une autre attestation du courtier mentionnant que la police d'assurance contient une « clause type relative aux garanties hypothécaires », tel que requis par Desjardins dans ses instructions au notaire. En fait, même si le notaire avait eu tort, l'intimé ne pouvait réagir comme il l'a fait.

[56] D'autre part, sa demande de retrait d'une plainte inexistante ou à venir en échange du document requis démontre jusqu'à quel point l'intimé n'est pas conscient de ses obligations déontologiques.

[57] Réalisant qu'il avait eu tort envers le notaire, l'intimé voulait dorénavant se protéger contre une plainte éventuelle.

[58] L'intimé devait pourtant travailler en conseiller consciencieux afin que son client assuré auprès de Québec Assurances puisse signer l'acte de prêt hypothécaire avec Desjardins et non pas mettre l'exécution de ce prêt en péril.

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

**DÉCLARE** l'intimé Sylvain Gouin coupable des chefs n<sup>os</sup> 1 et 2 pour avoir contrevenu à l'article 2 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

**DÉCLARE** l'intimé Sylvain Gouin coupable des chefs n<sup>os</sup> 3 et 4 pour avoir contrevenu à l'article 26 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

**DÉCLARE** l'intimé Sylvain Guin coupable des chefs n<sup>os</sup> 5a., 5b. et 5c. pour avoir contrevenu à l'article 37 (12°) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

**DÉCLARE** l'intimé Sylvain Guin coupable du chef n<sup>o</sup> 6 pour avoir contrevenu à l'article 37 (1°) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

**DÉCLARE** l'intimé Sylvain Guin coupable des chefs n<sup>os</sup> 7 et 8 pour avoir contrevenu à l'article 37 (1°) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

**DÉCLARE** l'intimé Sylvain Guin coupable des chefs n<sup>os</sup> 9 et 10 pour avoir contrevenu à l'article 14 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

**DÉCLARE** l'intimé Sylvain Guin coupable du chef n<sup>o</sup> 11 pour avoir contrevenu à l'article 16 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 susdits;

**RÉITÈRE** l'ordonnance de non-divulgence, non-publication et non-diffusion de tous les renseignements personnels contenus à la pièce P-10 en vertu de l'article 142 du *Code des professions* suivant la décision rendue par le Comité dans le présent dossier;

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

**LE TOUT**, frais à suivre.

---

M<sup>e</sup> Daniel M. Fabien  
Président du comité de discipline

---

Mme Chantal Yelle, courtier en assurance  
de dommages  
Membre du comité de discipline

---

M. Marcel Cabana, C. d'A. Ass., courtier en  
assurance de dommages  
Membre du comité de discipline

M<sup>e</sup> Sébastien Tisserand  
Procureur de la partie plaignante

M. Sylvain Gouin  
Partie intimée

Date d'audience : 23 novembre 2015