

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

Nos.: 2016-05-01(A)
2016-05-02(A)
2016-05-03(A)
2016-05-04(A)

DATE : 27 juin 2017

LE COMITÉ : Me Patrick de Niverville, avocat	Président
M. Dominic Roy, FPAA, agent en assurance de dommages	Membre
Mme Sultana Chichester, agent en assurance de dommages	Membre

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

Partie plaignante

c.

ALEXANDRE MARTIN-POIRIER, agent en assurance de dommages des particuliers (3B)

et

SYLVIE RACINE, agent en assurance de dommages (3A)

et

BENOÎT SYLVAIN, agent en assurance de dommages (3A)

et

SANDRA LEMELIN, agent en assurance de dommages (3B)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

[1] Le 4 mai 2017, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages se réunissait pour procéder à l'audition des plaintes numéros 2016-05-01(A), 2016-05-02(A), 2016-05-03(A) et 2016-05-04(A) ;

[2] Le syndic adjoint était alors représenté par Me Claude G. Leduc et, de son côté, la partie intimée était représentée par Me Nathalie Dubé ;

I. Les plaintes

- **Plainte no. 2016-05-01(A)**

[3] L'intimé Alexandre Martin-Poirier fait l'objet d'une plainte amendée comportant le chef d'accusation suivant, soit :

1. (...)
2. Entre juillet 2013 et janvier 2014, a fait défaut de remplir son devoir de conseil auprès des clients qui lui étaient référés par le biais de concessionnaires automobiles partenaires de Industrielle Alliance, Assurance Auto et Habitation inc., en favorisant auprès de ceux-ci la vente de la FPQ 5 distribuée par ces mêmes concessionnaires, au détriment de l'avenant FAQ 43 et ce, sans qu'une analyse complète des besoins de ces clients ne soit faite, le tout conformément à une pratique commerciale existante au sein d'Industrielle Alliance, Assurance Auto Et Habitation inc., en contravention avec l'article 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages;

- **Plainte numéro 2016-05-02(A)**

[4] L'intimée Sylvie Racine fait l'objet d'une plainte amendée qui se lit comme suit :

1. (...)
2. Entre juillet 2013 et janvier 2015, en tant que vice-présidente du service des ventes chez Industrielle Alliance, Assurance Auto et Habitation inc., a permis le maintien d'une pratique commerciale existante au sein d'Industrielle Alliance, Assurance Auto et Habitation inc., suivant laquelle les agents certifiés faisaient défaut de remplir leur devoir de conseil auprès de clients référés par des concessionnaires automobiles partenaires, en favorisant auprès de ceux-ci la vente de la FPQ 5 au détriment de l'avenant FAQ 43 sans qu'une analyse complète des besoins de ces clients ne soit faite, contrairement à l'article 2 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.

- **Plainte numéro 2016-05-03(A)**

[5] L'intimé Benoît Sylvain fait l'objet d'une plainte amendée lui reprochant l'infraction suivante :

1. (...)
2. Entre juillet 2013 et janvier 2016, en tant que conseiller principal aux partenariats pour Industrielle Alliance, Assurance Auto et Habitation inc., a permis et veillé au maintien et encouragé une pratique commerciale d' Industrielle Alliance, Assurance Auto et Habitation inc. suivant laquelle les agents certifiés faisaient de remplir leur devoir de conseil auprès de clients référés par des concessionnaires automobiles partenaires, en favorisant auprès de ceux-ci la vente de la FPQ 5 au détriment de l'avenant FAQ 43 sans qu'une analyse complète des

besoins de ces clients ne soit faite, contrairement à l'article 2 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.

• **Plainte numéro 2016-05-04(A)**

[6] L'intimée Sandra Lemelin fait l'objet d'une plainte amendée se lisant comme suit :

1. (...)

2. Entre juillet 2013 et décembre 2013, en tant que directrice adjointe aux ventes chez Industrielle Alliance, Assurance Auto et Habitation inc., a permis et veillé au maintien d'une pratique commerciale existante au sein d' Industrielle Alliance, Assurance Auto et Habitation inc. suivant laquelle les agents certifiés faisaient défaut de remplir leur devoir de conseil auprès de clients référés par des concessionnaires automobiles partenaires en favorisant auprès de ceux-ci la vente de la FPQ 5 au détriment de l'avenant FAQ 43 sans qu'une analyse complète des besoins de ces clients ne soit faite, contrairement à l'article 2 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.

[7] Ces plaintes amendées furent déposées de consentement. Cela fait, les intimés ont plaidé coupable aux infractions reprochées ;

[8] Les parties ont alors procédé aux représentations sur sanction ;

I. Les faits

[9] Industrielle Alliance Assurance et services financiers (ci-après, « IAASF ») est une société d'assurance détenant un réseau de partenaires d'affaires comprenant des concessionnaires automobiles ;

[10] Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation inc. (ci-après, « IAAH ») est une société d'assurance fournissant des produits d'assurance automobile et habitation ;

[11] En tout temps pertinent, pendant la période visée par cette plainte, IAASF et IAAH avaient des ententes de référencement avec plusieurs concessionnaires;

[12] Suivant ces ententes, le concessionnaire, distributeur de l'assurance de remplacement FPQ 5, référait à IAAH les clients pour une soumission d'assurance automobile de base FPQ 1 ;

[13] Un nombre important de clients étaient référés mensuellement à IAAH pour des

soumissions d'assurance automobile ;

[14] En fonction d'une procédure existante au sein d'IAAH, les agents d'IAAH devaient donner les arguments militant en faveur de la FPQ 5 aux clients référés par les concessionnaires ;

[15] Les explications et nuances avec l'avenant FAQ 43 étaient données à la demande des clients et en cas de refus de souscrire la FPQ 5 auprès du concessionnaire. En effet, les agents devaient vérifier que le client soit couvert pour le remplacement avec la valeur à neuf s'il ne souscrivait pas à l'assurance de remplacement ;

[16] Cette procédure avait pour effet que les agents ne remplissaient pas dans tous les cas leur devoir de conseil ;

[17] Cette procédure était déjà en place au moment où les intimés sont entrés en fonction chez IAAH ;

[18] Il n'existe plus de politiques et de procédures chez IAAH concernant la vente de l'assurance de remplacement ;

[19] C'est à la lumière de ces faits que le Comité devra déterminer la sanction appropriée pour chacun des intimés ;

II. Recommandations communes

[20] Les parties, d'un commun accord, suggèrent d'imposer aux intimés les sanctions suivantes :

- Alexandre Martin-Poirier : une amende de 3 000 \$
- Sylvie Racine : une amende de 25 000 \$
- Benoît Sylvain : une amende de 18 000 \$
- Sandra Lemelin : une amende de 8 000 \$

[21] Les amendes proposées tiennent compte du degré de responsabilité des divers intimés et de la durée des infractions ;

[22] De plus, chacun des intimés se verra imposer l'obligation de suivre et de réussir le cours no. AFC-10020 portant sur la jurisprudence de 2016 en droit des assurances ;

[23] Quant aux déboursés, ceux-ci seront partagés à part égale entre les intimés ;

[24] À l'appui de cette recommandation commune, Me Leduc soumet les précédents jurisprudentiels suivants :

- *CHAD c. Minkoff*, 2013 CanLII 66172 (QC CDCHAD) ;
- *CHAD c. Bouliane*, 2014 CanLII 62659 (QC CDCHAD) ;

[25] De plus, le procureur du syndic adjoint souligne l'absence d'antécédents disciplinaires de chacun des intimés et leur bonne collaboration à l'enquête du syndic et au processus disciplinaire par l'enregistrement de leur plaidoyer de culpabilité ;

[26] Par contre, la gravité objective des infractions, jumelée à la durée de celles-ci, commande l'imposition de fortes amendes, lesquelles sont modulées en fonction du degré d'implication de chaque intimé ;

[27] Pour l'ensemble de ces motifs, les parties demandent au Comité de discipline d'entériner leurs suggestions communes ;

III. Analyse et décision

A) Le cas de l'intimé Alexandre Martin-Poirier

[28] Le rôle de l'intimé Martin-Poirier était plutôt limité ;

[29] Il a travaillé comme agent d'assurance de dommages des particuliers pour l'IAAH du 17 novembre 2011 au 2 janvier 2014 ;

[30] Dans ses contacts avec les clients référés par les concessionnaires automobiles, il ne faisait qu'appliquer la procédure mise en place par son employeur ;

[31] Dans les circonstances, vu son plaidoyer de culpabilité et son absence d'antécédents disciplinaires, ainsi que son rôle de subalterne, le Comité considère qu'une amende de 8 000 \$ sera suffisante pour assurer la protection du public ;

[32] À cette amende s'ajoutera une recommandation au Conseil d'administration de la CHAD d'imposer à l'intimé l'obligation de suivre et de réussir le cours no. AFC-10020 portant sur la jurisprudence de 2016 en droit des assurances ;

[33] L'intimé devra également assumer 25% des déboursés relatifs au présent dossier ;

2016-05-01(A)
2016-05-02(A)
2016-05-03(A)
2016-05-04(A)

PAGE : 6

B) Le cas de l'intimée Sylvie Racine

[34] Mme Racine, à titre de vice-présidente du service des ventes d'IAAH, se voit attribuer une plus grande responsabilité déontologique que les autres intimés, vu sa position hiérarchique ;

[35] Par sa participation passive au système existant chez IAAH, elle a permis le maintien de cette pratique commerciale au détriment de ses obligations déontologiques ;

[36] Dans les circonstances, le Comité considère que la sanction suggérée par les parties, soit une amende de 25 000 \$, reflète adéquatement la gravité objective de l'infraction ;

[37] De plus, afin d'ajouter un volet éducatif à la sanction, l'intimée Racine se verra imposer l'obligation de suivre le cours no. AFC-10020 ;

C) Le cas de l'intimé Benoît Sylvain

[38] L'intimé Sylvain travaille pour IAAH depuis janvier 2004 ;

[39] Au moment des faits reprochés, il agissait comme conseiller principal aux partenariats IA-VAG pour IAAH ;

[40] Dans le cadre de ses fonctions, il n'avait aucun contact avec les clients qui communiquaient avec la compagnie pour une soumission d'assurance ou une souscription d'assurance ;

[41] Il avait pour tâche d'assurer le bon fonctionnement du partenariat avec les concessionnaires ;

[42] Il intervenait à l'occasion auprès des supérieurs des agents concernant la procédure décrite à la plainte ;

[43] Compte tenu du rôle et des fonctions de l'intimé Sylvain, le Comité considère que la sanction suggérée par les parties, soit une amende de 18 000 \$, est juste et raisonnable ;

[44] Cela dit, l'intimé se verra également imposer l'obligation de suivre le cours no. AFC-10020 ;

D) Le cas de l'intimée Sandra Lemelin

[45] L'intimée Sandra Lemelin occupait, durant la période visée par la plainte, le poste de directrice adjointe aux ventes chez IAAH ;

[46] Dans ses fonctions, elle n'avait aucun contact avec les clients qui communiquaient avec la compagnie pour une soumission d'assurances ou une souscription d'assurances ;

[47] Par contre, son rôle consistait à superviser le travail de 12 agents à l'emploi de IAAH ;

[48] À ce titre, elle s'assurait que les agents appliquent la procédure mise en place par son employeur ;

[49] Dans les circonstances, le Comité est d'avis que l'amende de 8 000 \$ suggérée par les parties reflète adéquatement la part de responsabilité déontologique de l'intimée ;

[50] Qui plus est, à l'instar des autres intimés, Mme Lemelin se verra imposer l'obligation de suivre le cours no. AFC-10020 ;

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

- **Dans le cas de l'intimé Alexandre Martin-Poirier :**

AUTORISE le dépôt d'une plainte amendée ;

PREND acte du plaidoyer de culpabilité de l'intimé sur le chef 2 de la plainte amendée;

DÉCLARE l'intimé coupable du chef 2 pour avoir contrevenu à l'article 37(6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.5) ;

IMPOSE à l'intimé les sanctions suivantes :

Chef no. 2 : une amende de 3 000 \$

RECOMMANDE au Conseil d'administration de la CHAD d'imposer à l'intimé l'obligation de suivre et de réussir, dans un délai de 12 mois, le cours suivant :

AFC-10020 : « Revue annuelle de la jurisprudence 2016 en droit des assurances »

DÉCLARE que ledit cours ne donnera pas droit à des unités de formation continue (UFC), le tout conformément au deuxième alinéa de l'article 10 du *Règlement sur la formation continue de la Chambre de l'assurance de dommages* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.12.1) ;

CONDAMNE l'intimé au paiement de 25% des déboursés ;

- **Dans le cas de l'intimée Sylvie Racine :**

AUTORISE le dépôt d'une plainte amendée ;

PREND acte du plaidoyer de culpabilité de l'intimée sur le chef 2 de la plainte amendée;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef 2 pour avoir contrevenu à l'article 2 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.5) ;

IMPOSE à l'intimée les sanctions suivantes :

Chef no. 2 : une amende de 25 000 \$

RECOMMANDE au Conseil d'administration de la CHAD d'imposer à l'intimée l'obligation de suivre et de réussir, dans un délai de 12 mois, le cours suivant :

AFC-10020 : « Revue annuelle de la jurisprudence 2016 en droit des assurances »

DÉCLARE que ledit cours ne donnera pas droit à des unités de formation continue (UFC), le tout conformément au deuxième alinéa de l'article 10 du *Règlement sur la formation continue de la Chambre de l'assurance de dommages* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.12.1) ;

CONDAMNE l'intimée au paiement de 25% des déboursés ;

- **Dans le cas de l'intimé Benoît Sylvain :**

AUTORISE le dépôt d'une plainte amendée ;

PREND acte du plaidoyer de culpabilité de l'intimé sur le chef 2 de la plainte amendée;

DÉCLARE l'intimé coupable du chef 2 pour avoir contrevenu à l'article 2 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.5) ;

IMPOSE à l'intimé les sanctions suivantes :

Chef no. 2 : une amende de 18 000 \$

RECOMMANDE au Conseil d'administration de la CHAD d'imposer à l'intimé l'obligation de suivre et de réussir, dans un délai de 12 mois, le cours suivant :

AFC-10020 : « Revue annuelle de la jurisprudence 2016 en droit des assurances »

DÉCLARE que ledit cours ne donnera pas droit à des unités de formation continue (UFC), le tout conformément au deuxième alinéa de l'article 10 du *Règlement sur la formation continue de la Chambre de l'assurance de dommages* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.12.1) ;

CONDAMNE l'intimé au paiement de 25% des déboursés ;

• **Dans le cas de l'intimée Sandra Lemelin :**

AUTORISE le dépôt d'une plainte amendée ;

PREND acte du plaidoyer de culpabilité de l'intimée sur le chef 2 de la plainte amendée ;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef 2 pour avoir contrevenu à l'article 2 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.5) ;

IMPOSE à l'intimée les sanctions suivantes :

Chef no. 2 : une amende de 8 000 \$

RECOMMANDE au Conseil d'administration de la CHAD d'imposer à l'intimée l'obligation de suivre et de réussir, dans un délai de 12 mois, le cours suivant :

AFC-10020 : « Revue annuelle de la jurisprudence 2016 en droit des assurances »

DÉCLARE que ledit cours ne donnera pas droit à des unités de formation continue (UFC), le tout conformément au deuxième alinéa de l'article 10 du *Règlement sur la*

2016-05-01(A)
2016-05-02(A)
2016-05-03(A)
2016-05-04(A)

PAGE : 11

formation continue de la Chambre de l'assurance de dommages (R.L.R.Q., c. D-9.2, r.12.1) ;

CONDAMNE l'intimée au paiement de 25% des déboursés ;

Me Patrick de Niverville, avocat
Président

M. Dominic Roy, FPAA, agent en assurance
de dommage
Membre

Mme Sultana Chichester, agent en assurance
de dommages
Membre

Me Claude G. Leduc
Procureur de la partie plaignante

Me Nathalie Dubé
Procureure de la partie intimée

Date d'audience : 4 mai 2017