

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No: 2015-12-04(C)

DATE : 12 avril 2016

LE COMITÉ : Me Patrick de Niverville, avocat	Président
Mme Lyne Leseize, courtier en assurance de dommages	Membre
M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., courtier en assurance de dommages	Membre

Me SYLVIE POIRIER, ès qualités de syndic *ad hoc* de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante

c.

JOSÉE BOUFFARD, inactive et sans mode d'exercice

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

[1] Le 8 mars 2016, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages se réunissait pour procéder à l'audition de la plainte numéro 2015-12-04(C);

[2] La syndic *ad hoc* agissait seule et, de son côté, l'intimée était absente et non représentée;

I. La plainte

[3] L'intimée fait l'objet d'une plainte comportant 48 chefs d'accusation, soit :

À L'ÉGARD DE C.AM.

1. À Sherbrooke, entre le 20 mai 2014 et le 7 juillet 2014, l'intimée a fait défaut d'éclairer son client C.AM. et d'agir en conseiller consciencieux en n'offrant pas à celui-ci toutes les protections disponibles, le tout en contravention avec les articles 16 et 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et 37 (1) et 37 (6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* ;

À L'ÉGARD DE C.AU.

2. À Sherbrooke, entre le 21 mai 2014 et le 5 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assurée C.AU. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec cette dernière, le tout en contravention à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et aux articles 9 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* ;
3. À Sherbrooke, entre le 21 mai 2014 et le 5 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans l'exercice de ses activités en omettant d'effectuer des suivis auprès de son assurée C.AU. quant au renouvellement de sa police d'assurance habitation #7682712, le tout en contravention des articles 9, 37 (1) et 37(4) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

À L'ÉGARD DE G.B.

4. À Sherbrooke, entre le 22 mai 2014 et le 23 juin 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assuré G.B. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec ce dernier, le tout en contravention à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et aux articles 9 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* ;
5. À Sherbrooke, entre le 22 mai 2014 et le 23 juin 2014, l'intimée a été négligente dans l'exercice de ses activités en omettant d'effectuer des suivis auprès de son assuré G.B. quant au renouvellement de sa police d'assurance habitation #7595935, le tout en contravention des articles 9, 37 (1) et 37(4) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

À L'ÉGARD DE S.B.

6. À Sherbrooke, entre le 19 juin 2014 et juillet 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assurée S.B. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec cette dernière, le tout en contravention à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et aux articles 9 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* ;
7. À Sherbrooke, entre le 19 juin 2014 et juillet 2014, l'intimée a exercé ses activités de façon négligente en faisant défaut de donner suite aux instructions de l'assurée S.B. et de prendre les moyens requis pour procéder au transfert d'intérêt requis, le tout en contravention aux articles 9, 25, 26, 37(1) et 37 (4) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* ;

À L'ÉGARD DE J.B.

8. À Sherbrooke, entre le 21 mai 2014 et le 28 août 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assurée J.B. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec cette dernière, le tout en contravention à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et aux articles 9 et 37(1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* ;

9. À Sherbrooke, entre le 21 mai 2014 et le 28 août 2014, l'intimée a exercé ses activités de façon négligente en faisant défaut de donner suite aux instructions de l'assurée J.B. et de prendre les moyens requis pour procéder au changement d'adresse requis, le tout en contravention aux articles 9, 25, 26, 37(1) et 37 (4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

À L'ÉGARD DE S.C

10. À Sherbrooke, entre le 10 avril et juillet 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assurée S.C. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec cette dernière, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;
11. À Sherbrooke, entre le 10 avril et juillet 2014, l'intimée a été négligente dans l'exercice de ses activités en omettant d'effectuer des suivis auprès de son assurée S.C. quant au renouvellement de sa police d'assurance habitation #8076824, le tout en contravention des articles 9, 37 (1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

À L'ÉGARD DE L.CH.

12. À Sherbrooke, entre juin 2014 et le 8 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assurée L.CH. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec cette dernière, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;
13. À Sherbrooke, entre juin 2014 et le 8 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans l'exercice de ses activités en omettant d'effectuer des suivis auprès de son assurée L.CH. quant au renouvellement de sa police d'assurance habitation #F20-4071, le tout en contravention des articles 9, 37 (1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

À L'ÉGARD DE L.CL.

14. À Sherbrooke, entre le 14 mai 2014 et le 7 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assuré L.CL. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec ce dernier, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;
15. À Sherbrooke, entre le 14 mai 2014 et le 7 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans l'exercice de ses activités en omettant d'effectuer des suivis auprès de son assuré L.CL. quant au renouvellement de ses polices d'assurance automobile et habitation, le tout en contravention des articles 9, 37 (1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

À L'ÉGARD DE J-F.F.

16. À Sherbrooke, entre le 20 juin 2014 et le 15 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assuré J-F.F. l'ensemble de ses

démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec ce dernier, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

17. À Sherbrooke, entre le 20 juin 2014 et le 15 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans l'exercice de ses activités en omettant d'effectuer des suivis auprès de son assuré J-F.F. quant à la résiliation de sa police d'assurance habitation, le tout en contravention des articles 9, 37 (1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

À L'ÉGARD DE P-L.G.

18. À Sherbrooke, entre juin 2014 et le 14 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assuré P-L.G. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec ce dernier, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

19. À Sherbrooke, entre juin 2014 et le 14 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans l'exercice de ses activités en omettant d'effectuer des suivis auprès de son assuré P-L.G. quant au renouvellement de sa police d'assurance habitation #7747250, le tout en contravention des articles 9, 37 (1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

L'ÉGARD DE M.J.

20. À Sherbrooke, entre le 24 avril 2014 et le 8 août 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assuré M.J. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec ce dernier, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;
21. À Sherbrooke, entre le 24 avril 2014 et le 8 août 2014, l'intimée a exercé ses activités de façon négligente en faisant défaut de donner suite aux instructions de l'assurée M.J. et de prendre les moyens requis pour procéder au changement d'adresse requis, le tout en contravention aux articles 9, 25, 26, 37(1) et 37 (4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

À L'ÉGARD DE L.LEM.

22. À Sherbrooke, entre le 10 juin 2014 et juillet 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assuré L.LEM. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec ce dernier, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;
23. À Sherbrooke, entre le 10 juin 2014 et juillet 2014, l'intimée a été négligente dans l'exercice de ses activités en omettant d'effectuer des suivis auprès de son assuré L.LEM. quant au renouvellement de sa police d'assurance habitation #8862440, le tout en contravention des articles 9, 37 (1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

À L'ÉGARD DE L.LEV.

24. À Sherbrooke, entre le 22 mai 2014 et le 6 août 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assurée L.LEV. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec cette dernière, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;
25. À Sherbrooke, entre le 22 mai 2014 et le 6 août 2014, l'intimée a exercé ses activités de façon négligente en faisant défaut de donner suite aux instructions de l'assurée L.LEV. et de prendre les moyens requis pour procéder au changement d'adresse requis, le tout en contravention aux articles 9, 25, 26, 37(1) et 37 (4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

À L'ÉGARD DE M.L.

26. À Sherbrooke, entre le 14 juillet 2014 et le 28 août 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assurée M.L. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec cette dernière, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;
27. À Sherbrooke, entre le 14 juillet 2014 et le 28 août 2014, l'intimée a exercé ses activités de façon négligente en faisant défaut de donner suite aux instructions de l'assurée M.L. et de prendre les moyens requis pour procéder au changement d'adresse requis, le tout en contravention aux articles 9, 25, 26, 37(1) et 37 (4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

À L'ÉGARD DE M.N.

28. À Sherbrooke, entre le 8 juin 2014 et le 11 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assuré M.N. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec ce dernier, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;
29. À Sherbrooke, entre le 8 juin 2014 et le 11 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans l'exercice de ses activités en omettant d'effectuer des suivis auprès de son assuré M.N. quant au renouvellement de sa police d'assurance habitation #8862440, le tout en contravention des articles 9, 37 (1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

À L'ÉGARD DE P.N.

30. À Sherbrooke, entre le 26 juin 2014 et le 25 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assuré P.N. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec ce dernier, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

31. À Sherbrooke, entre le 26 juin 2014 et le 25 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans l'exercice de ses activités en omettant d'effectuer des suivis auprès de son assuré P.N. quant à l'émission de sa police d'assurance habitation #R73-2145, le tout en contravention des articles 9, 37 (1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

À L'ÉGARD DE D.O.

32. À Sherbrooke, entre le 28 mai 2014 et le 11 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assuré D.O. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec ce dernier, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

33. À Sherbrooke, entre le 28 mai 2014 et le 11 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans l'exercice de ses activités en omettant d'effectuer des suivis auprès de son assuré D.O. quant à l'émission de sa police d'assurance habitation #7243109, le tout en contravention des articles 9, 37 (1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

À L'ÉGARD DE G.P.

34. À Sherbrooke, entre le 19 juin 2014 et le 24 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans l'exercice de ses activités en omettant d'effectuer des suivis auprès de son assuré G.P. quant aux modifications apportées à sa police d'assurance habitation #R44-9199, le tout en contravention des articles 9, 37 (1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

À L'ÉGARD DE H.P.

35. À Sherbrooke, entre le 22 mai 2014 et le 4 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assurée H.P. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec cette dernière, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

36. À Sherbrooke, entre le 22 mai 2014 et le 4 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans l'exercice de ses activités en omettant d'effectuer des suivis auprès de son assurée H.P. quant au renouvellement de sa police d'assurance habitation #8291651, le tout en contravention des articles 9, 37 (1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

À L'ÉGARD DE J.R.

37. À Sherbrooke, entre le 23 juin 2014 et le 2 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assurée J.R. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec cette dernière, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

38. À Sherbrooke, entre le 23 juin 2014 et le 2 juillet 2014, l'intimée a exercé ses activités de façon négligente en faisant défaut de donner suite aux instructions de l'assurée J.R. et de

prendre les moyens requis pour procéder à l'annulation de police automobile requis, le tout en contravention aux articles 9, 25, 26, 37(1) et 37 (4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

À L'ÉGARD DE N.R.

39. À Sherbrooke, entre le 11 avril 2014 et juillet 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assuré N.R. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec ce dernier, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

40. À Sherbrooke, entre le 11 avril 2014 et juillet 2014, l'intimée a été négligente dans l'exercice de ses activités en omettant d'effectuer des suivis auprès de son assuré N.R. quant à la transmission de la police d'assurance automobile requise, le tout en contravention des articles 9, 37 (1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

À L'ÉGARD DE C.R.

41. À Sherbrooke, entre le 25 mars 2014 et juillet 2014, l'intimée a exercé ses activités de façon négligente en faisant défaut de donner suite aux instructions de l'assuré C.R. et de prendre les moyens requis pour procéder à l'ajout requis à la police d'assurance habitation, le tout en contravention aux articles 9, 25, 26, 37(1) et 37 (4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

À L'ÉGARD DE F.S.

42. À Sherbrooke, entre le 17 juillet 2014 et le 8 août 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assuré F.S. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec ce dernier, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

43. À Sherbrooke, entre le 17 juillet 2014 et le 8 août 2014, l'intimée a exercé ses activités de façon négligente en faisant défaut de donner suite aux instructions de l'assuré F.S. et de prendre les moyens requis pour procéder au changement d'adresse requis, le tout en contravention aux articles 9, 25, 26, 37(1) et 37 (4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

À L'ÉGARD DE M.S-P.

44. À Sherbrooke, en juillet 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assuré M.S-P. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec ce dernier, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

45. À Sherbrooke, en juillet 2014, l'intimée a été négligente dans l'exercice de ses activités en omettant d'effectuer des suivis auprès de son assuré M.S-P. quant au renouvellement de la police d'assurance automobile #8992799, le tout en contravention des articles 9, 37 (1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

À L'ÉGARD DE E.T.

46. À Sherbrooke, entre le 27 juin 2014 et juillet 2014, l'intimée a fait défaut d'éclairer son client E.T. et d'agir en conseiller consciencieux en n'offrant pas à celui-ci toutes les protections disponibles, le tout en contravention avec les articles 16 et 27 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et 37 (1) et 37 (6) Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.

À L'ÉGARD DE G.V.

47. À Sherbrooke, entre le 7 mai 2014 et le 15 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire au dossier de l'assurée G.V. l'ensemble de ses démarches et interventions notamment la teneur des conversations téléphoniques avec cette dernière, le tout en contravention à l'article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages ;

48. À Sherbrooke, entre le 7 mai 2014 et le 15 juillet 2014, l'intimée a été négligente dans l'exercice de ses activités en omettant d'effectuer des suivis auprès de son assurée G.V. quant au renouvellement de la police d'assurance habitation #8876774, le tout en contravention des articles 9, 37 (1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

II. Notes préliminaires

[4] À la suggestion du Comité, la syndic *ad hoc* a demandé et obtenu que la plainte soit amendée afin de préciser la disposition créatrice d'infraction pour les chefs concernant la tenue de dossiers, soit les chefs 2, 4, 6, 8, 10, 12, 16, 18, 20, 22, 24, 26, 28, 30 ainsi que les chefs 35, 37, 39, 42, 44 et 47;

[5] Cet amendement tient compte de la jurisprudence en semblables matières, soit l'affaire *Cloutier*¹ concernant les dispositions réglementaires applicables en matière de tenue de dossiers;

[6] À cet égard, il y a lieu de rappeler qu'un comité de discipline est autorisé à amender une plainte afin d'y préciser la disposition créatrice d'infraction²;

[7] En conséquence, pour plus de précisions, lesdits chefs d'accusation seront amendés afin d'y ajouter une référence à l'article 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (RLRQ, c. D-9.2, r. 2);

[8] De plus, à la demande de la syndic *ad hoc*, le chef 1 sera retiré, faute de preuve;

[9] Cela dit, la partie plaignante a alors déposé sous la cote P-27 le plaidoyer de culpabilité de l'intimée;

[10] En conséquence, vu le plaidoyer de culpabilité de l'intimée, la partie plaignante a

¹ *CHAD c. Cloutier*, 2007 CanLII 54103 (QC CDCHAD);

² *Physiothérapie c. Charest-Dombrovski*, 2008 QCTP 135 (CanLII);

procédé à faire sa preuve sur sanction;

III. Preuve sur sanction

[11] Dans un premier temps, la syndic *ad hoc* a déposé les pièces P-1 à P-26 au soutien de la plainte;

[12] Il appert de cette preuve et du résumé présenté par la syndic *ad hoc* que :

- L'intimée n'a pas su s'adapter aux nouvelles technologies mises en place par son cabinet;
- Ce faisant, sa tenue de dossiers et le suivi de ceux-ci étaient lamentables;
- C'est au cours d'une absence pour vacances que son employeur a découvert le pot aux roses en raison des nombreuses plaintes reçues de divers clients;
- Suite à une enquête interne, son cabinet, après avoir constaté l'ampleur de la situation, a pris les moyens nécessaires pour corriger la situation et compléter les mandats des clients afin de leur fournir une couverture d'assurance adéquate;
- De plus, à son retour de vacances, l'intimée fut congédiée vu ses manquements graves et répétitifs;

[13] La preuve a également permis d'établir que l'intimée avait reconnu ses fautes auprès de son employeur;

[14] Enfin, celle-ci a collaboré à l'enquête du syndic et elle n'a pas l'intention de revenir à la pratique de la profession;

[15] Cela dit, il convient d'examiner maintenant les sanctions demandées par la partie plaignante;

IV. Recommandations communes

[16] La syndic *ad hoc* informe le Comité que l'intimée consent³ aux sanctions suggérées et, en conséquence, il s'agit d'une recommandation commune;

[17] Plus particulièrement, les parties suggèrent les sanctions suivantes :

- Sur les chefs 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 26, 28, 30, 32, 35, 37, 39, 42, 44 et 47 (défaut de tenue de dossiers à l'égard de 22 clients) :
 - Une radiation temporaire de trois (3) mois

³ Pièce P-28;

- Sur les chefs 7, 9, 21, 25, 27, 38, 41 et 43 (défaut de donner suite aux instructions de huit (8) clients) :
 - Une radiation temporaire de 12 mois

- Sur les chefs 3, 5, 11, 13, 15, 17, 19, 23, 29, 31, 33, 34, 36, 40, 45 et 48 (défaut d'effectuer les suivis requis à l'égard de 16 clients, suivis lors des renouvellements de polices de 11 clients, suivi pour la résiliation d'une police pour un (1) client, suivis pour l'émission de polices pour deux (2) clients, suivis pour la modification des protections pour un (1) client et suivis pour la transmission de la police d'un (1) client) :
 - Une radiation temporaire de six (6) mois

- Sur le chef 46 (défaut d'offrir les protections pertinentes) :
 - Une radiation temporaire d'un (1) mois

[18] À ces différentes sanctions s'ajoute l'obligation de suivre diverses formations si éventuellement l'intimée devait changer d'idée et revenir à l'exercice de la profession;

[19] Enfin, les périodes de radiation temporaire devront être purgées de façon concurrente pour un total de 12 mois;

[20] À cela s'ajoute la publication d'un avis de radiation;

[21] Enfin, tous les frais du dossier seront à la charge de l'intimée, incluant les frais de publication de l'avis de radiation;

[22] Me Poirier, à l'appui de ses prétentions, a produit une série de jurisprudence, soit :

- *CHAD c. Bernard*, 2007 CanLII 26743 (QC CDCHAD), confirmé en appel, 2008 QCCQ 9077 (CanLII);
- *CHAD c. Gauthier*, 2013 CanLII 70025 (QC CDCHAD);
- *CHAD c. Bruneau*, 2013 CanLII 6874 (QC CDCHAD);
- *CHAD c. Lapointe*, 2013 CanLII 28168 (QC CDCHAD);
- *CHAD c. Lucien*, 2014 CanLII 22648 (QC CDCHAD);
- *CHAD c. Morissette*, 2014 CanLII 49262 (QC CDCHAD);

- *CHAD c. Duval*, 2015 CanLII 34218 (QC CDCHAD);
- *CHAD c. Plante*, 2014 CanLII 24914 (QC CDCHAD);

[23] À son avis, ces décisions démontrent le bien-fondé des sanctions suggérées et surtout le fait que celles-ci s'inscrivent parfaitement dans la fourchette des sanctions habituellement imposées pour ce genre d'infractions;

[24] Concernant les facteurs aggravants, Me Poirier insiste sur les suivants :

- Le caractère répétitif des infractions;
- La mise en péril de la protection du public par le manque de suivi des dossiers de l'intimée;
- La gravité objective des infractions, lesquelles touchent à l'essence même de la profession;
- La négligence et l'insouciance de l'intimée face à ses obligations déontologiques;
- La durée des infractions;
- Le danger pour les clients en cas de découvert d'assurance;
- L'expérience de l'intimée qui, après 24 ans d'exercice, aurait dû être plus attentive à la tenue de ses dossiers et au suivi de ceux-ci;

[25] Parmi les facteurs atténuants, Me Poirier souligne les suivants :

- Le plaidoyer de culpabilité de l'intimée;
- Son absence d'antécédents disciplinaires;
- Le fait qu'elle n'a tiré aucun bénéfice personnel de cette situation;
- L'absence d'intention malhonnête;
- L'abandon de la pratique par l'intimée assurant par le fait même la protection du public;

[26] En conséquence, Me Poirier demande au Comité d'entériner les sanctions suggérées par les deux parties;

V. Analyse et décision

A) Le plaidoyer de culpabilité

[27] Rappelons qu'en matière disciplinaire, l'enregistrement d'un plaidoyer de culpabilité constitue une reconnaissance du caractère malhonnête des gestes posés et de l'intention coupable nécessaire à la commission d'une telle infraction⁴;

[28] Suivant la jurisprudence⁵, un plaidoyer de culpabilité équivaut à une reconnaissance que les faits reprochés constituent une faute déontologique;

[29] D'ailleurs, dans l'affaire *Castiglia c. Frégeau*⁶, la Cour du Québec écrivait :

[28] Le Syndic a raison de soutenir que Frégeau, ayant plaidé coupable à l'audition sur culpabilité, il ne peut remettre en question ce plaidoyer qui constitue une admission des principaux faits allégués dans la plainte. À cet égard, le Syndic réfère le Tribunal à l'arrêt de principe de la Cour d'appel de Lefebvre c. La Reine, où la Cour d'appel conclut qu'un plaidoyer de culpabilité consiste à admettre l'ensemble des éléments de l'infraction et que sa peine doit être évaluée à partir de ce fondement.

[29] Ce même principe a été reconnu par le Tribunal des professions dans Pivin c. Inhalothérapeutes, où le Tribunal confirme qu'un plaidoyer en droit disciplinaire, est la reconnaissance par le professionnel des faits qui lui sont reprochés et du fait qu'ils constituent une faute déontologique. (Nos soulignements)

[30] Dans l'arrêt *Duquette c. Gauthier*⁷, la Cour d'appel va même plus loin en déclarant que :

[20] Le Tribunal est conscient que la décision sur une demande de retrait de plaidoyer procède du pouvoir discrétionnaire du Comité et qu'il s'agit d'une question de droit. Le plaidoyer de culpabilité emporte en soi un aveu que l'accusé a commis le crime imputé, de même qu'un consentement à ce qu'une déclaration de culpabilité soit inscrite sans autre forme de procès. (Nos soulignements)

[31] Enfin, dans l'affaire *Boudreau c. Avocats*⁸, le Tribunal des professions a reconnu qu'il s'agissait d'un facteur atténuant dont le Comité devait tenir compte :

[25] Cela dit, d'autres reproches formulés méritent plus d'attention. Selon l'appelant, le Conseil a ignoré les conséquences atténuantes pouvant découler du plaidoyer de culpabilité, surtout lorsqu'il est enregistré, comme ici, à la première occasion. En reconnaissant sa culpabilité, l'appelant admet avoir commis des actes répréhensibles qui constituent une faute déontologique. Ce faisant, l'appelant a permis d'éviter l'instruction de la plainte disciplinaire, imposant

⁴ Tribunal – Avocats – 5, [1987] D.D.C.P. 251;

⁵ *Pivin c. Inhalothérapeutes*, 2002 QCTP 32 (CanLII);
Lemire c. Médecins, 2004 QCTP 59 (CanLII);
Mercier c. Médecins, 2014 QCTP 12 (CanLII);

⁶ 2014 QCCQ 849 (CanLII);

⁷ 2007 QCCA 863 (CanLII);

⁸ 2013 QCTP 22 (CanLII);

*notamment à son ex-cliente les embûches d'un témoignage. **L'appelant a raison de reprocher au Conseil d'avoir occulté ce facteur atténuant.*** (Nos soulignements)

[32] Cela dit, le Comité considère qu'il s'agit effectivement d'un facteur atténuant qui doit jouer en faveur de l'intimée;

B) La recommandation commune

[33] Compte tenu de la jurisprudence en matière de recommandations communes⁹, celles-ci doivent être considérées avec sérieux;

[34] Encore récemment, le Tribunal des professions rappelait l'importance et l'utilité de celles-ci dans l'affaire *Ungureanu*¹⁰:

*[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)

[35] C'est en gardant à l'esprit ces principes que le Comité examinera le caractère approprié des sanctions suggérées;

C) La fourchette des sanctions

[36] Dans un arrêt rendu le 17 décembre 2015, la Cour suprême, dans l'affaire *Lacasse*¹¹, rappelait que les fourchettes de peine ne sont pas des carcans et que les tribunaux de première instance jouissent d'une large discrétion au moment d'imposer la peine la plus appropriée au cas de l'accusé :

*[57] (...) **Toutefois, ces fourchettes ne devraient pas être considérées comme des « moyennes », encore moins comme des carcans, mais plutôt comme des portraits historiques à l'usage des juges chargés de déterminer les peines.** Ces derniers demeurent tenus d'exercer leur pouvoir discrétionnaire dans chaque espèce.*

⁹ *Chan c. Médecins*, 2014 QCTP 5 (CanLII);

Gauthier c. Médecins, 2013 CanLII 82819 (QCTP);

¹⁰ *Infirmières et Infirmiers auxiliaires (Ordre professionnel de) c. Ungureanu*, 2014 QCTP 20 (CanLII);

¹¹ *R. c. Lacasse*, 2015 CSC 64 (CanLII);

[58] (...) La détermination d'une peine juste et appropriée est une opération éminemment individualisée qui ne se limite pas à un calcul purement mathématique. (...) Encore une fois, tout dépend de la gravité de l'infraction, du degré de responsabilité du délinquant et des circonstances particulières de chaque cas.

[60] Autrement dit, les fourchettes de peines demeurent d'abord et avant tout des lignes directrices et elles ne constituent pas des règles absolues : Nasogaluak, par. 44. En conséquence, une dérogation à une fourchette de peines n'est pas synonyme d'erreur de droit ou de principe (...).

[67] Tout comme la fourchette elle-même, les catégories qui la composent sont des outils visant en partie à favoriser l'harmonisation des peines. Cependant, une dérogation à une telle fourchette ou catégorie ne constitue pas une erreur de principe et ne saurait à elle seule justifier d'office l'intervention d'une cour d'appel, à moins que la peine infligée ne s'écarte nettement et sans motif de celles prévues. En effet, en l'absence d'une erreur de principe, une cour d'appel ne peut modifier une peine que si celle-ci est manifestement non indiquée.

[69] J'estime pour ma part que c'est à tort que la Cour d'appel a appliqué de manière stricte la fourchette de peines. En affirmant que la peine aurait dû se situer non pas dans la gamme inférieure des peines de la troisième catégorie, mais plutôt dans la deuxième catégorie, la Cour d'appel a substitué son appréciation à celle du juge de première instance, sans avoir déterminé pour autant que la peine en cause était manifestement non indiquée. Ce faisant, elle a eu tort d'appliquer le mécanisme des fourchettes de peines comme s'il s'agissait d'un carcan. Les fourchettes de peines doivent demeurer, en tout état de cause, qu'un outil parmi d'autres destinés à faciliter la tâche des juges d'instance. (Nos soulignements)

[37] Ainsi, malgré le fait que les sanctions suggérées par la syndic *ad hoc* s'inscrivent parfaitement dans la fourchette de sanctions habituellement imposées pour ce type d'infraction, il demeure néanmoins que le Comité doit imposer des sanctions qui tiennent compte du cas particulier de l'intimé;

[38] Cela dit, le Tribunal des professions a reconnu à plusieurs reprises qu'un comité n'est pas lié par les précédents jurisprudentiels et qu'il bénéficie d'une large discrétion pour imposer la sanction appropriée;

[39] Il en est ainsi dans *Laurion c. Médecins*¹² dans laquelle le Tribunal des professions écrit :

[14] Un conseil de discipline est une instance spécialisée, formée en partie de pairs bien placés pour évaluer la sanction qui doit être imposée à un membre de leur profession. Il jouit d'une large discrétion et sa décision sur sanction doit faire l'objet de déférence. Règle générale, la retenue de l'instance d'appel s'impose.

[24] D'ailleurs, pour des infractions de même nature, la jurisprudence varie de la simple réprimande, parfois assortie d'amende, jusqu'à une radiation provisoire de

12 2015 QCTP 59 (CanLII);

deux ans. Il n'existe pas de sanction uniforme pour une infraction donnée. Une sanction doit être individualisée en fonction de la personnalité du professionnel et des circonstances particulières du dossier.

[25] Le principe d'individualisation de la sanction entraîne nécessairement un certain degré de disparité dans les sanctions infligées. L'existence de circonstances atténuantes ou aggravantes peut favoriser un écart important dans la détermination d'une sanction. Quoiqu'il en soit, même si les précédents judiciaires doivent être considérés, la jurisprudence ne peut demeurer statique. (Nos soulignements)

D) Circonstances aggravantes et atténuantes

[40] Le Comité considère que la liste des circonstances aggravantes et atténuantes établie par Me Poirier, tel que relaté aux paragraphes 24 et 25 de la présente décision, reflète bien le cas particulier de l'intimée;

[41] Ainsi, le Comité est d'opinion que le plaidoyer de culpabilité de l'intimée, joint à son affirmation de ne pas vouloir revenir à la pratique, justifie entièrement les sanctions suggérées;

E) Sanction

[42] À cet égard, le Comité considère que la protection du public est suffisamment assurée par une radiation de 12 mois;

[43] D'autre part, cette sanction comporte un volet éducatif qui sera à même d'assurer pour l'avenir la protection du public;

[44] Voilà autant de motifs justifiant le présent Comité de discipline d'entériner, à la majorité, les recommandations communes formulées par les parties;

F) Publication d'un avis

[45] Afin que la radiation puisse être utile et efficace, elle présuppose que le représentant qui en fait l'objet soit actif et en mode d'exercice;

[46] Par conséquent et conformément à la jurisprudence en semblables matières¹³, la publication de l'avis de radiation temporaire ne se fera qu'à compter de la remise en vigueur du certificat de l'intimée;

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE, À LA MAJORITÉ :

¹³ *Lambert c. Agronomes*, 2012 QCTP 39 (CanLII);
Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec c. Labelle, 2005 CanLII 31276 (QCTP);
Comptables agréés c. Latraverse, 2010 QCTP 25 (CanLII);
Ingénieurs c. Paré, 2014 QCTP 71 (CanLII);

AUTORISE le retrait du chef 1;

PERMET l'amendement de la plainte afin de préciser la disposition créatrice d'infraction pour les chefs 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 26, 28, 30 32 ainsi que pour les chefs 35, 37, 39, 42, 44 et 37;

PREND acte du plaidoyer de culpabilité de l'intimée;

DÉCLARE l'intimée coupable de tous les chefs de la plainte amendée et plus particulièrement comme suit :

Chefs 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 26, 28, 30, 32, 35, 37, 39, 42, 44 et 47: pour avoir contrevenu à l'article 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (RLRQ, c. D-9.2, r.2)

Chefs 7, 9, 21, 25, 27, 38, 41 et 43: pour avoir contrevenu à l'article 26 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ, c. D-9.2, r.5)

Chefs 3, 5, 11, 13, 17, 19, 23, 29, 31, 33, 34, 36, 40, 45 et 48: pour avoir contrevenu à l'article 37(4) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ, c. D-9.2, r.5)

Chef 46: pour avoir contrevenu à l'article 37(6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ, c. D-9.2, r.5)

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures à l'égard des autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien de l'ensemble des chefs d'accusation ci-haut mentionnés;

IMPOSE à l'intimée les sanctions suivantes :

Chefs 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18, 20, 22, 24, 26, 28, 30, 32, 35, 37, 39, 42, 44 et 47: une radiation temporaire de trois (3) mois sur chacun desdits chefs

Chefs 7, 9, 21, 25, 27, 38, 41 et 43: une radiation temporaire de 12 mois sur chacun desdits chefs

Chefs 3, 5, 11, 13, 17, 19, 23, 29, 31, 33, 34, 36, 40, 45 et 48: une radiation temporaire de six (6) mois sur chacun desdits chefs

Chef 46: une radiation temporaire d'un (1) mois;

DÉCLARE que les périodes de radiation temporaire imposées seront purgées de façon concurrente pour une période totale de 12 mois débutant à la date de remise en vigueur du certificat de l'intimée;

RECOMMANDE au Conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages d'imposer à l'intimée, à compter de la remise en vigueur de son certificat, l'obligation de suivre et de réussir, dans un délai de 12 mois, les formations suivantes :

- AFC06577 : Bien documenter son dossier pour mieux se protéger
(formation en salle)
- AFC07611 : La tenue de dossiers
(formation en ligne)
- AFC06573 : La conformité et la relation client : comment éviter les problèmes
(formation en salle)
- AFC08264 : Les renouvellements
(formation en ligne)

ORDONNE, aux frais de l'intimée, la publication d'un avis de radiation temporaire à compter de la remise en vigueur du certificat de l'intimée;

CONDAMNE l'intimée au paiement de tous les déboursés y compris les frais de publication de l'avis de radiation temporaire;

Me Patrick de Niverville, avocat
Président

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

DISSIDENCE

[47] Avec égard pour l'opinion contraire, la soussignée considère que les sanctions suggérées par les parties sont beaucoup trop clémentes et ne reflètent pas la gravité objective des infractions;

[48] De plus, j'estime que celles-ci n'ont pas un effet dissuasif suffisamment important pour décourager d'autres membres à poser les mêmes gestes que ceux posés par l'intimée;

[49] Plus particulièrement, ces sanctions ne comportent pas le caractère d'exemplarité et la force dissuasive nécessaire pour atteindre l'objectif ultime de la protection du public,

[50] Pour ces motifs, je ne peux entériner la suggestion commune formulée par les parties.

Mme Lyne Leseize, courtier en assurance de
dommages
Membre

Me Sylvie Poirier
Procureure de la partie plaignante

Mme Josée Bouffard
Partie intimée (absente et non représentée)

Date d'audience : 8 mars 2016