

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No: 2016-01-01(C)

DATE : 26 août 2016

| | |
|---|-----------|
| LE COMITÉ : Me Patrick de Niverville, avocat | Président |
| M. Philippe Jones, courtier en assurance de dommages | Membre |
| Mme Marie-Ève Racine, 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.

KEVIN PATENAUDE

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

ORDONNANCE DE NON DIVULGATION, DE NON PUBLICATION ET DE NON DIFFUSION DE TOUT RENSEIGNEMENT PERMETTANT D'IDENTIFIER LES ASSURÉS ET DE TOUTE INFORMATION DE NATURE FINANCIÈRE LES CONCERNANT, LE TOUT SUIVANT L'ARTICLE 142 DU CODE DES PROFESSIONS

[1] Le 19 juillet 2016, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages se réunissait pour procéder à l'audition de la plainte numéro 2016-01-01(C);

[2] Le syndic *ad hoc*, Me Sylvie Poirier, agissait personnellement et, de son côté, l'intimé était absent et non représenté;

I. La plainte

[3] L'intimé fait l'objet d'une plainte comportant neuf (9) chefs d'accusation, soit :

À L'ÉGARD DE G.F.

1. À Québec, au cours de la période de décembre 2013 à janvier 2014, l'intimé a exercé ses activités de façon négligente et fait défaut de recueillir les renseignements nécessaires pour identifier correctement les besoins du client G.F. et lui proposer les protections qui conviennent le mieux, au moment de l'ajout d'une situation [chalet] à la police habitation R23-1996, le tout en contravention avec les articles 16 et 27 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (chapitre D-9.2);
2. Québec, au cours de la période de décembre 2013 à janvier 2014, l'intimé a exercé ses activités de façon négligente en faisant défaut d'expliquer, d'informer ou de conseiller son client G.F. sur les protections offertes, notamment pour assurer la dépendance de l'une de ses habitations, au moment de l'ajout d'une situation [chalet] à sa police habitation R23-1996, le tout en contravention avec les articles 16 et 28 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (chapitre D-9.2);
3. À Québec, au cours de la période de février et mars 2014, l'intimé a exercé ses activités professionnelles de façon négligente en ne consignait pas à son dossier et en ne donnant pas suite promptement à la demande de son client G.F. d'augmenter le montant de certaines protections de sa police habitation R23-1996, demande qu'il n'a transmise à l'assureur qu'après la survenance d'un sinistre, le tout en contravention avec les articles 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, 9, 26, 29, 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (chapitre D-9.2);
4. À Québec, au cours de la période de janvier et juin 2014, l'intimé a exercé ses activités de façon négligente en ne vérifiant pas l'exactitude des informations bancaires de G.F. et en transmettant des informations erronées à l'assureur et susceptible de l'induire en erreur, induisant celui-ci à effectuer sans droit les prélèvements au compte bancaire d'un tiers, le tout en contravention avec les articles 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, et les articles 9, 37 (1) et 37 (7) du Code de déontologie des experts en sinistre (RLRQ, c. D-9.2, r. 4);

À L'ÉGARD DE Y.L.M.

5. À Québec, au cours de la période d'août 2013 à juin 2014, l'intimé a exercé ses activités de façon négligente en ne consignait pas à son dossier la divulgation d'un antécédent judiciaire par Y.L.M. et en ne communiquant pas ce renseignement à l'assureur lors de la souscription de la police automobile AC 3803136202 et par la suite, le tout en contravention avec les articles 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, 9, 29 et 37 (1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (chapitre D-9.2);

À L'ÉGARD DE M.L.

6. À Québec, au cours de la période de juin 2010 à juin 2014, l'intimé a exercé ses activités de façon négligente en transmettant à l'assureur des renseignements susceptibles d'induire en erreur quant au risque au moment de la souscription et du renouvellement de la police habitation R3803944501, en raison de l'affectation partiellement commerciale du bâtiment, le tout en contravention avec les articles 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, 9, 29, 37 (1) et 37 (7) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (chapitre D-9.2);

À L'ÉGARD DE M.R.

7. À Québec, au cours de la période de juillet 2013 à juin 2014, l'intimé a exercé ses activités de façon négligente en transmettant à l'assureur des renseignements non vérifiés, et susceptibles d'induire en erreur quant à l'identité de l'assuré, au moment et suivant la souscription de la police habitation R63-9409, en demandant l'émission de la police à un nom différent de celui de son client M.R., le tout en contravention avec les articles 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, 37 (1) et (7) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (chapitre D-9.2);

À L'ÉGARD DE J-P.S.

8. À Québec, le ou vers le 3 juin 2014, l'intimé a exercé ses activités de façon négligente en demandant à l'assureur, à l'insu et sans le consentement de J-P.S., de procéder au renouvellement rétroactif en date du 5 octobre 2013 de la police d'assurance automobile A3803222301, alors que ce client lui avait donné instruction le ou vers le 20 septembre 2013 de mettre fin à cette police, le tout en contravention avec les articles 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, 9, 26, 37 (1) et (5) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (chapitre D-9.2);

À L'ÉGARD DE C.P.

9. À Québec, au cours de la période de février 2013 à janvier 2014, l'intimé a exercé ses activités de façon négligente en ne donnant pas suite promptement aux instructions reçues de sa cliente C.P. visant la souscription d'une police d'assurance automobile, laquelle police A3802336601 a finalement été émise rétroactivement le 9 janvier 2014 pour la période du 7 février 2013 au 7 février 2014, le tout en contravention avec les articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, 26 et 29 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (chapitre D-9.2);

II. L'audition

[4] Malgré le fait que l'intimé avait été dûment convoqué pour l'audition de la plainte prévue pour les 19 et 20 juillet 2016, celui-ci a fait défaut de se présenter le matin de l'audition du 19 juillet 2016;

[5] Le Comité, constatant l'absence de l'intimé à 9h30, a décrété une suspension à 9h40 afin de permettre à la secrétaire du Comité de discipline de logger un appel téléphonique auprès de l'intimé afin de l'inciter à se présenter à l'audition;

[6] L'intimé ne répondant pas à son téléphone, la greffière a dû laisser un message sur sa boîte vocale pour lui rappeler que sa présence était requise devant le Comité;

[7] Finalement, vu l'absence de l'intimé, le Comité a débuté l'audition à compter de 10h00;

[8] Conséquemment, la partie poursuivante fut autorisée à procéder en l'absence de l'intimé, le tout conformément au deuxième alinéa de l'article 144 du *Code des*

*professions*¹ (« C. prof. »), lequel s'applique aux auditions tenues par le Comité de discipline de la CHAD suivant l'article 376 de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*² (« LDPSF »);

[9] Cette autorisation fut accordée pour les motifs suivants :

- Les dates de l'audition sur culpabilité avaient été fixées lors d'une conférence de gestion tenue le 15 avril 2016 à laquelle l'intimé avait participé;
- Il avait alors été convenu que l'audition sur culpabilité se tiendrait les 19, 20 et 21 juillet 2016 dans le district de Québec afin d'accommoder l'intimé;
- De plus, une conférence de gestion fut tenue le 29 juin 2016, au cours de laquelle la durée des audiences fut ramenée à deux (2) jours, soit les 19 et 20 juillet 2016;
- Suite à cette conférence de gestion, un avis d'audition fut signifié le 6 juillet 2016 à l'intimé lui rappelant que l'audition de la plainte était fixée pour les 19 et 20 juillet 2016;
- Enfin, le 13 juillet 2016, l'intimé recevait par courriel une copie du rôle d'audition confirmant, encore une fois, les dates et le lieu de l'audition;

[10] Dans les circonstances, le Comité ayant conclu que l'intimé avait été dûment convoqué pour l'audition de la plainte, le syndic *ad hoc* fut donc autorisé à procéder en son absence, le tout conformément au deuxième alinéa de l'article 144 C. prof.;

III. Les faits

[11] Brièvement résumée, la preuve a permis d'établir que l'intimé avait fait preuve de négligence dans plusieurs dossiers-clients;

[12] Essentiellement, son supérieur immédiat a constaté diverses irrégularités dans les dossiers de l'intimé;

[13] Suite à plusieurs avertissements, le cabinet décide de se départir des services de l'intimé;

[14] C'est en révisant les dossiers de l'intimé que l'ampleur de la situation est mise à jour et une plainte est alors déposée contre l'intimé;

[15] Un seul témoin fut entendu par le Comité, soit M. François Auclair, directeur du cabinet « Sigma Assurances » et ancien supérieur immédiat de l'intimé;

¹ RLRQ, c. C-26;

² RLRQ, c. D-9.2;

[16] D'autre part, un nombre important de pièces documentaires (P-1 à P-72) fut déposé par la partie plaignante;

[17] Cela dit, afin de faciliter la lecture et la compréhension de la présente décision, chacun des chefs d'accusation sera examiné et décidé à la lumière des pièces documentaires s'y rapportant de façon plus pertinente;

IV. Motifs et dispositif

A) Remarques préliminaires

[18] La majeure partie de la preuve est constituée de notes consignées au dossier, soit par l'intimé³, soit par le supérieur immédiat de l'intimé, M. François Auclair⁴, directeur du cabinet Sigma, ou de notes en provenance de l'assureur Intact⁵ ou Promutuel⁶;

[19] Il y a également d'autres notes qui furent consignées au dossier par des collègues de l'intimé⁷;

[20] Cela dit, le Comité tient à souligner que les notes consignées au dossier du cabinet ou des assureurs font preuve de leur contenu à moins d'une preuve contraire⁸;

[21] Suivant l'arrêt *Royal Victoria Hospital c. Morrow*⁹, les notes consignées dans un dossier médical constituent une exception à la règle interdisant le oui-dire¹⁰;

[22] Or, le même principe s'applique quant aux dossiers tenus par un courtier d'assurance;

[23] C'est ainsi que la Cour d'appel, dans l'affaire *Gerling Globale compagnie d'assurances générales c. Service d'hypothèques Canada-vie*¹¹ concluait comme suit :

En conclusion, il paraît clair qu'une déclaration extrajudiciaire d'un employé portant sur les actes qu'il a accomplis dans l'exécution de ses fonctions et qu'il a consignés par écrit au cours de ses activités au sein de l'entreprise qui l'emploi sera généralement admise en preuve si elle satisfait aux deux critères justifiant les exceptions à la règle du oui-dire, soit la nécessité et la fiabilité. De plus,

³ P-8, P-11, P-17, P-36, P-46, P-57, P-60 et P-61;

⁴ Pages 30, 32, 33, 34 et 36 à 38 de P-11;

⁵ P-7, P-12, P-13 et P-15;

⁶ P-23, P-27, P-31, P-44 et P-58;

⁷ P-49, P-50 et P-66;

⁸ *CHAD c. Lévesque*, 2013 CanLII 4787 (QC CDCHAD);

⁹ [1974] R.C.S. 501, 1973 CanLII 152 (CSC);

¹⁰ Voir aussi *Arès c. Venner*, 1970 CanLII 5 (CSC);

¹¹ 1997 CanLII 10065 (QC CA);

le critère de la fiabilité sera d'autant plus facilement satisfait que, dans un tel contexte, le déclarant est généralement présumé être désintéressé.¹²

(...)

En l'espèce, il me paraît clair **que les notes manuscrites du courtier Pierre Verville ont été rédigées dans l'exécution de ses fonctions** à la firme de courtage Dale-Parizeau et qu'elles satisfont aux critères de nécessité et de fiabilité justifiant, dans un tel contexte, leur admissibilité en preuve. D'une part, le formulaire intitulé «AVIS DE SINISTRE» sur lequel ces notes sont inscrites est un document d'entreprise déjà imprimé pour recevoir, dans les cases pertinentes, des renseignements précis, **et sur lequel le courtier doit seulement inscrire les renseignements obtenus ou divulgués** (m.a., vol. 1, P-8, p. 192). D'autre part, lorsque le courtier Verville a inscrit, dans la case «circonstances» de cet AVIS DE SINISTRE, la mention «Vandalisme -Bâtiment était vacant», **pendant ou immédiatement après sa conversation** avec Chantal Dargis, préposée de Gerling, **il agissait non seulement dans le cadre de ses fonctions, mais il était manifestement désintéressé**. On ne peut, en effet, lui reprocher d'avoir eu, à ce moment-là, un intérêt à inscrire cette mention dans le but de favoriser l'assurée.

L'arrêt rendu par la Cour suprême dans *Ares c. Venner*, 1970 CanLII 5 (CSC), [1970] R.C.S. 608, que le juge Pigeon semble reconnaître applicable au Québec (**arrêt Royal Victoria Hospital** précité, pp. 503-504), montre bien d'ailleurs que la fiabilité d'une déclaration est plus facilement reconnue **lorsqu'il s'agit d'un écrit rédigé dans le cours des activités d'une entreprise**. Dans cette affaire, le litige tournait autour de l'admissibilité en preuve de notes rédigées par des infirmières, contenues dans des dossiers médicaux. Parlant au nom de la Cour, le juge Hall conclut (p. 626):

Les dossiers d'hôpitaux, y compris les notes des infirmières, rédigés au jour le jour par quelqu'un qui a une connaissance personnelle des faits et dont le travail consiste à faire les écritures ou rédiger les dossiers, doivent être reçus en preuve, comme preuve prima facie des faits qu'ils relatent [...]

Notre Cour a eu l'occasion d'appliquer ce principe dans *Paquet c. Navada Ltée*, C.A. Montréal, n° 500-09-000410-787, 1^{er} octobre 1980, jj. Turgeon, Dubé et Nolan, J.E. 80-866, alors qu'elle a reconnu que la preuve des heures travaillées par des ouvriers pouvait valablement se faire par le dépôt des rapports de travail signés à la fois par les ouvriers et les contremaîtres. Parlant au nom de la Cour, le juge Dubé conclut que l'intimée n'avait pas à assigner tous les ouvriers pour que chacun vienne déclarer le nombre exact d'heures travaillées (p. 5):

Une telle preuve me paraît amplement suffisante et il n'était pas nécessaire pour l'intimée de fournir d'autres preuves **sauf au cas où l'appelante aurait produit une preuve mettant sérieusement en doute** les montants réclamés.¹³

(Nos soulignements)

¹² Ibid., p. 22;

¹³ Op. cit., note 11;

[24] Dans les circonstances, le Comité conclut que les notes produites par la partie plaignante¹⁴ font preuve des faits qu'elles relatent, puisque leur fiabilité n'a pas été remise en doute vu l'absence de l'intimé;

[25] Il y a lieu de souligner qu'en matière disciplinaire, la règle interdisant le ouï-dire comporte plusieurs assouplissements, tel que le rappelait la Cour du Québec dans l'affaire *Alipoor c. Pinet*¹⁵ :

[102] Dans l'arrêt *Syndicat des travailleurs de l'information du Journal de Montréal c. Le Journal de Montréal, une division du Groupe Québecor inc.*, la Cour d'appel se prononce **sur l'admissibilité de la preuve par ouï-dire devant un tribunal administratif** en ces termes :

54. La jurisprudence et les auteurs semblent également être d'avis que la même règle s'applique au ouï-dire: il ne sera sanctionné, par contrôle judiciaire, que dans la mesure où son admissibilité contrevient aux exigences de la règle de justice naturelle. Dans une décision maintes fois citées (*Restaurants et Motels Inter-Cité Inc. c. Vassart*, [1981] C.S. 1052, à la p. 1054) l'honorable Maurice Lagacé, analysant la doctrine et la jurisprudence pertinentes, s'exprime de la façon suivante:

C'est donc dire que si la procédure suivie par le commissaire intimé doit être appréciée en des principes voulant que les Tribunaux administratifs, tout en étant liés par les principes de justice naturelle, ne sont par ailleurs pas liés par les règles de procédure, de preuve, en cours devant les Tribunaux judiciaires, ceci explique d'ailleurs pourquoi la preuve par ouï-dire a été considérée admissible devant les Tribunaux administratifs lorsque les principes de justice naturelle n'avaient pas été violés.

S.A. De Smith, "Judicial review of Administrative Action" :

A tribunal may be entitled to base its decision on hearsay, written depositions or medical reports. In these circumstances a person aggrieved will normally be unable to insist on oral testimony of the original source of the information, provided that he has had a genuine opportunity to controvert that information.

[...]

En bref, s'il fallait résumer, il peut arriver en certains cas que l'admission d'une preuve par ouï-dire puisse créer un déni de justice, mais tout dépend des circonstances. Il a été décidé à plusieurs reprises que la procédure des Tribunaux administratifs diffère de celle des Tribunaux de droit commun en ce qu'ils peuvent fort bien s'accommoder d'une preuve de ouï-dire en autant qu'on ne prend pas par surprise la partie à laquelle on oppose une telle preuve et qu'au surplus on donne à cette dernière toute la latitude nécessaire pour se

¹⁴ Voir l'énumération aux notes infrapaginales nos. 3, 4, 5, 6 et 7;

¹⁵ 2011 QCCQ 15421;

faire entendre et contredire si elle le désire une telle preuve. (pp. 1055-56)

[103] *Dans la cause Montréal (Ville de) c. Beaudry, la Cour supérieure traite de l'admissibilité de la preuve par oui-dire devant un tribunal administratif en ces termes :*

58. *Or, dans cette appréciation globale de la preuve, l'arbitre est souverain, tout en se trouvant au centre même de sa compétence¹⁵. En matière de preuve par oui-dire, la jurisprudence reconnaît de surcroît qu'il n'est pas soumis aux mêmes exigences qu'un tribunal de droit commun. **Il est maître de sa procédure.** Il peut même parfois accepter une telle preuve dans la mesure où il respecte les principes de justice naturelle¹⁶.*

[104] *Dans l'affaire Avocats c. Corriveau, **le Tribunal des professions écrit :***

[14] *Les moyens de preuve prévus au Code civil du Québec (articles 2803 et suivants) sont compris dans les «moyens légaux» de l'article 143 du Code des professions:*

*«Or, comme le Tribunal l'a déjà écrit à plusieurs reprises, le droit disciplinaire est un droit autonome qui tient à la fois et du droit civil et du droit pénal. **Les Comités de discipline ne sont certainement pas liés par les règles de preuve du droit civil ni les règles de preuve du droit pénal, et ils ont donc une certaine latitude:** latitude beaucoup plus grande que celle des tribunaux réguliers quant aux moyens de preuve.*

Que veut dire cependant « recourir à tous les moyens légaux » ?

Le Tribunal croit qu'il n'est pas nécessaire à ce stade-ci de se prononcer sur l'interprétation de ces mots, mais ils sont suffisamment larges pour que les comités de discipline selon les cas particuliers puissent employer des moyens qui, tout en n'étant pas admis devant les tribunaux réguliers, ne seraient pas illégaux devant eux.» (Nos soulignements)

[26] Pour ces motifs, le Comité conclut que la partie poursuivante s'est déchargée de son fardeau de preuve¹⁶;

B) Chefs 1 et 2

[27] Le chef 1 reproche à l'intimé d'avoir fait défaut de recueillir les renseignements nécessaires pour identifier correctement les besoins du client (G.F.) et lui proposer les protections qui conviennent le mieux au moment de l'ajout d'un chalet à sa police

¹⁶ *Vaillancourt c. Avocats*, 2012 QCTP 126 (CanLII);

d'assurance-habitation¹⁷;

[28] Dans le même ordre d'idée, le chef 2 reproche à l'intimé d'avoir fait défaut d'expliquer et de conseiller son client (G.F.) sur les protections offertes pour assurer la dépendance annexée à son chalet;

[29] Brièvement résumé, le client (G.F.) a informé l'intimé qu'il venait d'acheter un chalet d'une valeur de 85 000 \$;

[30] Or, quelques temps plus tard, le garage situé sur le même terrain que le chalet était la proie d'un incendie;

[31] Or, la dépendance n'apparaissait pas à la police d'assurance¹⁸;

[32] Le client affirme avoir mentionné à l'intimé l'existence de cette dépendance¹⁹;

[33] De son côté, l'intimé reconnaît avoir été informé de la présence d'une dépendance mais prétend ne pas avoir discuté d'un montant de couverture pour celle-ci²⁰;

[34] Suivant une note au dossier du 18 février 2014 inscrite par l'intimé²¹, on fait référence à un chalet de 85 000 \$ et à des biens meubles de 10 000 \$ sans aucune mention d'une dépendance;

[35] Le 10 mars 2014, le garage passe au feu et l'assureur Intact ouvre un dossier de réclamation²²;

[36] Suite à l'incendie, le client (G.F.) téléphone à l'intimé pour lui mentionner que sa dépendance a été détruite par le feu²³;

[37] C'est alors que le client prétend avoir demandé une couverture pour un montant de 100 000 \$, d'ailleurs, l'intimé reconnaît dans sa note au dossier²⁴ que le client lui avait fait cette demande une semaine auparavant;

[38] L'intimé tente alors de faire augmenter rétroactivement le montant de la couverture, ce que l'assureur refuse vu la réclamation pendante²⁵;

[39] Mais il y a plus, dans une note du 18 mars 2014, l'intimé reconnaît qu'au moment de l'ouverture du dossier, son client lui aurait fait mention de l'existence de cette

¹⁷ P-6 et P-9;

¹⁸ P-7, p. 2;

¹⁹ P-11, p. 31;

²⁰ P-11, p. 29;

²¹ P-8;

²² P-10;

²³ P-11, p. 26;

²⁴ Ibid.;

²⁵ P-11, p. 28;

dépendance²⁶;

[40] Le lendemain, dans une autre note²⁷, l'intimé admet, encore une fois, que son client lui a fait mention d'une dépendance tout en spécifiant qu'aucun montant ne fut accolé à celle-ci;

[41] Enfin, suivant une note colligée par son supérieur immédiat²⁸, l'assuré prétend que l'intimé lui aurait mentionné que la couverture d'assurance de 85 000 \$ s'appliquait à l'un ou l'autre des bâtiments, peu importe lequel des deux subissait un incendie;

[42] Considérant l'ensemble de la preuve documentaire²⁹, le Comité n'a d'autre choix que de conclure que l'intimé s'est rendu coupable des chefs 1 et 2 :

- Pour avoir fait défaut d'identifier correctement les besoins de son client (chef 1), le tout contrairement à l'article 27 LDPSF;
- Pour avoir fait défaut de conseiller son client sur les protections offertes pour la dépendance (chef 2), le tout contrairement à l'article 37(6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ, c. D-9.2, r.5);

[43] De plus, le Comité considère qu'il y a lieu de rappeler certains grands principes qui doivent gouverner le travail de tous les courtiers d'assurance;

[44] Le devoir de conseil est une composante essentielle de la profession de courtier, tel que le soulignait la Cour suprême dans l'arrêt *Fletcher*³⁰:

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 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,

²⁶ P-11, p. 29;

²⁷ P-11, p. 31;

²⁸ P-11, p. 33;

²⁹ P-4 à P-15;

³⁰ *Fletcher c. Société d'assurance publique du Manitoba*, 1990 CanLII 59 (CSC), [1990] 3 R.C.S. 191;

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)

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

[46] L'obligation de recueillir personnellement tous les renseignements pertinents est intimement liée à l'obligation de conseiller le client sur le produit d'assurance qui lui convient le mieux en fonction de ses besoins³¹;

³¹ *Guillette c. Multico Service d'assurance inc.*, 2006 QCCS 836 (CanLII);
Croteau c. Promutuel Bois-Francs, 2005 CanLII 23659 (QC CS);

[47] Cela dit, le Comité examinera les autres chefs concernant le client (G.F.);

C) Chef no. 3

[48] Le chef 3 reproche à l'intimé de ne pas avoir augmenté la couverture d'assurance du chalet de l'assuré à un montant de 100 000 \$;

[49] Tel que précédemment mentionné, les notes consignées au dossier par l'intimé³² démontrent que ce dernier avait été informé, une semaine avant l'incendie, de la volonté du client d'augmenter sa couverture d'assurance à un montant de 100 000 \$;

[50] D'ailleurs, l'intimé a tenté de faire augmenter rétroactivement la couverture d'assurance mais l'assureur a refusé³³;

[51] Dans une autre note au dossier³⁴, l'intimé reconnaît, encore une fois, que son client lui avait donné instruction d'augmenter à 100 000 \$ sa couverture d'assurance;

[52] D'ailleurs, l'intimé a admis à son supérieur immédiat qu'il avait oublié de procéder à l'augmentation de la couverture d'assurance³⁵;

[53] Pour l'ensemble de ces motifs, l'intimé sera reconnu coupable du chef 3 pour avoir contrevenu à l'article 26 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ, c. D-9.2, r.5);

D) Chef no. 4

[54] Le chef 4 reproche à l'intimé d'avoir transmis à l'assureur des informations bancaires erronées;

[55] La preuve au soutien de ce chef d'accusation est relativement simple³⁶;

[56] C'est ainsi que l'intimé a inversé les numéros de comptes bancaires de son client (G.F.) et de son ex-conjointe³⁷;

[57] En pratique, Madame s'est retrouvée à payer la prime d'assurance-automobile de

Baril c. l'Industriel, compagnie d'assurance, 1991 CanLII 3566 (QC CA);

Gagné c. J. Jacques McCann inc., EYS 1994-75658;

Laniel c. Centre de Service Excel, 2007 QCCS 4106 (CanLII);

³² P-11, p. 26;

³³ P-11, p. 28;

³⁴ P-11, p. 31;

³⁵ P-11, p. 37;

³⁶ P-16 à P-20;

³⁷ P-17 et P-20, p. 66;

Monsieur, vu l'erreur de l'intimé³⁸;

[58] Pour l'ensemble de ces motifs, l'intimé sera reconnu coupable du chef 4 pour avoir contrevenu à l'article 37(7) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ, c. D-9.2, r.5);

E) Chef no. 5

[59] Le chef 5 reproche à l'intimé de ne pas avoir consigné à son dossier la divulgation par un de ses clients d'un antécédent judiciaire³⁹ et, par le fait même, de ne pas avoir transmis cette information à l'assureur;

[60] Les notes de l'assureur démontrent que ce dernier n'avait pas été informé du passé criminel du client⁴⁰;

[61] De plus, le dossier du cabinet indique que le client a confirmé avoir déclaré son antécédent criminel⁴¹;

[62] Heureusement pour le client, l'assureur a tout de même accepté d'émettre la police d'assurance⁴², malgré l'erreur de l'intimé;

[63] Vu cette preuve non contredite⁴³, le Comité conclut que l'intimé s'est rendu coupable de l'infraction reprochée au chef 5 pour avoir contrevenu à l'article 29 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ, c. D-9.2, r.5);

F) Chef no. 6

[64] Le chef 6 reproche à l'intimé d'avoir transmis à l'assureur des renseignements incomplets puisqu'il avait fait défaut de préciser que la résidence de l'assurée abritait un salon d'esthétique;

[65] C'est en discutant avec la cliente (M.L.) que le supérieur immédiat de l'intimé constate que celui-ci n'a jamais informé l'assureur que la cliente opérait à partir de sa résidence une clinique d'esthétique⁴⁴;

[66] Vu la preuve non contredite de la négligence de l'intimé⁴⁵, celui-ci sera reconnu coupable du chef 6 pour avoir contrevenu à l'article 29 du *Code de déontologie des*

³⁸ P-18 à P-20;

³⁹ P-26;

⁴⁰ P-23, P-24, P-27 et P-28;

⁴¹ P-25;

⁴² P-28;

⁴³ P-21 à P-28;

⁴⁴ P-31 et P-39;

⁴⁵ P-29 à P-41;

représentants en assurance de dommages (RLRQ, c. D-9.2, r.5);

G) Chef no. 7

[67] Dès le début de l'audition, la poursuivie a informé le Comité qu'elle n'avait aucune preuve à offrir au soutien du chef 7;

[68] Dans les circonstances, l'intimé fut acquitté, séance tenante, des infractions reprochées au chef 7;

H) Chef no. 8

[69] Le chef 8 reproche à l'intimé d'avoir demandé à l'assureur de procéder au renouvellement rétroactif d'une police d'assurance à l'insu et sans le consentement de son client (J.P.S.) alors que ce dernier lui avait demandé de mettre fin à cette police⁴⁶;

[70] D'ailleurs, l'intimé, dans une communication avec l'assureur⁴⁷, reconnaît avoir oublié de faire émettre la police d'assurance et cherche à se couvrir en demandant à l'assureur une police rétroactive;

[71] Vu cette preuve non contredite⁴⁸, l'intimé sera reconnu coupable du chef 8 pour avoir contrevenu à l'article 37(5) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ, c. D-9.2, r.5);

I) Chef no. 9

[72] Le chef 9 de la plainte reproche à l'intimé d'avoir fait défaut de donner suite aux instructions de sa cliente (C.P.) visant la souscription d'une police d'assurance-automobile, laquelle a finalement été émise rétroactivement le 9 janvier 2014 pour la période du 7 février 2013 au 7 février 2014;

[73] Suivant les notes consignées au dossier de l'assureur⁴⁹, l'intimé a reconnu, lors d'une conversation téléphonique, que la police d'assurance n'avait pas été émise et il demandait donc à l'assureur de l'émettre de façon rétroactive;

[74] De plus, dans un courriel adressé à son supérieur immédiat, l'intimé reconnaît son erreur⁵⁰;

⁴⁶ P-49;

⁴⁷ P-44 et P-46;

⁴⁸ P-42 à P-54;

⁴⁹ P-58;

⁵⁰ P-60, p. 244;

[75] Pour ces motifs et vu la preuve documentaire⁵¹, l'intimé sera reconnu coupable du chef 9 pour avoir contrevenu à l'article 26 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ, c. D-9.2, r.5);

V. Ordonnance de non divulgation

[76] Vu les nombreux renseignements personnels et les informations de nature financière contenus aux pièces documentaires, le syndic *ad hoc* a requis l'émission d'une ordonnance de non divulgation, de non publication et de non diffusion afin de protéger la vie privée des assurés;

[77] Le Comité a donc émis, séance tenante, ladite ordonnance suivant l'article 142 C.prof.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

ACQUITTE l'intimé du chef 7;

DÉCLARE l'intimé coupable des chefs 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8 et 9, plus particulièrement comme suit :

Chef 1 : pour avoir contrevenu à l'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-2);

Chef 2 : 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);

Chef 3 : pour avoir contrevenu à l'article 26 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ, c. D-9.2, r.5);

Chef 4 : pour avoir contrevenu à l'article 37(7) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ, c. D-9.2, r.5);

Chef 5 : pour avoir contrevenu à l'article 29 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ, c. D-9.2, r.5);

Chef 6 : pour avoir contrevenu à l'article 29 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ, c. D-9.2, r.5);

Chef 8 : pour avoir contrevenu à l'article 37(5) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (RLRQ, c. D-9.2, r.5);

⁵¹ P-55 à P-72;

Chef 9 : pour avoir contrevenu à l'article 26 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'encontre de toutes les autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien desdits chefs d'accusation;

PRONONCE une ordonnance de non divulgation, de non publication et de non diffusion de tout renseignement permettant d'identifier les assurés et de toute information de nature financière les concernant, le tout suivant l'article 142 du *Code des professions*;

DEMANDE à la secrétaire du Comité de discipline de convoquer les parties dans les meilleurs délais pour l'audition sur sanction;

LE TOUT, frais à suivre.

Me Patrick de Niverville, avocat
Président

M. Philippe Jones, courtier en assurance de
dommages
Membre

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

Me Sylvie Poirier, syndic *ad hoc* (personnellement)
Partie plaignante

M. Kevin Patenaude (absent et non représenté)
Partie intimée

Date d'audience : 19 juillet 2016