

# COMITÉ DE DISCIPLINE

## CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2017-03-01 (C)

DATE : 14 juin 2018

---

LE COMITÉ : M <sup>e</sup> Daniel M. Fabien	Vice-président
M <sup>me</sup> Maryse Pelletier, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages	Membre
M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., courtier en assurance de dommages	Membre

---

**M<sup>E</sup> MARIE-JOSÉE BELHUMEUR**, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante

c.

**GEORGETTE BAZINET**, C. d'A.Ass., courtier en assurance de dommages (4A)

Partie intimée

---

### DÉCISION SUR CULPABILITÉ

---

ORDONNANCE DE NON-DIVULGATION, NON-PUBLICATION  
ET NON-DIFFUSION DE TOUS LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS  
PERMETTANT D'IDENTIFIER LES ASSURÉS MENTIONNÉS AUX  
PIÈCES DÉPOSÉES EN PREUVE EN VERTU DE L'ARTICLE 142 DU CODE DES  
PROFESSIONS.

---

[1] Ce dossier illustre parfaitement pourquoi toute personne qui souhaite assurer un immeuble devrait idéalement retenir les services d'un évaluateur professionnel pour déterminer la valeur de reconstruction du bâtiment au moment de la souscription de sa police d'assurance.

[2] En effet, il est bien établi qu'un courtier en assurance de dommages ne possède pas les compétences requises pour établir avec précision le coût ou la valeur de reconstruction d'un immeuble.

[3] En l'espèce, à la suite d'un sinistre survenu le 29 mai 2014, une assurée insatisfaite du montant d'assurance souscrit pour son immeuble porte plainte à l'AMF contre son courtier en assurance de dommages, en l'occurrence l'intimée, Mme Georgette Bazinet.

[4] Dans la présente cause, nous verrons que pour réussir à prouver la culpabilité du professionnel, le syndic assume seul son fardeau de preuve et que la partie intimée n'a rien à prouver puisqu'elle est présumée innocente jusqu'à preuve du contraire<sup>1</sup>.

## I. La plainte

[5] Après une longue enquête, le 20 mars 2017, M<sup>e</sup> Marie-Josée Belhumeur, ès qualités de syndic de la ChAD, dépose la plainte disciplinaire suivante contre l'intimée :

*« 1. À Yamachiche, entre les ou vers les 16 septembre et 8 octobre 2010, l'Intimée a fait défaut d'identifier adéquatement les besoins d'assurance de l'assurée M.-C.S., à l'occasion de la souscription auprès d'Intact Assurance du contrat d'assurance des entreprises numéro 355-0707A, en regard de la valeur de reconstruction du bâtiment assuré, contrevenant ainsi aux articles 16 et 27 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) et à l'article 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ, c. D-9.2, r.5) ;*

*2. À Yamachiche, entre les ou vers les 16 septembre et 8 octobre 2010, l'intimée a fait défaut de préciser la nature des garanties offertes, notamment en omettant d'informer l'assuré M.-C.S. des conséquences d'un montant d'assurance insuffisant en lien avec l'application de la Règle proportionnelle prévue au contrat d'assurance des entreprises Intact Assurance numéro 355-0707A, contrevenant ainsi aux articles 16 et 28 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) et aux articles 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ, c. D-9.2, r.5) ;*

*3. À Yamachiche, entre les mois de septembre et octobre 2012, à l'occasion du renouvellement du contrat d'assurance des entreprises Intact Assurance numéro 355-0707A, l'Intimée a fait défaut de prendre les moyens requis pour que les garanties offertes répondent aux besoins de l'assurée 9229-Québec inc., notamment en ne validant pas les recettes générées par l'assurée 9229-Québec inc., contrevenant ainsi aux articles 16 et 39 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) et aux articles 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ, c. D-9.2, r.5) ;*

*4. À Yamachiche, entre les mois de septembre et octobre 2014, à l'occasion du renouvellement*

---

<sup>1</sup> ChAD c. Fradette, 2005 CanLII 57468 (QC CDCHAD), au paragraphe 144;

*du contrat d'assurance des entreprises Intact Assurance numéro 355-0707A, l'Intimée a fait défaut de prendre les moyens requis pour que les garanties offertes répondent aux besoins de l'assurée 9229-Québec inc., notamment en maintenant une valeur de reconstruction du bâtiment qu'elle savait ou aurait dû savoir être insuffisante, contrevenant ainsi aux articles 16 et 39 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) et aux articles 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ, c. D-9.2, r.5) ;*

*5. À Yamachiche, entre les mois de septembre 2010 et novembre 2014, l'Intimée a été négligente dans sa tenue du dossier de l'assurée M.-C.S., notamment en omettant de noter le prix d'achat du bâtiment de l'assurée M.-C.S., ses calculs pour établir le montant d'assurance pour le bâtiment et le contenu de sa rencontre du 8 octobre 2010 avec l'assurée M.-C.S., contrevenant ainsi aux articles 16, 85 à 88 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) et aux articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ, c. D-9.2, r.5) ; »*

[6] Le 9 avril 2018, le Comité se réunit pour procéder à l'instruction de la preuve sur la culpabilité de l'intimée.

[7] Le syndic de la ChAD est représenté par M<sup>e</sup> Julie Piché et l'intimée, par M<sup>e</sup> Sonia Paradis.

## **II. Le retrait du chef n° 2**

[8] M<sup>e</sup> Julie Piché nous avise que la preuve disponible sur le chef 2 ne serait pas probante. Elle requiert donc l'autorisation de retirer ce chef de la plainte.

[9] M<sup>e</sup> Sonia Paradis n'a évidemment pas d'objection au retrait de ce dernier chef.

[10] Le Comité fait droit à la demande de retrait du chef 2 de la partie plaignante considérant l'aveu de cette dernière qui déclare être dans l'incapacité de présenter une preuve convaincante sous ce chef<sup>2</sup>.

## **III. L'amendement au chef n° 5**

[11] L'avocate du syndic demande également la permission de modifier le chef 5 afin que celui-ci réfère aux infractions décrites aux articles 12 et 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (RLRQ, c. D-9.2, r.2).

---

<sup>2</sup> Tassé c. Chiropraticiens du Québec, 2001 QCTP 74 (CanLII);

[12] M<sup>e</sup> Paradis s'objecte en prétendant qu'elle est prise par surprise. Elle se fonde aussi sur la décision du Comité dans *ChAD c. Cloutier*, 2007 CanLII 54103 (QC CDCHAD) dans laquelle un intimé avait été acquitté d'une infraction similaire relativement à la tenue de ses dossiers au motif que le chef d'accusation ne faisait pas mention des articles 12 et 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*.

[13] Le Comité vient à la conclusion que l'objection de la partie intimée n'a pas de mérite. En effet, l'article 145 du *Code des professions* stipule que la plainte peut être modifiée en tout temps.

[14] Le Comité peut donc permettre l'amendement du chef d'accusation n<sup>o</sup> 5 afin que celui-ci stipule que les gestes reprochés par le syndic peuvent également constituer une infraction aux articles 12 et 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*<sup>3</sup>.

[15] Voilà pourquoi l'objection de la partie intimée fut rejetée séance tenante par le Comité.

#### **IV. L'amendement du chef n<sup>o</sup> 3 et le plaidoyer de culpabilité sur ce chef**

[16] Les parties s'entendent pour que le chef n<sup>o</sup> 3 soit modifié par le retrait du mot *notamment* à la quatrième ligne du chef. Ce chef se lira donc dorénavant comme suit :

« 3. À Yamachiche, entre les mois de septembre et octobre 2012, à l'occasion du renouvellement du contrat d'assurance des entreprises *Intact Assurance* numéro 355-0707A, l'intimée a fait défaut de prendre les moyens requis pour que les garanties offertes répondent aux besoins de l'assurée *9229-Québec inc.*, (...) en ne validant pas les recettes générées par l'assurée *9229-Québec inc.*, contrevenant ainsi aux articles 16 et 39 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2)* et aux articles 37(1) et 37(6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ, c. D-9.2, r.5)* ;

[17] Une fois la modification accordée par le Comité, l'intimée a plaidé coupable au chef n<sup>o</sup> 3.

[18] Ce faisant, il est bien établi que l'intimée admet la commission de tous les éléments essentiels de l'infraction.

---

<sup>3</sup> *Physiothérapie (Ordre professionnel de la) c. Charest-Dombrovski*, 2008 QCTP 135 (CanLII), para. 42;

[19] Ce principe bien reconnu a été énoncé comme suit par le Tribunal des professions dans l'affaire *Pivin c. Inhalothérapeutes*<sup>4</sup>:

« [13] 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. »

[20] Bien plus, un plaidoyer de culpabilité constitue une renonciation à l'obligation de la partie plaignante de rencontrer son fardeau et d'établir par prépondérance de preuve la culpabilité de la partie intimée. Il s'agit aussi d'une renonciation par l'intimé à présenter une défense pleine et entière.

[21] Enfin, un plaidoyer de culpabilité est « un consentement à ce qu'une déclaration de culpabilité soit inscrite, sans autre forme de procès<sup>5</sup>».

[22] Le Comité a donc pris acte du plaidoyer de l'intimée sur le chef n° 3 et celle-ci fut déclarée coupable d'avoir enfreint l'article 37 (1<sup>o</sup>) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, étant spécifiquement précisé, que l'intimée a uniquement fait preuve de négligence et non pas de malhonnêteté. Vu ce qui précède, un arrêt conditionnel des procédures est ordonné sur les autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien de ce chef.

[23] Cela étant, le Comité entendra la preuve du syndic sur les chefs n<sup>os</sup> 1, 4 et 5 de la plainte amendée et la défense de l'intimée.

[24] À la demande du syndic, une ordonnance de non-divulgence, non-publication et non-diffusion est rendue par le Comité relativement à tous les renseignements personnels contenus aux pièces P-1 à P-29 et ce, conformément à l'article 142 du *Code des professions*.

[25] À l'exclusion de la pièce P-2<sup>6</sup>, soit la plainte de l'assurée Mme M.-C.S. auprès de l'AMF, toutes les autres pièces de la partie plaignante sont déposées au dossier de consentement.

[26] En défense, les pièces D-10 à D-16 sont également déposées en preuve.

---

<sup>4</sup> *Pivin c. Inhalothérapeutes*, 2002 QCTP 32 (CanLII) et *OACIQ c. Patry*, 2013 CanLII 47258 (QC OACIQ);

<sup>5</sup> *Duquette c. Gauthier*, 2007 QCCA 863 (CanLII), au paragraphe 20;

<sup>6</sup> Cette pièce n'a pas été introduite en preuve, puisqu'étant donné l'absence de l'assurée M. C.-S. qui l'avait rédigée, l'intimée était privée de son droit strict de contre-interroger l'auteur du document et c'est pourquoi le Comité a maintenu l'objection de Me Paradis à ce sujet;

**V. Les faits****La preuve de la partie plaignante**

[27] Au moment des faits qui concernent le chef n° 1, Mme M.-C.S. (« l'assurée ») prévoit acquérir un triplex sis au 47 rue A, à Louiseville (ci-après « l'immeuble »). Cet immeuble de 3 étages, comporte un grand local commercial au rez-de-chaussée et 2 logements, des 5 ½, aux étages supérieurs. Au rez-de-chaussée, l'assurée souhaite y opérer un centre de conditionnement physique pour femmes.

[28] Le 16 septembre 2010<sup>7</sup>, l'assurée communique par téléphone avec le cabinet de l'intimée dans le but d'obtenir une idée du coût de l'assurance pour l'immeuble qu'elle projette acheter. L'intimée lui mentionne de prévoir environ 3 500 \$ à 4 000 \$ par année tout en disant à l'assurée que cette prime est plus élevée que ce qu'elle devra effectivement payer mais qu'il est plus prudent d'anticiper une prime plus considérable pour éviter toute mauvaise surprise.

[29] L'assurée semble satisfaite de l'évaluation obtenue de l'intimée. L'assurée termine donc l'entretien en mentionnant qu'elle va communiquer de nouveau avec l'intimée si elle obtient son financement auprès de la Caisse Desjardins et qu'elle décide de présenter une promesse d'achat.

[30] Le 29 septembre 2010<sup>8</sup>, l'assurée communique avec l'intimée. Cette conversation a une durée d'environ 24 minutes. L'assurée n'a toujours pas acheté l'immeuble mais son projet se concrétise. L'assurée est informée que l'immeuble devra être assuré le jour où elle passera chez le notaire.

[31] Contrairement à la première conversation, l'intimée pose une foule de questions à l'assurée afin de pouvoir obtenir toutes les informations pertinentes pour lui permettre de préparer une proposition d'assurance qui sera soumise ultérieurement aux assureurs du cabinet.

[32] Fait remarquable, l'assurée ignore les réponses à la plupart des questions qui lui sont posées par l'intimée.

[33] À titre d'exemple, l'assurée ne semble pas avoir préparé un bilan prévisionnel relatif à l'opération du centre de conditionnement, elle ignore les dimensions des

---

<sup>7</sup> Pièce P-6, soit l'enregistrement d'un entretien téléphonique d'une durée d'environ 7 minutes;

<sup>8</sup> Pièce P-7;

logements et du local commercial, elle n'a pas de plan de l'immeuble, ni de certificat de localisation. On peut dire la même chose pour les dates approximatives des rénovations effectuées sur l'immeuble, ou même la date de construction du bâtiment, elle ne les connaît pas.

[34] L'assurée doit obtenir son rapport d'inspection préachat relatif à l'immeuble dès le lendemain. L'intimée lui demande de lui faire parvenir ce rapport puisqu'il contiendra probablement des renseignements manquants, dont notamment les dimensions des logements et la valeur de reconstruction de l'immeuble, ce qui lui permettra de faire certaines projections pour les fins de l'assurance.

[35] Autre fait important, lors de cet entretien, l'intimée mentionne à l'assurée que pour déterminer le montant de l'assurance, elle doit avoir une valeur de reconstruction.

[36] L'assurée convient de lui faire parvenir le rapport d'inspection par courriel et l'intimée termine l'entretien en lui mentionnant qu'elle communiquera de nouveau avec elle si elle a besoin d'informations additionnelles.

[37] La prochaine conversation enregistrée<sup>9</sup> a lieu le 5 octobre 2010. L'intimée mentionne alors à l'assurée qu'elle attend des soumissions des assureurs avec lesquels elle fait affaires et qu'elle doit communiquer avec ses contacts sou peu afin d'obtenir des nouvelles.

[38] Quant à l'assurée, elle s'informe de l'incidence que pourrait avoir l'exploitation du commerce par une société par actions sous son contrôle. Toutefois, elle n'a pas encore rencontré son comptable. La discussion porte également sur les équipements. L'intimée doit donner des nouvelles à l'assurée dès qu'elle en aura.

[39] Une autre conversation sera initiée le même jour par l'intimée<sup>10</sup>. Cette dernière souhaite obtenir des informations supplémentaires relativement aux protéines vendues par le centre de conditionnement.

[40] La prochaine conversation avec l'intimée est enregistrée le 6 octobre 2010<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> Pièce P-9(1);

<sup>10</sup> Pièce P-9(2);

<sup>11</sup> Pièce P-10;

[41] L'intimée informe alors l'assurée qu'elle a reçu une *cotation* qui lui apparaît correcte et lui dit que relativement à la valeur du bâtiment elle « *a mis 350 000 \$* ».

[42] De plus, et quant au contenu ou l'équipement, la valeur de celui-ci est fixée arbitrairement à 50 000 \$.

[43] L'intimée informe aussi l'assurée des franchises et limites des autres garanties d'assurance. Il est entendu qu'une note de couverture sera transmise au notaire et qu'une rencontre aura lieu par la suite pour finaliser la signature des documents usuels.

[44] La note de couverture est transmise au notaire le 7 octobre 2010 et la proposition d'assurance<sup>12</sup> est signée par l'assurée le 8 octobre 2010 lors d'une rencontre avec l'intimée.

[45] Cette proposition d'assurance P-13 est significative pour plusieurs raisons. D'une part, le formulaire contient plusieurs renseignements qui n'ont pas été transmis par l'assurée à l'intimée au cours des conversations téléphoniques enregistrées et plus particulièrement aux enregistrements P-6, P-7, P-9(1), P-9(2) et P-10 déposés en preuve par la partie plaignante.

[46] Il s'agit des renseignements suivants :

- a. L'année exacte de construction de l'immeuble;
- b. Les périodes de temps qui se sont écoulées depuis les rénovations exécutées au niveau de la plomberie, l'électricité et les portes et fenêtres;
- c. Les dimensions exactes du local commercial et des logements.

[47] D'autre part, cet élément de preuve important est de nature à corroborer et confirmer la version donnée par l'intimée lors de son témoignage en défense.

[48] Nous reviendrons sur cette dernière question plus loin au cours de notre analyse.

---

<sup>12</sup> Voir la pièce P-13;

[49] Beaucoup plus tard, soit le 29 mai 2014, un incendie cause des dommages significatifs à l'immeuble.

[50] Intact Assurance mandate le cabinet d'expertise en règlement de sinistres Cunningham Lindsey. Le dossier est assigné à M. Pierre Savard, expert en sinistre.

[51] Dans son rapport du 17 juillet 2014 à Intact, M. Savard écrit ce qui suit :

*« Nous vous référons aux conditions particulières de la police. Nous remarquons que nous avons un montant d'assurance de 385 000 \$ avec une règle proportionnelle de 80 %. Selon les informations obtenues au rapport de l'évaluateur mandaté, Laurent Bourassa inc., l'estimateur attiré, M. Jacques Frenette, indique à son rapport que le coût de remplacement suggéré de cette bâtisse se situe à environ 817 510 \$. Il semble y avoir un problème en ce qui a trait au montant indiqué aux conditions particulières de 385 000 \$. Le pourcentage de dépréciation suggéré est de 18 %, toujours selon cet évaluateur. »*

[52] Le 31 juillet 2014, l'intimée retourne un appel téléphonique de M. Savard<sup>13</sup>. Ce dernier lui dit qu'il a un *gros problème* et lui demande particulièrement *qui a décidé* de mettre le montant d'assurance pour le bâtiment qui apparaît à la police.

[53] M. Savard demande également à l'intimée : *« Savez-vous ça coûte combien reconstruire cette bâtisse-là? »*, ce à quoi l'intimée lui répond qu'elle n'avait sûrement pas inventé le montant d'assurance.

[54] C'est alors que M. Savard informe l'intimée que la valeur de reconstruction de l'immeuble se chiffre à 817 000 \$ selon l'évaluation qu'il a obtenue et, qu'après avoir visité l'immeuble, cette valeur lui paraît conforme. De plus, M. Savard rajoute qu'il a une perte devant lui d'environ 100 000 \$ et qu'avec la règle proportionnelle de 80 %, il est évident que l'immeuble est sous-assuré.

[55] L'intimée ne sait quoi répondre et M. Savard l'invite alors à prendre connaissance de son dossier et le rappeler.

[56] Vient ensuite l'époque où la police d'assurance doit faire l'objet d'un renouvellement<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> Pièce P-20;

<sup>14</sup> Cette séquence vise particulièrement le chef n° 4 de la plainte modifiée qui reproche à l'intimée de ne pas avoir maintenu une valeur de reconstruction suffisante pour le bâtiment au moment du renouvellement de la police;

[57] Le 26 septembre 2014, l'intimée transmet un courriel<sup>15</sup> à l'assurée l'informant de ce qui suit :

*« Bonjour,  
L'assureur a procédé au renouvellement en date du 8 octobre et ce pour une période de 24 mois.  
Je vous la fais parvenir, s'il y a des modifications ou autres faudrait m'aviser.  
L'affectation décrite est 2 logements loués et 1 local vacant.  
Merci et Bonne Journée ! »*

[58] Le renouvellement prévoit un montant d'assurance de 423 500 \$ pour le bâtiment<sup>16</sup>.

[59] Le 3 octobre 2014<sup>17</sup>, l'assurée répond au courriel P-22 de l'intimée comme suit :

*« Bonjour !  
J'ai une question. Je viens de recevoir mon renouvellement. Qui de vous deux est dans les patates ? L'assureur dit que j'étais mal assurée et qu'ils ne paient pas mes réparations au complet ou vous ? Le bloc vaudrait \$800 000 à reconstruire selon eux... Et toi, sachant tout ça, tu me remets une remise à neuf de \$423 500. Donc encore une fois, lequel est dans le champs... Celui qui me dit que ça vaut \$800 000 ? Si c'est ça va falloir que quelqu'un fasse quelque chose dans mon dossier. Je perd (sic) présentement \$40 000 à cause de ça. Faut régler la situation. Et en plus je reçois un renouvellement qui va me coûter pas loin de \$10 000 pour 2 ans, et sans augmenter le montant... !!!  
Merci d'avance pour les éclaircissements. Et surtout pour connaître la suite des événements, parce que ça ne restera pas comme ça... »*

[60] Le 24 novembre 2014, l'assurée résilie la police d'assurance et le 9 décembre 2014, l'intimée lui transmet une lettre de fin de mandat<sup>18</sup>.

[61] Relativement au chef n° 5 qui concerne la tenue de dossier déficiente de l'intimée, la preuve de la partie plaignante est strictement documentaire<sup>19</sup>.

[62] Selon le syndic, l'étude de la preuve documentaire démontre clairement que celle-ci a été négligente dans sa tenue de son dossier, notamment parce qu'elle n'a pas noté le prix d'achat du bâtiment, ni ses calculs pour établir le montant d'assurance du bâtiment et le contenu de sa rencontre du 8 octobre 2010 avec l'assurée.

---

<sup>15</sup> Pièce P-22;

<sup>16</sup> Voir la pièce P-23;

<sup>17</sup> Voir la pièce P-24;

<sup>18</sup> Pièce P-26;

<sup>19</sup> Voir notamment les pièces P-11, P-20 et P-21;

[63] Voilà l'essentiel de la preuve administrée par la partie plaignante.

### **La preuve en défense**

[64] L'intimée témoigne pour sa défense.

[65] Sur le chef no 1, l'intimée nous explique que le montant d'assurance pour le bâtiment, lequel est fixé à 350 000 \$, provient de l'assurée.

[66] Ce montant aurait été désigné par l'assurée lors de leur troisième entretien téléphonique. À ce moment, l'intimée avait reçu par courriel le rapport d'inspection P-8 et ce dernier n'était d'aucune utilité puisqu'il ne contenait aucune valeur relative à l'immeuble et son coût de reconstruction.

[67] L'intimé ne sait pas de quelle manière l'assurée en est venue à cette conclusion.

[68] Cette conversation avec l'assurée ne fait pas l'objet d'un enregistrement.

[69] L'intimée clarifie sa conversation téléphonique du 6 octobre 2010 avec l'assurée et affirme que lorsqu'elle dit à cette dernière qu'elle *a mis 350 000 \$*, cela ne veut pas dire que c'est elle qui a *choisi* le montant mais plutôt que c'est elle qui *a inscrit* le montant sur un brouillon du formulaire de proposition.

[70] L'intimée témoigne par la suite sur sa rencontre du 8 octobre 2010 avec l'assurée. Elle estime que cette réunion dure entre 30 et 45 minutes. C'est à ce moment qu'elle fait signer la proposition P-13 à l'assurée tout en lui donnant des explications sur les garanties et les montants. Elle se souvient d'avoir mentionné à l'assurée que le montant déterminé pour le contenu n'était pas suffisant. À l'aide de la pièce D-12, elle donne des explications à l'assurée relativement au mécanisme de la règle proportionnelle.

[71] Elle explique que le 8 octobre 2010, elle n'a pas pris de notes parce qu'il s'agit d'une rencontre et que la proposition constitue en quelque sorte ses notes. Bref, elle exprime l'avis que la proposition P-13 prouve qu'une rencontre a eu lieu.

[72] Quant au chef n° 4 qui vise le renouvellement de la police qui venait à échéance le 8 octobre 2014, l'intimée déclare qu'elle avait beaucoup de difficulté à rejoindre

l'assurée. Dans ce sens, elle nous fait remarquer que cette dernière opérait une garderie en milieu familial qui accaparait beaucoup de son temps et qui restreignait aussi ses déplacements.

[73] Dès le 29 août 2014<sup>20</sup>, elle communique auprès d'Intact justement pour intervenir quant au montant de l'assurance. À ce moment, le local commercial de l'immeuble est vacant depuis plus d'un an. Plus tard, le 16 septembre 2014, elle réalise que l'assurée ne veut plus lui parler<sup>21</sup>. Elle multiplie quand même les efforts pour rejoindre son assurée et laisse même un message à la mère de celle-ci.

[74] Questionnée sur l'une de ses notes qui se retrouve à la pièce D-16, l'intimée nous explique que même si sa note est succincte, celle-ci est suffisante puisqu'elle réfère à un courriel reçu<sup>22</sup>.

[75] Elle termine en commentant la pièce D-13, soit un courriel qu'elle fait parvenir à l'assurée en date du 28 octobre 2014, lequel se lit comme suit :

*« Bonjour,  
Nous aurions apprécié vous rencontrer pour discuter du dossier, mais étant donné votre manque de disponibilité  
Après démarche auprès de l'expert en sinistre, l'assureur ne retournera pas l'évaluateur sur les lieux.  
Donc si vous le désirez, vous pouvez demander une évaluation auprès d'un évaluateur agréé.  
M. Savard va vous contacter sous peu pour le règlement du sinistre.*

*Pour votre renouvellement*

*Nous pouvons augmenter le montant à 817 510 \$ qui représente 100 % du montant, considérant que vous avez une règle proportionnelle de 80 %, et que vous vous devez d'être assuré au moins à 80 % de la valeur de la bâtisse.*

*Nous vous joignons en pièce jointe un document explicatif sur la règle proportionnelle.*

*En attente de vos nouvelles.  
Merci ! »*

---

<sup>20</sup> Voir la pièce P-21, inscription du 29-08-14 à 2 :54 PM;

<sup>21</sup> *Ibid.*, inscription du 09-16-14 à 2 :13 PM;

<sup>22</sup> Voir la pièce D-16, note du 09-26-12 à 1 :39 PM et l'inscription : « (voir email reçu en attach) »;

## VI. Analyse et décision

### Le chef n° 1

[76] Le chef n° 1 reproche à l'intimée de ne pas avoir identifié adéquatement les besoins de l'assurée en regard de la valeur de reconstruction de l'immeuble.

[77] L'intimée nous dit que le montant de l'assurance sur le bâtiment émane de l'assurée. Cette version de l'intimée n'est pas contredite et n'a pas été ébranlée en contre-interrogatoire.

[78] L'assurée n'est pas venue témoigner. Selon la partie plaignante, elle n'est plus intéressée par cette affaire et souhaite passer à autre chose.

[79] En somme, faut-il le dire, en l'absence du témoignage de l'assurée, la thèse que le syndic voulait établir prenait beaucoup de plomb dans l'aile.

[80] Le Comité doit toutefois décider en fonction de la preuve qui est administrée devant lui. La version de l'intimée est non seulement plausible mais elle est corroborée par certaines informations qui se retrouvent à la proposition d'assurance pièce P-13<sup>23</sup>. En effet, le Comité croit que ces renseignements ne peuvent qu'avoir été déclarés par l'assurée à l'intimée au cours d'une conversation téléphonique qui n'aurait pas été enregistrée.

[81] Bien plus, dans l'affaire *Waterloo*<sup>24</sup>, la Cour d'appel décidait ce qui suit quant aux devoirs d'un courtier en assurance de dommages dans des circonstances qui peuvent s'apparenter au présent dossier :

*« Sur le plan des principes j'estime que le premier devoir d'un courtier d'assurances à l'égard de la personne qui lui confie la tâche de transiger avec un assureur consiste essentiellement à prendre les instructions de son client et à s'y conformer. Il n'a pas à tordre le bras de celui-ci pour l'inciter à protéger ce que d'ores et déjà l'assuré ne veut pas couvrir. Par contre le devoir de celui qui veut s'assurer consiste, c'est le moins qu'on puisse exiger, à informer son courtier d'une façon précise et non équivoque de la marchandise qu'il entend recevoir par son intermédiaire, soit une protection dont il détermine lui-même la nature et l'extension. L'importance du devoir de conseil doit par ailleurs varier selon les circonstances de chaque cas. L'une d'elles est en rapport avec l'ignorance ou la connaissance relative de l'assuré en semblable matière; ce dernier élément est singulièrement pertinent dans l'affaire en litige. »*

---

<sup>23</sup> Voir le paragraphe 46 des présentes;

<sup>24</sup> *Les marbres Waterloo Ltée c. Gérard Parizeau Itée*, 1987 CanLII 773 (QC CA), à la page 5;

(notre soulignement)

[82] En l'espèce, il est manifeste que l'immeuble était sous-assuré. Cependant, rien n'empêche un assuré d'obtenir une couverture d'assurance pour une valeur inférieure au bien assuré<sup>25</sup>.

[83] L'intensité de l'obligation du courtier dépend aussi des informations qui sont fournies par l'assuré<sup>26</sup>. Or, dans le présent dossier, il est clair que l'assurée n'était pas préparée, ni bien documentée.

[84] Par ailleurs, le témoignage rendu par l'intimée devant le Comité est conforme à la version qu'elle a donnée au syndic le 17 août 2016<sup>27</sup>.

[85] Considérant le fait que l'assurée n'a pas témoigné et que la version de l'intimée n'a pas été mise en doute en contre-interrogatoire, nous sommes d'avis que le syndic ne s'est pas déchargé de son fardeau de preuve relativement au chef n° 1.

[86] L'intimée est donc acquittée des infractions décrites au chef n° 1.

#### **Le chef n° 4**

[87] Au chef n° 4, le syndic fait essentiellement le même reproche à l'intimée qu'au chef n° 1. La distinction entre les deux chefs se situe dans le temps, le chef n° 4 visant le renouvellement de la police aux mois de septembre et octobre 2014.

[88] Faut-il rappeler que le fardeau de preuve qui repose sur la partie plaignante sur ce chef requiert une preuve claire, convaincante et de haute qualité, comme l'écrivait le Tribunal des professions dans l'affaire *Osman c. Médecins*<sup>28</sup>, où l'on peut lire :

*« Le procureur du Docteur Osman a raison lorsqu'il affirme la nécessité d'une preuve claire, convaincante et de haute qualité, pour asseoir un jugement de culpabilité relativement à une plainte disciplinaire de la gravité de celle qui pèse contre son client.*

(...)

---

<sup>25</sup> 125057 *Canada inc. (Tricots LG Ltée) c. Rondeau*, 2011 QCCS 94 (CanLII), au paragraphe 49;

<sup>26</sup> *Ibid.*, au paragraphe 47;

<sup>27</sup> Voir la pièce P-28, aux réponses 2b. et 2h.;

<sup>28</sup> 1994 D.D.C.P. 257. (T.P.) ;

Il n'y a pas lieu de créer une nouvelle charge de preuve. Il importe toutefois de rappeler que la prépondérance, aussi appelée balance des probabilités, comporte des exigences indéniables. Pour que le syndic s'acquitte de son fardeau, il ne suffit pas que sa théorie soit probablement plus plausible que celle du professionnel. Il faut que la version des faits offerts (sic) par ses témoins comporte un tel degré de conviction que le Comité la retient et écarte celle de l'intimé parce que non digne de foi.

Si le Comité ne sait pas qui croire, il doit rejeter la plainte, le poursuivant n'ayant pas présenté une preuve plus persuasive que l'intimé. Il ne suffit pas que le Comité préfère la théorie du plaignant par sympathie pour ses témoins ou par dégoût envers les gestes reprochés au professionnel. Il est essentiel que la preuve à charge comporte un degré de persuasion suffisant pour entraîner l'adhésion du décideur et le rejet de la théorie de l'intimé.

La prépondérance de preuve n'est pas une sinécure pour les Comités de discipline. Elle n'est pas affaire de préférence émotive, mais bien d'analyse rigoureuse de la preuve. Elle impose au syndic un fardeau exigeant et une preuve de qualité, faute de quoi il se verra débouté purement et simplement. »

(notre soulignement)

[89] Dans *Vaillancourt c. Avocats*<sup>29</sup>, le Tribunal des professions reprend ce principe important sur la question du fardeau de preuve qui incombe à la partie plaignante en matière disciplinaire.

[90] Sur ce chef, nous croyons que l'intimée a déployé des efforts raisonnables pour entrer en contact avec son assurée afin de la conseiller et la persuader d'augmenter le montant d'assurance.

[91] D'ailleurs, le courriel du 28 octobre 2014 qui se retrouve à la pièce D-13 est très révélateur à ce sujet. L'intimée recommande à l'assurée d'obtenir une évaluation de la valeur de reconstruction auprès d'un évaluateur agréé.

[92] Après tout, un courtier en assurance de dommages n'a pas à courir après son assuré pour le conseiller.

[93] Le Code civil du Québec impose à toute personne l'obligation d'agir raisonnablement et de bonne foi dans ses relations contractuelles. La notion de bonne foi se traduit notamment par l'obligation de collaborer avec son co-contractant.

[94] En l'espèce, l'assurée avait donc l'obligation de collaborer avec l'intimée. Or, la preuve nous révèle plutôt le contraire, soit l'absence de collaboration de l'assurée.

---

<sup>29</sup> 2012 QCTP 126, aux paragraphes 62 et suivants ;

[95] Certes, l'intimée aurait probablement pu en faire plus. Cependant, le droit disciplinaire n'exige pas qu'un courtier en assurance de dommages soit l'incarnation de la perfection<sup>30</sup>.

[96] À nos yeux, dans les circonstances, l'intimée avait une obligation de moyen et non pas de résultat<sup>31</sup>.

[97] L'intimée est donc acquittée des infractions reprochées au chef n° 4.

### **Le chef n° 5**

[98] Le chef n° 5 reproche à l'intimée d'avoir été négligente dans sa tenue du dossier de l'assurée en omettant de noter : i) le prix d'achat du bâtiment; ii) ses calculs pour établir le montant d'assurance du bâtiment et iii) d'inscrire dans son dossier un compte rendu de sa rencontre du 8 octobre 2010 avec l'assurée.

[99] Ce chef est mal fondé pour les motifs ci-après exposés.

[100] Notre analyse des pièces P-11, P-20, P-21 et D-16 ne nous convainc pas, de façon prépondérante, que l'intimée a tenu son dossier de façon négligente. Les notes consignées par l'intimée au dossier de l'assurée nous apparaissent adéquates, suffisamment précises et compréhensibles.

[101] D'autre part, le prix d'achat d'un immeuble n'est d'aucune utilité dans la détermination du montant de l'assurance, puisque ce dernier montant doit être fondé sur la valeur de reconstruction.

[102] Le prix payé pour un immeuble n'est qu'indicatif, il est loin d'être déterminant ou représentatif du coût de reconstruction.

[103] À titre d'exemple, un assuré pourrait acquérir un immeuble pour un prix bien en deçà du coût qu'il faudra déboursier pour le reconstruire. À l'inverse, un autre assuré pourrait payer un prix d'achat qui excède la valeur de reconstruction.

[104] Il en résulte qu'à notre avis les courtiers en assurance de dommages n'ont pas obligatoirement à noter le prix d'achat d'un immeuble. Précisons que rien n'empêche un courtier de le noter. Toutefois, l'omission de le faire ne constitue pas nécessairement une faute déontologique.

---

<sup>30</sup> *ChAD c. Cloutier*, 2007 CanLII 54103 (QC CDCHAD) et *ChAD c. Hébert*, 2013 CanLII 10706 (QC CDCHAD);

<sup>31</sup> S. Poirier. *La discipline professionnelle au Québec, principes législatifs, jurisprudentiels et aspects pratiques*, Les Éditions Yvon Blais inc. 1998, à la page 33;

[105] Quant aux calculs effectués par l'intimée pour établir le montant d'assurance du bâtiment, la preuve prépondérante nous révèle que le *calcul* de ce montant provient de l'assurée.

[106] Il en découle que l'intimée ne pouvait noter *ses calculs* puisqu'il ne s'agissait pas des siens, mais bien de ceux de l'assurée.

[107] Bien plus, ce chef d'accusation reproche à l'intimée le fait qu'elle n'a pas noté *ses calculs* et non pas *les calculs de l'assurée*. Le Comité ne peut donc pas reconnaître l'intimée coupable de ne pas avoir consigné *les calculs de l'assurée* dans le dossier car ce n'est pas ce qui lui est reproché, ni écrit dans la plainte<sup>32</sup>.

[108] Finalement, nous ne croyons pas non plus que l'intimée a enfreint la norme déontologique en omettant de rédiger un compte rendu ou le contenu de sa rencontre du 8 octobre 2010 dans le dossier de l'assurée.

[109] Nous partageons entièrement la position de l'intimée que la conservation d'une copie de la proposition d'assurance au dossier est amplement adéquate et suffisante dans les circonstances de la présente affaire.

[110] Pour tous ces motifs, l'intimée est acquittée des infractions décrites au chef n° 5 de la plainte modifiée.

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

**PERMET** le retrait du chef d'accusation n° 2;

**PREND ACTE** du plaidoyer de culpabilité de l'intimée Georgette Bazinet sur le chef n° 3 de la plainte modifiée;

**DÉCLARE** l'intimée Georgette Bazinet coupable du chef n° 3 de la plainte modifiée pour avoir contrevenu à l'article 37 (1°) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

**ORDONNE** un arrêt des procédures sur les autres dispositions législatives et réglementaires invoquées au soutien du chef d'accusation ci-haut mentionné;

**ACQUITTE** l'intimée Georgette Bazinet de toutes et chacune des infractions reprochées aux chefs n°s 1, 4 et 5 de la plainte modifiée;

---

<sup>32</sup> *Blanchet c. Avocats*, 2005 QCTP 60 (CanLII), aux paragraphes 95 et suivants;

**RÉITÈRE** l'ordonnance de non-divulgation, non-publication et non-diffusion de tous les renseignements personnels contenus aux pièces déposées en preuve rendue par le Comité en vertu de l'article 142 du *Code des professions*;

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

**LE TOUT**, frais à suivre.

---

M<sup>e</sup> Daniel M. Fabien  
Vice-président du Comité de discipline

---

M<sup>me</sup> Maryse Pelletier, C.d'A.A., courtier en  
assurance de dommages  
Membre du comité de discipline

---

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

M<sup>e</sup> Julie Piché  
Procureur de la partie plaignante

M<sup>e</sup> Sonia Paradis  
Procureur de la partie intimée

Date d'audience : 9 et 10 avril 2018