

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2015-02-04(C)

DATE : 29 juin 2016

LE COMITÉ : M ^e Daniel M. Fabien	Président
Mme Chantal Yelle, courtier en assurance de dommages	Membre
M. Marcel Cabana, 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 SANCTION

[1] Le 17 février 2016, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de
dommages (le « Comité ») rendait une décision sur culpabilité dans le présent dossier¹.
Le Comité a trouvé l'intimé coupable sur chacun des 11 chefs de la plainte.

¹ *ChAD c. Gouin*, 2016 CanLII 10837 (QC CDCHAD);

[2] Afin de mieux comprendre le comportement dérogatoire de l'intimé, il est utile ici de reproduire les chefs de la plainte logée contre ce dernier :

« 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^{er} 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. »

[3] L'intimé est déclaré coupable d'avoir enfreint les dispositions suivantes du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages² :

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

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;

² 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; »

[4] L'intimé a également enfreint l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2) qui stipule ce qui suit :

« 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. »

[5] Or, le 25 mai 2016, le Comité s'est réuni pour procéder à l'audition sur sanction.

[6] Lors de cette audition, M^e Karine Lizotte, ès qualités de syndic adjoint, est présente et représentée par M^e Sébastien Tisserand.

[7] L'intimé Sylvain Gouin est également présent et il n'est pas représenté par avocat.

[8] Le procureur de la partie plaignante nous informe qu'il n'y a pas d'entente quant aux sanctions à imposer à l'intimé.

I. Preuve sur sanction

[9] De consentement, la pièce PS-1 est déposée en preuve.

[10] Il s'agit d'un échange de courriels entre l'intimé et M^e Tisserand.

[11] Ces communications nous révèlent qu'initialement, soit à la fin du mois de mars 2016, l'intimé n'a pas l'intention de se présenter à l'audition sur sanction. M. Gouin se questionne alors sur la pertinence de sa présence et doute que sa comparution puisse changer quelque chose.

[12] M^e Tisserand informe donc l'intimé qu'il procédera par défaut dans la mesure où l'intimé est absent lors de l'audition.

[13] À la lecture de ces courriels, il est manifeste que l'intimé est insatisfait de la décision sur culpabilité du Comité et il informe le procureur de la partie plaignante qu'il existe « une grande probabilité » qu'il porte le verdict du Comité en appel.

[14] Plus tard, l'intimé se ravise et c'est pourquoi il assiste à l'instruction du dossier sur la sanction.

II. Représentations sur sanction de la partie plaignante

[9] Me Tisserand informe le Comité qu'il sollicite l'imposition des sanctions suivantes à l'intimé :

- Chef 1 : une amende de 3 000 \$;
- Chef 2 : une amende de 3 000 \$;
- Chef 3 : une amende de 3 000 \$;
- Chef 4 : une amende de 3 000 \$;
- Chef 5 : une amende de 5 000 \$;
- Chef 6 : une amende de 3 000 \$;
- Chef 7 : une amende de 2 000 \$;
- Chef 8 : une amende de 2 000 \$;
- Chef 9 : une amende de 2 500 \$;
- Chef 10 : une amende de 2 000 \$;
- Chef 11 : une amende de 2 000 \$;
- Le paiement par l'intimé de tous les frais du dossier.

[10] Bref, des amendes totalisant la somme de 30 500 \$ plus les frais.

[11] Au soutien de sa suggestion, l'avocat du syndic adjoint nous réfère notamment aux précédents jurisprudentiels suivants :

- *ChAD c. Latreille*, 2016 CanLII 4233 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Ngankoy*, 2013 CanLII 82450 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Mercier*, 2012 CanLII 18796 (QC CDCHAD)

- *ChAD c. Pantazis*, 2013 CanLII 10760 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Sabourin*, 2001 CanLII 32882 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Guertin*, 2010 CanLII 9220 (QC CDCHAD)

[12] Me Tisserand nous fait part des facteurs atténuants et aggravants, tant objectifs que subjectifs, qui justifient l'imposition d'une telle sanction.

[13] À la lumière de la pièce PS-1, il plaide que l'intimé n'a rien compris du processus disciplinaire. Le public doit donc être protégé.

[14] Selon l'avocat, une sanction exemplaire et dissuasive doit être imposée.

[15] Puisque l'intimé ne pratique plus, il faut nécessairement lui imposer des amendes.

[16] Voilà l'essentiel des arguments de la partie plaignante.

III. Représentations sur sanction de l'intimé

[17] L'intimé revient sur les faits du dossier et tente de justifier son comportement.

[18] Il nous parle de Mme Luce Raymond qui enquêtait son dossier pour le compte du syndic adjoint et de son attitude nonchalante dans le cadre de ses communications avec lui.

[19] Invité par le Comité à concentrer ses représentations sur la question de la sanction que le Comité doit lui imposer, l'intimé est d'avis qu'une amende totalisant la somme de 30 500 \$ est tout à fait exagérée dans les circonstances.

[20] M. Gouin rajoute que la protection du public n'est pas en cause puisqu'il ne pratique plus et qu'il n'a pas du tout l'intention de revenir dans le domaine du courtage d'assurance.

[21] De plus, l'assuré identifié à la plainte n'a pas subi de véritable préjudice puisqu'aucun sinistre n'est survenu.

[22] Au surplus, afin d'appuyer le fait que la suggestion du syndic adjoint est complètement démesurée, il nous demande de prendre connaissance de la décision du Comité dans l'affaire *ChAD c. Lévesque*³.

[23] Dans cette dernière affaire où il s'agissait de plusieurs cas d'appropriation de primes par un courtier, l'intimée Nadia Lévesque s'est uniquement fait imposer l'amende minimale sur 4 chefs.

[24] M. Gouin nous soumet que le cas qui nous occupe n'est pas une affaire de fraude comme dans la décision *Lévesque*. Ainsi, les amendes requises par Me Tisserand ne sont pas appropriées ni justifiées.

[25] M. Gouin nous parle aussi d'une décision du Comité dans laquelle un individu qui avait agi comme représentant en assurance dans environ 90 dossiers alors qu'il ne détenait pas la certification requise s'est fait imposer par le Comité des amendes de 4 000 \$. Il n'est toutefois pas en mesure de nous donner de référence exacte.

[26] Quant aux chefs 7 et 8, l'intimé considère que des réprimandes seraient plus justes.

[27] À l'égard du chef 9, il reconnaît que son comportement n'était pas professionnel. Une amende serait appropriée.

[28] Il nous fait la lecture d'une lettre⁴ qui émane de l'un de ses anciens employés, M. Éric Desjardins, qui remercie l'intimé pour l'expérience acquise lors de son séjour auprès de Québec Assurances. Il nous relate également le contenu d'un courriel⁵ de son frère M. Martin Gouin à qui il aurait cédé son cabinet d'assurance.

[29] Sur sa capacité de payer les amendes requises par la partie plaignante, M. Gouin nous fait part de ses difficultés financières particulièrement au niveau de l'entreprise de bar laitier qu'il exploite présentement à Québec.

[30] Les activités de son entreprise seraient déficitaires. Ces moyens financiers sont en conséquence modestes.

IV. Analyse et décision

³ 2013 CanLII 82449 (QC CDCHAD);

⁴ Pièce IS-1;

⁵ Pièce IS-2;

[31] Après avoir délibéré, le Comité considère qu'il est juste et approprié d'imposer à l'intimé les sanctions suivantes :

- Chefs 1 à 4 : une amende de 2 000 \$ par chef pour un total de 8 000 \$, laquelle somme sera réduite à une amende globale de 4 000 \$;
- Chef 5a. : une amende de 2 000 \$;
- Chefs 5b. et 5c. : une réprimande sur chacun de chefs;
- Chef 6 : une radiation temporaire d'un an;
- Chef 7 et 8 : une réprimande sur chacun des chefs;
- Chefs 9 à 11 : une amende de 2 000 \$ par chef pour un total de 6 000 \$, laquelle somme sera réduite à une amende globale de 4 000 \$;

[32] Considérant que la sanction imposée doit favoriser la réinsertion sociale de l'accusé plutôt que de chercher à le punir outre mesure⁶, le Comité est d'opinion que la sanction susdite est taillée sur mesure pour l'intimé.

[33] En tenant compte des représentations des parties, le Comité considère que cette sanction, dans sa globalité, constitue une sanction qui est juste et équitable et ce, après avoir tenu compte et fait l'évaluation de tous les facteurs tant aggravants qu'atténuants⁷.

[34] Bien sûr, la gravité objective des infractions commises par l'intimé ne fait pas de doute.

[35] Toutefois, dans le cadre de son délibéré, le Comité est venu à la conclusion que la sanction suggérée par le syndic adjoint, soit l'imposition d'amendes totalisant la somme de 30 500 \$, serait accablante pour l'intimé.

[36] Sur cette question, voici comment le Tribunal des professions s'exprime dans *Kenny c. Dentistes*⁸ :

⁶ R. c. *Pham*, 2013 CSC 15 (CanLII);

⁷ BERNARD, P. *La sanction en droit disciplinaire : quelques réflexions*, dans « Développement récent en déontologie, droit professionnel et disciplinaire », S.F.P.B.Q., 2004, 2006, pp. 71 et ss.;

⁸ [1993] D.D.C.P. 214 (T.P.);

« Quant à la globalité ou à la totalité des amendes imposées (...) elle doit être analysée par le comité de discipline. Ce dernier doit regarder si cette globalité ou totalité ne constitue pas une sanction accablante même si les sanctions imposées sur chacun des chefs peuvent par ailleurs apparaître justes, appropriées et proportionnées dans les circonstances. »

[37] Par ailleurs, aux yeux du Comité, une radiation temporaire d'un (1) an sur le chef 6 nous semble plus appropriée puisque cette sanction colle beaucoup mieux à la gravité objective de cette infraction et avec le contexte du présent dossier.

[38] Cette dernière infraction est des plus sérieuses et elle se situe au cœur de la profession de courtier d'assurance. Une telle infraction justifie une sanction sévère, soit une période de suspension, afin de mettre davantage l'accent sur la dissuasion et ce, particulièrement dans le cas où l'intimé voudrait tenter un retour à la profession.

[39] En effet, puisque l'intimé ne semble pas avoir complètement compris quels sont exactement ses devoirs et responsabilités à titre de courtier en assurance de dommages, de l'avis du Comité, une telle période de radiation sera salutaire. Cette période « d'attente » permettra probablement à l'intimé de comprendre l'importance de ses obligations déontologiques avant de recommencer à pratiquer.

[40] Une prise de conscience éventuelle de l'intimé à cet égard lui sera bénéfique et servira également à protéger le public.

[41] Puisque l'intimé ne pratique pas actuellement, sa radiation ne sera exécutoire qu'à compter de la remise en vigueur de son certificat⁹. À ce moment, le secrétaire du Comité devra procéder à la publication d'un avis de la radiation temporaire de l'intimé.

[42] Sur chacun des chefs 5b., 5c., 7 et 8, le Comité imposera une réprimande.

[43] Selon le Comité, une réprimande sur ces chefs constitue également une sanction juste et raisonnable considérant la nature des omissions et gestes reprochés, les diverses circonstances entourant la commission des infractions et les explications présentées par l'intimé.

[44] Bref, après avoir entendu les plus récentes représentations de l'intimé, le Comité est d'avis que ce dernier commence à reconnaître ses torts et qu'il pourrait donc être sur la bonne voie.

⁹ *Lambert c. Agronomes*, 2012 QCTP 39 (CanLII);

V. Conclusion

[45] Le Comité considère donc que dans sa globalité, l'imposition d'une période de radiation temporaire d'un an jumelée avec le paiement d'une amende totale de 10 000 \$ constitue une sanction qui satisfait entièrement aux objectifs établis par la Cour d'appel dans l'arrêt *Pigeon c. Daigneault*¹⁰.

[46] En effet, selon le Comité, la sanction privilégiée par le Comité atteint chacun des objectifs suivants : la protection du public, la dissuasion du professionnel de récidiver, l'exemplarité à l'égard des membres de la profession qui pourraient être tentés de poser des gestes semblables et finalement, le droit du professionnel visé d'exercer sa profession.

[47] Considérant la situation financière de l'intimé, le Comité lui accordera un délai d'un (1) an pour payer les amendes et déboursés du présent dossier.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

IMPOSE à l'intimé les sanctions suivantes sur chacun des chefs d'accusation pour lesquels il a été reconnu coupable, soit :

Chef n° 1 : une amende de 2 000 \$;

Chef n° 2 : une amende de 2 000 \$;

Chef n° 3 : une amende de 2 000 \$;

Chef n° 4 : une amende de 2 000 \$;

Chef n° 5a. : une amende de 2 000 \$;

Chef n° 5b. : une réprimande;

Chef n° 5c. : une réprimande;

Chef n° 6 : une radiation temporaire d'un (1) an;

¹⁰ 2003 CanLII 32934 (QC CA) aux paragraphes 38 et suivants;

- Chef n° 7 :** une réprimande;
- Chef n° 8 :** une réprimande;
- Chef n° 9 :** une amende de 2 000 \$;
- Chef n° 10 :** une amende de 2 000 \$;
- Chef n° 11 :** une amende de 2 000 \$;

RÉDUIT le montant total des amendes susdites à la somme globale de 10 000 \$ considérant le principe de la globalité des sanctions;

DÉCLARE que la période de radiation temporaire sera exécutoire à compter de la remise en vigueur du certificat de l'intimé;

ORDONNE la publication d'un avis de radiation temporaire à compter de la remise en vigueur du certificat de l'intimé;

CONDAMNE l'intimé au paiement de tous les déboursés incluant, le cas échéant, les frais de publication de l'avis de radiation temporaire;

ACCORDE à l'intimé un délai d'un (1) an pour acquitter le montant des amendes, frais et des déboursés, délai qui sera calculé uniquement à compter du 31^{ième} jour suivant la signification de la présente décision.

M^e Daniel M. Fabien
Président du comité de discipline

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

M. Marcel Cabana, courtier en assurance
de dommages
Membre du comité de discipline

M^e Sébastien Tisserand
Procureur de la partie plaignante

M. Sylvain Gouin, personnellement
Partie intimée

Date d'audience : 25 mai 2016