

COMITÉ DE DISCIPLINE
CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 2018-04-01(C)

DATE : 12 septembre 2019

LE COMITÉ : M ^e Daniel M. Fabien	Vice-président
M. François Vallerand, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages	Membre
M. Bruno Simard, courtier en assurance de dommages	Membre

M^e MARIE-JOSÉE BELHUMEUR, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante
c.

DIANE RICHARD, courtier en assurance de dommages (4A)

Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

[1] Le 17 mai 2019, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages (« le Comité ») se réunit pour procéder aux représentations sur sanction dans le présent dossier.

[2] Notre décision sur culpabilité¹ a été rendue le 5 février 2019.

[3] Sans refaire l'exposé exhaustif des faits mis en preuve lors de l'audition sur culpabilité, précisons que l'intimée a été acquittée de 19 chefs d'accusation et trouvée coupable uniquement sur 3 chefs, soit d'avoir été négligente dans la tenue de deux dossiers et d'avoir fait défaut de rendre compte à ses assurés, le tout en contravention de l'article 21 *du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* et de l'article 37 (1°) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

[4] Lors de l'audition sur sanction, la partie plaignante est représentée par M^e Sylvie Poirier.

[5] Quant à l'intimée, elle se représente seule.

I. Aucune preuve sur sanction

[6] M^e Poirier nous informe qu'elle n'a pas de preuve à offrir sur sanction.

[7] Il en va de même pour l'intimée qui nous informe qu'elle n'entend pas témoigner, ni produire de documents.

II. Représentations sur sanction

A. Par la partie plaignante

[8] M^e Poirier débute son argumentaire en nous faisant part des facteurs atténuants et aggravants.

[9] Quant aux facteurs atténuants, l'avocate souligne :

- L'absence d'antécédent disciplinaire de l'intimée;
- L'absence d'intention malhonnête;
- Le congédiement de l'intimée par Groupe DPJL inc.

[10] Relativement aux facteurs aggravants, elle nous soumet :

- Qu'il s'agit d'infractions au cœur de la profession;
- La grande expérience de l'intimée;

¹ *ChAD c. Richard*, 2019 CanLII 12916 (QC CDCHAD);

- Les manquements sont survenus dans deux dossiers distincts;
- Le chef 10 vise le devoir de conseil du courtier;
- L'attitude de victimisation de l'intimée face à sa culpabilité;

[11] La partie plaignante sollicite l'imposition des sanctions suivantes :

- Chef 7 : une amende de 2 000 \$;
- Chef 9 : une amende de 2 000 \$
- Chef 10 : une amende de 2 500.

[12] Le syndic recherche donc l'imposition d'une amende totale de 6 500 \$ à l'intimée. Quant aux déboursés, compte tenu de l'acquiescement sur 19 chefs d'accusation, M^e Poirier est d'avis que Mme Richard devrait être condamnée à 3/22 des frais et débours.

[13] Fait important, chez son nouvel employeur, l'intimée n'est pas assignée à un système de distribution automatique d'appels (DAA) comme c'était le cas chez Groupe DPJL inc.

[14] À l'appui de la suggestion qui précède, M^e Poirier nous réfère notamment aux précédents jurisprudentiels suivants :

- *ChAD c. Chantal*, 2018 CanLII 78426 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Chapleau*, 2018 CanLII 103157 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Lafleur*, 2017 CanLII 55124 (QC CDCHAD)

B. Par la partie intimée

[15] D'entrée de jeu, Mme Richard affirme qu'elle est en complet désaccord avec les sanctions recherchées par la partie plaignante. En outre, elle déclare avec conviction qu'elle n'a jamais nié ses torts.

[16] Elle nous dit par ailleurs qu'elle n'est pas une personne qui a nécessairement des remords. Toutefois, elle exprime l'avis qu'elle a beaucoup appris du processus disciplinaire. De plus, Mme Richard nous dit qu'elle n'a jamais agi de façon intentionnelle.

[17] Quant à ses notes, elle savait qu'elles n'étaient pas adéquates.

[18] Mme Richard est d'opinion qu'elle n'a sûrement pas été congédiée à cause des chefs d'accusation 7, 9 et 10.

[19] Quoi qu'il en soit, l'intimée nous affirme qu'elle compte faire tout le nécessaire afin que de telles erreurs ne se reproduisent plus jamais. Ce faisant, elle exprime, à nos yeux, un véritable repentir.

[20] Voilà l'essentiel, selon nous, des représentations sur sanction des parties.

III. Analyse et décision

[21] Comme l'a établi la Cour d'appel dans l'arrêt *Pigeon c. Daigneault*², la sanction en droit disciplinaire doit atteindre les 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.

[22] Tout en étant bien conscient de l'objectif de la sanction disciplinaire, nous devons toujours nous assurer de particulariser la sanction en tenant compte des caractéristiques de chaque dossier.

[23] Aussi, nous devons pondérer l'ensemble des circonstances tant aggravantes qu'atténuantes afin d'imposer une sanction proportionnelle à la gravité de l'infraction³.

[24] En d'autres mots, chaque cas est un cas d'espèce.

[25] Bref, notre devoir est de nous assurer que le public sera protégé.

[26] Parmi les facteurs objectifs et aggravants, nous retenons ici la gravité objective des infractions, le fait que celles-ci se situent au cœur de l'exercice de la profession et qu'elles sont de nature à ternir l'image de la profession auprès du public.

[27] Toutefois, le Comité ne peut pas passer sous silence le fait que les infractions ont été commises dans un contexte bien particulier où l'intimée exerçait la profession à travers un système DAA de distribution automatique d'appels.

[28] Or, à notre avis, Groupe DPJL inc. savait ou aurait dû savoir que l'intimée n'avait pas le profil pour travailler en DAA. Qui plus est, sur les chefs 7 et 9, la preuve sur culpabilité nous a révélé que l'intimée n'avait pas suffisamment de temps pour prendre des notes considérant que le système DAA lui transférait des appels en rafale. Quant au chef 10, la preuve révèle que l'intimée a réglé la problématique en temps utile et que les assurés n'ont subi aucun préjudice, ni découvert d'assurance.

[29] Qu'il nous soit permis une courte digression. L'ensemble de ce dossier démontre clairement qu'un cabinet en assurance de dommages n'a pas juste l'obligation d'écouter

² 2003 CanLII 32934 (QC CA), aux paragraphes 38 et suivants;

³ *OACIQ c. Patry*, 2013 CanLII 47258 (QC OACIQ);

et de surveiller ses courtiers pour contrôler la qualité des services rendus. Un cabinet en assurance de dommages a le devoir de bien encadrer le courtier à son emploi et il a aussi l'obligation de le placer dans des fonctions qui sont compatibles avec son profil, ses habiletés et son expérience.

[30] Cela étant dit, quant au risque de récidive, nous croyons que l'intimée ne présente pas de risque, puisqu'aujourd'hui, elle n'exerce plus la profession de courtier en assurance de dommages via un système DAA.

[31] Parmi les facteurs atténuants qui militent en faveur de l'intimée, nous retenons les éléments suivants :

- L'absence d'antécédent disciplinaire de l'intimée;
- Une carrière de 40 ans sans reproche;
- La reconnaissance de sa responsabilité déontologique sur les chefs 7, 9 et 10 au cours de l'audition sur culpabilité;
- Le caractère manifestement isolé des infractions;
- L'absence totale d'intention malveillante de l'intimée;
- L'absence de préjudice aux assurés ainsi que l'absence de découvert d'assurance;
- Le choix mal avisé de l'employeur de placer l'intimée dans un poste DAA pour lequel elle n'avait pas le bon profil considérant sa grande expérience;
- Le congédiement pour le moins intempestif de l'intimée;
- Un risque de récidive nul.

[32] À nos yeux, une amende globale de 6 500 \$ dans le présent dossier est excessive puisqu'elle ne tient pas compte du contexte dans lequel les infractions ont été commises. Une telle amende ne prend pas non plus en considération le fait que l'intimée a reconnu sa culpabilité lors de l'instruction de la plainte. Il découle de ce qui précède que l'imposition d'une telle sanction serait non seulement punitive mais elle ne servirait aucunement la protection du public.

[33] Il est de jurisprudence constante que la réprimande constitue une sanction juste et appropriée lorsque des intimés, sans antécédent disciplinaire, reconnaissent leurs fautes, s'en excusent et expriment un repentir⁴.

[34] Mme Richard n'a pas d'antécédent disciplinaire.

[35] Lors de l'audition sur culpabilité, elle s'est excusée à plusieurs reprises de son comportement et a reconnu sans détour sa responsabilité déontologique sur les chefs 7, 9 et 10.

[36] Au cours de l'audition sur sanction, nous avons vu et entendu l'intimée. Malgré sa personnalité combative, nous avons saisi chez elle un véritable repentir et le désir de s'amender.

[37] Par ailleurs, nous ne pouvons retenir l'argument soutenu par la partie plaignante à l'effet que l'intimée a une attitude de victimisation. Basé sur notre appréciation de la preuve, et plus particulièrement sur l'ensemble du témoignage et des représentations de l'intimée, le Comité vient à une conclusion tout à fait contraire.

[38] Certes, l'intimée est peut-être amère de voir que le syndic a épousé la cause de son employeur. Toutefois, l'intimée ne se croit pas victime. Elle est plutôt une femme déterminée et courageuse qui s'est battue corps et âme, sans avocat faut-il le dire, pour défendre sa réputation à l'encontre d'une panoplie d'allégations qui se sont avérées non fondées.

[39] Dans de telles circonstances, alors que bien des personnes seraient justifiées d'être irritées et mécontentes, l'intimée a quand même gardé tout son calme.

[40] Vu ce qui précède et le fait que la protection du public n'est pas en cause, le Comité estime qu'une réprimande sur chacun des chefs est une sanction adéquate, juste et appropriée au cas particulier de l'intimée.

[41] N'oublions pas que la réprimande constitue en elle-même une sanction et qu'elle demeurera inscrite au dossier de l'intimée tout au long de sa carrière⁵.

[42] Relativement aux déboursés, vu la discrétion dont jouit le Comité à ce niveau et l'acquittement de l'intimée sur 19 chefs, celle-ci est condamnée à payer uniquement les 3/22 des frais engendrés dans le cadre de l'audition sur culpabilité.

⁴ *Avocats c. Drolet-Savoie* 2014, QCTP 115 (Can LII), *Barreau du Québec (Syndic adjoint) c. Luc Ouellette*, 2014 QCCDBQ 52 (CanLII) et *OACIQ c. Gaudet*, 2015 CanLII 32937 (QC OACIQ);

⁵ *Lagacé c. Gingras, ès qualités (arpenteurs-géo.)*, 2000 QCTP 50 (CanLII);

[43] Quant aux frais relatifs à l'audition sur sanction, ils seront entièrement à la charge de l'intimée.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

Pour le chef n° 7 :

IMPOSE à l'intimée Diane Richard une réprimande;

Pour le chef n° 9 :

IMPOSE à l'intimée Diane Richard une réprimande;

Pour le chef n° 10 :

IMPOSE à l'intimée Diane Richard une réprimande;

CONDAMNE l'intimé à payer les **3/22** des frais et déboursés relatifs à l'audition sur culpabilité et tous les frais et déboursés relatifs à l'audition sur sanction.

M^e Daniel M. Fabien, avocat
Vice-président du Comité de discipline

M. François Vallerand, C.d'A.Ass., courtier en
assurance de dommages
Membre

M. Bruno Simard, courtier en assurance de
dommages
Membre

M^e Sylvie Poirier
Procureur de la partie plaignante

Mme Diane Richard
Partie intimée

Date d'audience : 17 mai 2019