

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2020-11-03(C)

DATE : Le 7 mai 2021

LE COMITÉ : Me Daniel M. Fabien, avocat	Vice-président
M. Bernard Jutras, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages	Membre
Mme Nathalie Boyer, courtier en assurance de dommages	Membre

ME MARIE-JOSÉE BELHUMEUR, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante
c.

LINA SULTANIAN, courtier en assurance de dommages (4A)

Intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

I. L'audition disciplinaire

[1] Le 29 mars 2021, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages (le « Comité ») procède par visioconférence Zoom à l'instruction de la plainte disciplinaire portée contre l'intimée Lina Sultanian dans le présent dossier.

[2] L'intimée est présente et représentée par Me Sevag Abrahamian.

[3] Me Sylvie Poirier représente le syndic, soit Me Marie-Josée Belhumeur.

[4] D'entrée de jeu, nous sommes informés que l'intimée plaide coupable à l'ensemble des chefs d'accusation de la plainte, que le syndic demandera au Comité d'ordonner la suspension des procédures sur certains des chefs considérant le principe interdisant les condamnations multiples et qu'il y aura des représentations conjointes sur sanction.

II. La plainte et le plaidoyer de culpabilité de l'intimée

[5] La plainte reproche ce qui suit à Mme Sultanian, soit :

- « 1. À Gatineau, entre les ou vers les 1er août et 1er octobre 2018, à l'approche de l'échéance du contrat d'assurance automobile no 01 AP 9869026 émis par Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances (RSA) au nom de l'assurée N.N. pour un véhicule Hyundai 2017, a exercé ses activités de façon négligente et/ou a fait défaut de rendre compte à l'assurée N.N., en omettant de l'informer notamment de l'intention de l'assureur de ne pas renouveler ledit contrat, ainsi que des démarches effectuées en vue de l'assurer auprès d'un autre assureur, en contravention avec les articles 25, 37(1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);
2. À Gatineau, le ou vers le 1er octobre 2018, à l'échéance du contrat d'assurance automobile no 01 AP 9869026 émis par Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances (RSA) , a fait défaut d'agir avec transparence envers l'assurée N.N., en requérant l'ajout de son véhicule Hyundai 2017 sur le contrat d'assurance automobile no 01 AP 9993691 émis par Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances (RSA) au nom de A.N., sans son consentement et à son insu, en contravention avec les articles 25, 26 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);
3. À Gatineau, le ou vers le 1er octobre 2018, a exercé ses activités de façon négligente et/ou a fait défaut de rendre compte à l'assurée N.N., en omettant de l'informer des changements concernant l'assurance de son véhicule Hyundai 2017 et du fait qu'il avait été ajouté au contrat d'assurance automobile no 01 AP 9993691 émis par Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances (RSA) au nom de A.N., en contravention avec les articles 25, 37(1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);
4. À Gatineau, le ou vers le 1er octobre 2018, a fait défaut d'agir avec transparence envers l'assuré A.N., en requérant des modifications au contrat d'assurance automobile no 01 AP 9993691 émis par Royal & Sun Alliance du

Canada, Société d'assurances (RSA), sans son consentement et à son insu, soit :

- a) en ajoutant audit contrat N.N. comme assurée désignée;*
- b) en ajoutant audit contrat le véhicule Hyundai 2017 appartenant à N.N.;*
- c) en désignant audit contrat N.N. comme conductrice principale du véhicule Hyundai 2017;*
- d) en désignant audit contrat l'assuré A.N. comme conducteur occasionnel du véhicule Hyundai 2017;*

en contravention avec les articles 25, 26 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

- 5. À Gatineau, le ou vers le 1er octobre 2018, a exercé ses activités de façon négligente et/ou a fait défaut de rendre compte à l'assuré A.N., en omettant de l'informer des modifications apportées au contrat d'assurance automobile no 01 AP 9993691 émis par Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances (RSA), en contravention avec les articles 25, 37(1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);*
- 6. À Gatineau, entre les ou vers les 1er octobre et 3 octobre 2018, dans le cadre des modifications requises au contrat d'assurance automobile no 01 AP 9993691 émis par Royal & Sun Alliance du Canada, Société d'assurances (RSA), a exercé ses activités de façon malhonnête ou négligente et/ou a fait défaut de transmettre à l'assureur toutes les informations nécessaires à l'appréciation du risque, en transmettant à l'assureur des informations non vérifiées, inexactes et/ou de nature à l'induire en erreur, en déclarant que N.N. était la conjointe de l'assuré désigné audit contrat A.N., et en omettant de préciser que N.N. et A.N. ne résidaient pas à la même adresse, en contravention avec les articles 15, 27, 29, 37(1) et 37(7) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);*
- 7. À Gatineau, le ou vers le 23 octobre 2018, dans le cadre de la souscription du contrat d'assurance automobile no 5 58 655227 auprès de Pafco, compagnie d'assurance pour le compte de l'assurée N.N., a fait défaut de respecter le secret des renseignements personnels et/ou de nature confidentielle obtenus, en divulguant à Pafco, compagnie d'assurance les informations bancaires de l'assurée N.N. sans son consentement et à son insu, en contravention avec les articles 23 et 24 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);*

8. *À Gatineau, le ou vers le 23 octobre 2018, a fait défaut d'agir avec transparence envers l'assurée N.N., en souscrivant le contrat d'assurance automobile no 5 58 655227 auprès de Pafco, compagnie d'assurance pour son véhicule Hyundai 2017, sans son consentement et à son insu, en contravention avec l'article 28 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et les articles 25, 26 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);*
9. *À Gatineau, le ou vers le 23 octobre 2018, a exercé ses activités de façon négligente et/ou a fait défaut de rendre compte à l'assurée N.N., en omettant de l'informer des démarches effectuées en vue de souscrire un contrat d'assurance automobile auprès de Pafco, compagnie d'assurance pour son véhicule Hyundai 2017, et de l'émission du contrat d'assurance automobile no 5 58 655227, en contravention avec les articles 25, 37(1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);*
10. *À Gatineau, entre juin et décembre 2018, a été négligente dans la tenue du dossier de l'assurée N.N., en faisant défaut d'y inscrire l'ensemble de ses démarches et interventions, notamment les communications téléphoniques, les conseils donnés, les décisions prises et les instructions reçues, en contravention avec les articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D 9.2, r.5) et 12 et 21 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (RLRQ c. D-9.2, r.2). »*

[6] Questionnée par le vice-président du Comité sur son plaidoyer de culpabilité, l'intimée confirme qu'elle plaide coupable. Ainsi donc, séance tenante, le Comité prend acte du plaidoyer de culpabilité de l'intimée et la déclare coupable des infractions reprochées.

[7] Sur les chefs 1, 5 et 9, l'intimée est déclarée coupable d'avoir enfreint l'article 37 (4^o) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, lequel stipule :

« 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:

(...)

4^o de faire défaut de rendre compte de l'exécution de tout mandat; »

[8] Sur les chefs d'accusation 2, 3, 4 et 8, l'intimée est déclarée coupable d'avoir enfreint l'article 25 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, lequel stipule :

« Art. 25. Le représentant en assurance de dommages doit exécuter avec transparence le mandat qu'il a accepté. »

[9] Quant au chef d'accusation 6, l'intimée est déclarée coupable d'avoir enfreint l'article 37 (1^o) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, lequel stipule :

« 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 la dignité de la profession, notamment :

1^o d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente; »

[10] Relativement au chef 7, l'intimée a enfreint l'article 23 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, à savoir :

« Art. 23. Le représentant en assurance de dommages doit respecter le secret de tous renseignements personnels qu'il obtient sur un client et les utiliser aux fins pour lesquelles il les obtient, à moins qu'une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal compétent ne le relève de cette obligation. »

[11] Finalement, sur le chef 10, l'intimée est déclarée coupable d'avoir contrevenu à l'article 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*.

[12] À la demande des parties, le Comité ordonne la suspension conditionnelle des procédures sur les chefs 1, 3, 5, 7 et 9 de la plainte, et ce, en vertu du principe de *Kienapple*¹ interdisant les condamnations multiples.

[13] Par ailleurs, un arrêt des procédures est ordonné sur les autres dispositions législatives et réglementaires invoquées au soutien des chefs d'accusation 2, 4, 6, 8 et 10.

III. Le contexte

¹ *Kienapple c. R.*, 1974 CanLII 14 (CSC), [1975] 1 RCS 729. Voir également *Psychologues (Ordre professionnel des) c. Vallières*, 2018 QCTP 121 (CanLII);

[14] Me Poirier nous résume les faits.

[15] L'intimée est courtier en assurance de dommages depuis l'année 2000. Elle pratique au sein du cabinet Assurances Groupe Concorde inc. (« Concorde ») situé à Laval.

[16] Les assurés mentionnés dans la plainte, soit A. N. et N. N. sont respectivement frère et sœur. Fait important, en 2014, ils résident à la même adresse.

[17] Or, à compter de 2014, l'intimée s'occupe de leurs besoins en assurance de dommages.

[18] Vers 2015, N.N. communique avec l'intimée afin de l'informer que la relation avec son frère est difficile et qu'en conséquence, elle requiert que chacun d'eux soit assuré en vertu de contrats d'assurance distincts.

[19] Un peu plus tard, en 2017, N.N. et A.N. ne résident plus à la même adresse.

[20] À l'été 2018, l'assureur Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances (« RSA ») décide de ne pas renouveler son contrat d'agence avec le cabinet Concorde. L'intimée n'avise pas N.N. de ce fait important.

[21] Au mois de juillet 2018, N.N. se fait vandaliser son véhicule automobile. Or, à l'échéance du contrat d'assurance automobile de N.N. auprès de RSA, soit vers le 1^{er} octobre 2018, à l'insu de N.N. et A.N., l'intimée rajoute le véhicule de N.N. à la police d'assurance automobile de A.N.

[22] En procédant à l'ajout du véhicule de N.N. sur la police d'A.N., l'intimée a déclaré à RSA que les assurés étaient des conjoints et a omis de préciser à l'assureur que les assurés ne résidaient pas à la même adresse.

[23] Plus tard, vers la fin du mois d'octobre 2018, dans le cadre du placement du risque de N.N. auprès de Pafco, Compagnie d'assurance (« Pafco »), l'intimée a divulgué les informations bancaires de N.N. à Pafco sans son autorisation et a également souscrit une police d'assurance automobile auprès de Pafco, sans avoir le consentement de N.N. Bien plus, l'intimée n'a pas informé N.N. de ce qui précède.

[24] Finalement, il appert que l'intimée n'aurait pas consigné par écrit l'ensemble de ses démarches et interventions auprès de l'assurée N.N., le tout en contravention de l'article 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et le cabinet autonome*.

[25] Les procureurs s'entendent pour nous dire que l'intimée n'a pas agi de mauvaise foi, uniquement par négligence pour aider N.N. et lui trouver une garantie d'assurance automobile.

[26] Voilà l'essentiel de la trame factuelle du présent dossier.

IV. Recommandation conjointe sur sanction

[27] Quant aux facteurs atténuants, Me Poirier souligne :

- l'absence d'antécédent disciplinaire de l'intimée;
- son plaidoyer de culpabilité à la première occasion;
- la bonne collaboration de l'intimée au processus disciplinaire;
- l'absence de malveillance.

[28] Quant aux facteurs aggravants, l'avocate précise les éléments suivants :

- la grande gravité objective des infractions;
- elles sont au cœur de la profession;
- la grande expérience (20 ans) de l'intimée;
- les gestes de l'intimée concernent 2 assurés;
- le découvert d'assurance entre le 1^{er} et le 23 octobre 2018.

[29] Il y a lieu de réitérer qu'à la demande des parties, le Comité a ordonné la suspension conditionnelle des procédures sur les chefs 1, 3, 5, 7 et 9 de la plainte. En conséquence, la suggestion commune des parties ne vise que les chefs 2, 4, 6, 8 et 10 de la plainte.

[30] Au nom des parties, Me Poirier nous soumet la recommandation conjointe suivante, à savoir :

- chef n° 2 : une amende de 3 500 \$;
- chef n° 4 : une amende de 3 500 \$;

- chef n° 6 : une amende de 3 000 \$;
- chef n° 8 : une amende de 3 500 \$;
- chef n° 10 : une amende de 2 000 \$.

[31] Ainsi donc, les parties sollicitent l'imposition d'amendes totalisant la somme de 15 500 \$ à l'intimée.

[32] Cependant, vu le principe de la globalité, les procureurs nous demandent de réduire le total des amendes de 15 500 \$ à une somme globale de 10 000 \$, et ce, par la substitution de réprimandes sur les chefs n°s 8 et 10.

[33] De plus, les parties s'entendent pour que l'intimée fasse l'objet d'une recommandation au Conseil d'administration de la ChAD visant à lui imposer de suivre et de réussir les trois cours de formation suivants, soit :

- *Note aux dossiers- représentant : AFC-07832*
- *Protection des renseignements personnels : AFC-07373*
- *Renouvellements : AFC-08164*

[34] Quant aux déboursés, les parties consentent à ce que ceux-ci soient assumés par l'intimée.

[35] Me Abrahamian nous confirme son accord quant aux recommandations conjointes et rajoute que le processus disciplinaire a porté fruit. L'intimée regrette ce qu'elle a fait et ne recommencera plus. Bref, selon l'avocat, l'intimée a appris une leçon.

[36] Au soutien de la suggestion commune, les procureurs des parties nous soumettent plusieurs précédents du Comité, notamment :

- *ChAD c. Chapleau, 2018 CanLII 103157 (QC CDCHAD)*
- *ChAD c. Côté, 2020 CanLII 55837 (QC CDCHAD)*
- *ChAD c. Charles, 2019 CanLII 120596 (QC CDCHAD)*
- *ChAD c. Duval, 2015 CanLII 34218 (QC CDCHAD)*

- ChAD c. Lévesque, 2017 CanLII 92834 (QC CDCHAD)

V. Analyse et décision

[37] Dans l'affaire *Pivin c. Inhalothérapeutes*², il a été établi qu'« 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 ».

[38] Au surplus, la jurisprudence³ nous enseigne que lorsqu'un comité de discipline est saisi d'un plaidoyer de culpabilité, aucune preuve relative à la culpabilité de l'intimé n'est nécessaire.

[39] Quant aux facteurs atténuants et aggravants, nous partageons entièrement l'exposé de Me Poirier à ce sujet.

[40] De plus, il convient ici de citer le passage suivant de la Cour d'appel dans l'affaire *Courchesne*⁴:

« [83] L'appelant reproche ensuite au juge de la Cour du Québec d'avoir fait une analyse erronée des précédents en matière de sanction. Le reproche est mal fondé. La détermination de la peine, que ce soit en matière disciplinaire ou en matière pénale, est un exercice délicat, le principe fondamental demeurant celui d'infliger une peine proportionnelle à la gravité de l'infraction et au degré de responsabilité du contrevenant. L'analyse des précédents permet au décideur de s'assurer que la sanction qu'il apprête à infliger au délinquant est en harmonie avec celles infligées à d'autres contrevenants pour des infractions semblables commises dans des circonstances semblables. Mais l'analyse des précédents n'est pas sans embûche, chaque cas étant différent de l'autre. En l'espèce, à la lecture de la décision du comité de discipline et du jugement dont appel, il me semble que le reproche formulé par l'appelant est sans fondement. »

(notre emphase)

[41] En 2014, le Tribunal des professions rappelait l'importance et l'utilité des suggestions communes dans l'affaire *Ungureanu*⁵ :

[21] Les ententes entre les parties constituent en effet un rouage utile et parfois nécessaire à une saine administration de la justice. Lors de toute négociation,

² *Pivin c. Inhalothérapeutes*, 2002 QCTP 32 (CanLII);

³ *OACIQ c. Patry*, 2013 CanLII 47258 (QC OACIQ) et *OACIQ c. Lizotte*, 2014 CanLII 3118 (QC OACIQ);

⁴ *Courchesne c. Castiglia*, 2009 QCCA 2303 (CanLII), demande d'autorisation d'appel à la Cour suprême rejetée, 2010 CanLII 20533 (CSC);

⁵ *Infirmières et infirmiers auxiliaires (Ordre professionnel de) c. Ungureanu*, 2014 QCTP 20 (CanLII);

chaque partie fait des concessions dans le but d'en arriver à un règlement qui convienne aux deux. Elles se justifient par la réalisation d'un objectif final. Lorsque deux parties formulent une suggestion commune, elles doivent avoir une expectative raisonnable que cette dernière sera respectée. Pour cette raison, une suggestion commune formulée par deux avocats d'expérience devrait être respectée à moins qu'elle ne soit déraisonnable, inadéquate ou contraire à l'intérêt public ou de nature à déconsidérer l'administration de la justice.

(notre emphase)

[42] En fait, lorsque des sanctions sont suggérées conjointement par des procureurs d'expérience, le Comité n'a pas à s'interroger sur la sévérité ou la clémence de celles-ci. Il doit y donner suite, sauf s'il les considère contraires à l'intérêt public ou si elles sont de nature à déconsidérer l'administration de la justice, et ce, tel que la Cour suprême le décide dans l'arrêt *Anthony-Cook*⁶.

[43] À notre avis, la suggestion conjointe formulée par les parties est taillée sur mesure au cas de l'intimée. Bien plus, elle *colle* aux faits de la présente affaire⁷.

[44] La recommandation des parties est donc entérinée sans aucune réserve. De plus, tous les frais de l'instance seront à la charge de l'intimée.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

PREND ACTE du plaidoyer de culpabilité de l'intimée sur les chefs n^{os} 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 et 10 de la plainte 2020-11-03(C);

DÉCLARE l'intimée coupable du chef n^o 1 pour avoir contrevenu à l'article 37 (4^o) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef n^o 2 pour avoir contrevenu à l'article 25 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef n^o 3 pour avoir contrevenu à l'article 25 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef n^o 4 pour avoir contrevenu à l'article 25 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

⁶ R. c. *Anthony-Cook* [2016] 2 R.C.S. 204.

⁷ *Pigeon c. Daigneault*, 2003 CanLII 32934 (QC CA), au paragraphe 37;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef n° 5 pour avoir contrevenu à l'article 37 (4°) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef n° 6 pour avoir contrevenu à l'article 37 (1°) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef n° 7 pour avoir contrevenu à l'article 23 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef n° 8 pour avoir contrevenu à l'article 25 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef n° 9 pour avoir contrevenu à l'article 37 (4°) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef n° 10 pour avoir contrevenu à l'article 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*;

CONSIDÉRANT le principe interdisant les condamnations multiples, **PRONONCE** la suspension conditionnelle des procédures à l'égard des chefs n^{os} 1, 3, 5, 7 et 9 de la plainte;

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures à l'égard de toutes les autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien des chefs n^{os} 2, 4, 6, 8 et 10 de la plainte;

IMPOSE à l'intimée les sanctions suivantes :

Chef n° 2 : une amende de 3 500 \$;

Chef n° 4 : une amende de 3 500 \$;

Chef n° 6 : une amende de 3 000 \$;

Chef n° 8 : une amende de 3 500 \$;

Chef n° 10 : une amende de 2 000 \$;

CONSIDÉRANT le principe de la globalité de la sanction, **SUBSTITUE** les amendes imposées sur les chefs n^{os} 8 et 10 par l'imposition de réprimandes, afin que les amendes imposées à l'intimée soient réduites à une somme globale de **10 000 \$**;

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, les cours suivants :

- *AFC-07832 : Notes aux dossiers - représentant*
- *AFC-07373 : Protection des renseignements personnels*
- *AFC-08164 : Renouvellements*

DÉCLARE que lesdits cours de formation ne donneront 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*;

CONDAMNE l'intimée au paiement des déboursés.

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

M. Bernard Jutras, C.d'A.A., courtier en
assurance de dommages
Membre du Comité de discipline

M. Nathalie Boyer, agent en
assurance de dommages
Membre du Comité de discipline

Me Sylvie Poirier
Procureure de la partie plaignante

Me Sevag Abrahamian
Procureur des parties intimées

Date d'audience : Le 29 mars 2021 par visioconférence