

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2021-11-03(C)

DATE : 29 mars 2022

LE COMITÉ : Me Daniel M. Fabien, avocat	Vice-président
Mme Maryse Pelletier, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages	Membre
Mme Sandra Huard, C.d'A.Ass., 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.

VALÉRIE CÔTÉ, courtier en assurance de dommages (4A)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

ORDONNANCE DE NON-DIVULGATION, NON-PUBLICATION ET NON-DIFFUSION DES PIÈCES PS-41, IS-1 ET 1S-2 AINSI QUE DES NOMS DES ASSURÉS VISÉS PAR LES PLAINTES ET DES RENSEIGNEMENTS PERMETTANT DE LES IDENTIFIER, EN VERTU DE L'ARTICLE 142 DU *CODE DES PROFESSIONS*.

I. La plainte disciplinaire et le plaidoyer de culpabilité

[1] Le 5 novembre 2021, le syndic de la Chambre de l'assurance de dommages dépose la plainte suivante à l'encontre de l'intimée :

1. À différentes occasions, (l'intimée) a exercé ses activités de manière négligente et/ou a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux, soit :

- a) entre les ou vers les 14 novembre et 11 décembre 2018, dans le cadre de l'obtention de soumissions pour l'assurée C.M. inc.;
- b) entre les ou vers les 12 mars et 21 mai 2019, dans le cadre du renouvellement des contrats d'assurance des entreprises n^{os} PNS-10914-T18, TECA5227 et CMP81823075 émis respectivement par un regroupement d'assureurs, Les Souscripteurs du Lloyd's et Aviva, Compagnie d'assurance du Canada au nom de l'assurée 9310-XXXX Québec inc.;
- c) entre les ou vers les 7 mars et 14 mai 2019, dans le cadre du renouvellement du contrat d'assurance des entreprises n^o PNS-10898-T18 émis par Aviva, Compagnie d'assurance du Canada et HDI Global Assurances au nom de l'assurée L'E. S. inc.;
- d) entre les ou vers les 22 mars et 3 mai 2019, dans le cadre du renouvellement du contrat d'assurance des entreprises n^o ACU 9963232 émis par Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances (RSA) au nom de l'assurée 9145-XXXX Québec inc.;

le tout en contravention avec les articles 9, 26, 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.

[2] Le 7 décembre 2021, l'intimée, qui assure elle-même sa défense, fait parvenir aux procureurs du syndic un plaidoyer de culpabilité écrit sur la totalité de la plainte.

[3] Le 7 janvier 2022, au cours d'une conférence de gestion, l'intimée réitère son plaidoyer de culpabilité et le dossier est fixé pour audition sur culpabilité et sanction.

[4] Le 28 février 2022, les parties procèdent à l'audition via une visioconférence Zoom. Le syndic est représenté par Me Maryse Ali et l'intimée se représente seule.

[5] Questionnée par le vice-président, l'intimée confirme qu'elle enregistre un plaidoyer de culpabilité sur l'ensemble de la plainte. Le Comité prend acte de son plaidoyer et déclare l'intimée coupable d'avoir enfreint l'article 37(1^o) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, lequel se lit comme suit :

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;

(Notre soulignement)

[6] Compte tenu du libellé particulier de cette dernière disposition, le vice-président a confirmé auprès de Me Ali qu'il n'est aucunement question ici de malhonnêteté.

[7] Le seul reproche que le syndic fait à l'intimée est d'avoir agi avec négligence. L'intimée est donc déclarée coupable d'avoir été négligente, sans plus

II. La preuve sur sanction

[8] Les pièces PS-1 à PS-42 sont déposées en preuve avec le consentement de l'intimée.

[9] Un exposé conjoint des faits est également introduit en preuve sous la cote P-43 avec l'accord de l'intimée.

[10] Habituellement, le Comité reproduit l'exposé conjoint dans sa décision.

[11] Or, dans la présente affaire, l'exposé des faits ne sera pas incorporé à la décision parce qu'un plaidoyer de culpabilité en droit disciplinaire est la reconnaissance par le professionnel des faits qui lui sont reprochés et du fait qu'ils constituent une faute déontologique¹.

[12] De plus, dans les circonstances du présent dossier, l'exposé n'est d'aucune utilité pour déterminer quelle est la sanction juste et appropriée.

[13] Cependant, afin de bien comprendre le contexte dans lequel les infractions ont été commises, il y a lieu de reproduire ci-après des extraits d'une lettre datée du 22 janvier 2022², transmise aux procureurs du syndic, par l'employeur actuel de l'intimée:

Mme Côté est à l'emploi de mon entreprise depuis août 2020. Lors de son entretien d'embauche, elle nous a mentionné qu'il était possible que la chambre de l'assurance de dommages fasse des vérifications au sujet de sa mise à pied de son ancien employeur.

Nous avons accepté d'embaucher Mme Côté en connaissance de cause, nous avons établi un plan de vérification sur ses dossiers traités afin d'en assurer un bon fonctionnement et de la rigueur qu'elle apporte à son travail. Pendant cette période de supervision et jusqu'à ce jour, nous n'avons absolument rien à reprocher à son travail.

¹ *Pivin c. Inhalothérapeutes*, 2002 QCTP 032 (CanLII), au paragraphe 13. Voir aussi *Castiglia c. Frégeau*, 2014 QCCQ 849 (CanLII);

² Pièce IS-1;

Les problèmes graves de santé que Mme Côté a subie sont, selon nous, la raison du manque de rigueur temporaire qu'elle a pu avoir. Avec du recul, elle aurait dû prendre du temps pour elle, mettre sa carrière sur pause, mais ce n'est pas dans sa personnalité et sa façon d'être. Elle est engagée à 100% dans son travail.

Voilà presque 15 ans que Valérie Côté fait honneur à la profession de courtier, n'ayant jamais eu de blâme, de poursuite ou de réclamation dirigée contre elle. Les clients n'ont que des bons mots pour elle, tout comme les employés de l'entreprise.

Je trouve injuste de ne pas tenir compte des 15 années qu'elle a consacrées à tous les clients qu'elle a aidés, informés et assurés durant cette période.

Tout au long de l'enquête, Mme Côté a contribué du mieux qu'elle pouvait pour établir les faits, elle n'a jamais nié et ne s'est pas défilé non plus, elle n'a pas respecté le code qui nous régit et il est normal qu'elle soit blâmée. Les gestes posés ne sont pas malhonnêtes, frauduleux ou délibérés. De plus aucun des clients n'a subi de préjudice. Elle a même travaillé avec ardeur dans les quatre dossiers soumis, comme vous avez pu le constater dans ses notes de dossier où on voit les plusieurs tentatives de communiquer avec les assurés.

(Nos soulignements)

[14] Ainsi donc, c'est en raison de graves problèmes de santé que l'intimée a été négligente dans l'exécution de ses activités. D'où la plainte et la présente déclaration de culpabilité.

III. Représentations sur sanction des parties

Par la partie plaignante

[15] D'entrée de jeu, Me Ali souligne aussi les facteurs aggravants suivants :

- la grande gravité objective des infractions;
- le caractère répété des manquements.

[16] À titre de facteurs atténuants, la procureure évoque le plaidoyer de culpabilité de l'intimée et l'absence d'antécédent disciplinaire.

[17] Autre fait important, l'intimée a perdu son emploi suite aux événements ayant donné lieu à la plainte.

[18] Me Ali considère que le chef no 1 de la plainte ne constitue qu'un seul chef d'accusation, et ce, même si le chef est divisé en quatre sous-chefs.

[19] Selon la procureure, en l'absence de l'expression « *à chacune de ces occasions* » à la fin du libellé du chef et vu l'emploi de la formule « *le tout en contravention* », exceptionnellement, même si le chef est divisé, il ne contiendrait qu'une seule infraction scindée en quatre événements. Nous partageons l'avis de la partie plaignante à ce sujet.

[20] La procureure nous suggère donc l'imposition d'une seule amende au montant de 4 000 \$ sur le chef d'accusation. Au soutien de sa suggestion, elle nous invite à prendre connaissance des décisions suivantes du Comité, à savoir :

- *ChAD c. Bertolotto*, 2021 CanLII 69240 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Bourassa*, 2021 CanLII 20817 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Pelletier*, 2021 CanLII 29041 (QC CDCHAD)

[21] Voilà l'essentiel des représentations de la partie plaignante.

Par la partie intimée

[22] Quant à l'intimée, elle veut juste en finir avec cette affaire et tourner la page. Voilà pourquoi elle est disposée à payer l'amende de 4 000 \$ requise par le syndic.

[23] Fait important, elle ne sait pas que c'est le Comité qui décide quelle est la sanction juste et appropriée qui lui sera imposée.

[24] Elle croit plutôt que c'est le syndic qui a en quelque sorte le dernier mot à ce sujet.

[25] Le vice-président lui explique que le Comité est celui qui a juridiction quant à la détermination de la sanction.

[26] Cela étant, voyons voir ce qu'il en est.

IV. Analyse et décision

La sanction juste et appropriée dans les circonstances

[27] Rappelons que le Comité n'est pas lié par les décisions sur sanction rendues en semblables matières par d'autres formations du Comité³.

³ *Drolet-Savoie c. Avocats*, 2004 QCTP 19 (CanLII), au paragraphe 27;

[28] Par ailleurs, le Comité n'est pas lié non plus par les recommandations sur sanction de la syndique ni celles des intimées⁴.

[29] Comme l'a établi la Cour d'appel dans l'arrêt *Pigeon c. Daigneault*⁵, 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.

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

[31] Aussi, nous devons pondérer l'ensemble des circonstances tant aggravantes qu'atténuantes afin d'imposer une sanction proportionnelle à la gravité de l'infraction⁶.

[32] En d'autres mots, chaque cas est un cas d'espèce. Qu'en est-il en l'espèce?

Le principe de l'individualisation de la sanction

[33] Comme le mentionne la Cour d'appel dans l'arrêt *Courchesne*⁷, l'analyse des précédents disciplinaires engendre un exercice difficile puisque la sanction doit, avant toute chose, être individualisée :

[83] 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 s'apprête à infliger au délinquant est en harmonie avec celles infligées à d'autres contrevenants pour des infractions semblables commises dans des circonstances semblables⁹. Mais l'analyse des précédents n'est pas sans embûche, chaque cas étant différent de l'autre.

(Nos caractères gras)

[34] Or, en l'espèce, les assurés n'ont pas subi de préjudice et l'intimée a travaillé avec ardeur dans les quatre dossiers qui font l'objet de la plainte, et ce, malgré sa grave condition de santé et les difficultés qu'elle rencontrait à rejoindre les assurés.

⁴ *Grisé c. Deschamps*, 2020 QCCQ 2221 (CanLII), au paragraphe 60;

⁵ 2003 CanLII 32934 (QC CA), aux paragraphes 38 et suivants;

⁶ *OACIQ c. Patry*, 2013 CanLII 47258 (QC OACIQ);

⁷ *Courchesne c. Castiglia*, 2009 QCCA 2303 (CanLII);

[35] Bien plus, en dernière analyse, c'est la maladie de l'intimée qui a été la cause déterminante de sa négligence.

[36] Nous sommes donc saisis d'une situation exceptionnelle.

[37] D'ailleurs, le Tribunal des professions dans l'affaire *Laurion*⁸ souligne :

[25] Le principe d'individualisation de la sanction entraîne nécessairement un certain degré de disparité dans les sanctions infligées. L'existence de circonstances atténuantes ou aggravantes peut favoriser un écart important dans la détermination d'une sanction. Quoiqu'il en soit, même si les précédents judiciaires doivent être considérés, la jurisprudence ne peut demeurer statique.

(Nos soulignements)

[38] Bien sûr, l'infraction commise par l'intimée est au cœur de la profession. Cela étant dit, dans la présente affaire, les facteurs atténuants excèdent de beaucoup les facteurs aggravants.

[39] À titre de circonstances atténuantes, nous retenons les éléments suivants :

- l'absence d'antécédent disciplinaire de la part de l'intimée;
- elle est un courtier en assurance de dommages sans tache depuis 15 ans;
- la reconnaissance immédiate de ses fautes déontologiques;
- le caractère manifestement isolé des infractions commises;
- le fait que la négligence découle de sa maladie;
- l'absence totale d'intention malveillante de la part de l'intimée;
- l'absence de préjudice envers quiconque;
- l'introspection de la part de l'intimée;
- un risque de récidive inexistant.

[40] Considérant les circonstances particulières de la présente affaire, nous sommes convaincus que le public sera adéquatement protégé par l'imposition d'une réprimande à l'intimée.

⁸ *Laurion c. Médecins*, 2015 QCTP 59 (CanLII);

[41] En effet, dans l'affaire *Cloutier c. Ingénieurs forestiers*⁹, le Tribunal des professions discute comme suit de la réprimande dans un contexte où un intimé a commis des infractions alors que son état de santé était en cause :

[42] Globalement, pour les chefs retenus par le Tribunal, l'appelant a été condamné à payer 8 100\$ d'amendes et au paiement de tous les déboursés.

[43] Le Tribunal considère que la sanction est déraisonnablement sévère et qu'il doit intervenir. Les amendes de 3 500\$ sur le chef 2 et 2 000\$ sur le chef 3, pour des faits reliés intimement, **ne tiennent pas suffisamment compte de facteurs atténuants comme l'absence d'antécédents disciplinaires, le contexte particulier de la santé psychologique de l'appelant, l'absence de préjudices réels prouvés envers quiconque.** Il en va de même de l'amende de 2 000\$ sur le chef 7.

[44] Rappelons que le chef 2 reproche au professionnel de ne pas avoir répondu aux demandes d'information de sa cliente alors que le chef 3 lui reproche de lui avoir produit son rapport final en retard. Le chef 5, quant à lui, lui reproche de ne pas avoir répondu au syndic alors que le chef 7 lui reproche encore un retard dans la production de son rapport. On ne peut que constater que ces chefs sont intimement liés et sont relatifs à une seule relation professionnelle et un seul problème, à savoir la négligence de l'appelant à produire en temps prévu son rapport final, pour lequel il fut payé 14 000\$ des 18 000\$ prévus.

[45] Vu de plus haut que chef par chef, on constate que dans ce dossier le professionnel a tout simplement tardé de façon blâmable à répondre à sa cliente et a négligé de répondre à son syndic. Ces infractions ont une gravité objective réelle mais rien dans la loi ne dit que les dispositions de l'article 156 du Code des professions ne s'appliquent pas, à savoir qu'il est possible d'imposer une réprimande pour ce genre de délit surtout dans le cas d'un délinquant primaire.

[46] Le Comité a erré dans l'imposition de la sanction en expliquant nullement pourquoi une réprimande ne pouvait être la sanction appropriée en l'espèce.

[47] De l'avis du Tribunal, dans le cas d'un premier délinquant trouvé coupable d'un manquement déontologique ne mettant pas directement en péril la protection du public, le Comité de discipline devrait expliquer, avant d'imposer toute autre forme de sanction, en quoi la réprimande n'est pas appropriée, à l'exception évidemment des cas où la sanction est mandatoire.

(Nos soulignements, nos caractères gras)

[42] Ainsi, un problème de santé constitue un facteur atténuant important. De plus, lorsque le délinquant est reconnu coupable d'un premier manquement déontologique qui

⁹ *Cloutier c. Ingénieurs forestiers*, 2004 QCTP 36 (CanLII). Voir aussi *OACIQ c. Campbell Agence immobilière*, 2021 CanLII 128896 (QC OACIQ), au paragraphe 120;

ne met pas directement en péril la protection du public, la réprimande est une sanction appropriée.

[43] Or, à notre avis, l'imposition d'une amende de 4 000 \$ à l'intimée serait une sanction excessive et punitive qui ne tiendrait pas compte du professionnel qui est devant nous ainsi que du contexte particulier dans lequel les infractions ont été commises.

[44] Également, l'imposition de la sanction suggérée par le syndic ne servirait aucunement la protection du public puisque le défaut de l'intimée résulte d'une situation hors de son contrôle et irrépessible.

[45] Faut-il rappeler que la sanction en droit disciplinaire ne vise pas à punir le professionnel puisque son but est de protéger le public¹⁰. Or, en l'espèce, nous sommes d'avis que la protection du public n'est pas en cause.

[46] Cela étant dit, il est important de préciser que la réprimande constitue en elle-même une sanction et qu'elle demeurera inscrite au dossier de l'intimée tout au long de sa carrière de courtier en assurance de dommages¹¹. Mais il y a plus. Le Comité fait siens les propos du comité de discipline de l'OACIQ dans l'affaire *Benabou*¹², lorsque ce dernier discute de la réprimande dans les termes suivants :

[101] Le Comité est d'avis qu'une réprimande constitue un blâme empreint d'une certaine sévérité que l'on adresse à un intimé afin que ce dernier se corrige. Il ne faut pas prendre cette dernière à la légère, car il demeure un constat d'inaptitude de la part de l'intimée. Le Comité doit considérer que pour en venir à la conclusion qu'une réprimande constitue la sanction appropriée, il doit être convaincu que non seulement cette dernière préserve la confiance du public à l'endroit de la profession et de l'OACIQ, mais ultimement assurera une meilleure conduite future de l'intimée.

[47] Quant aux frais relatifs à la présente instance, ils seront à la charge de l'intimée.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

PREND ACTE du plaidoyer de culpabilité de l'intimée sur le chef no 1 de la plainte 2021-11-03(C);

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

¹⁰ *Duplantie c. Notaires*, 2003 QCTP 105; *Lapointe c. Rioux*, 2005 CanLII 24790 (QCCQ); *Goldman c. Avocats*, 2008 QCTP 164; *Thibault c. Da Costa*, 2014 QCCA 2347 (CanLII); *Serra c. Médecins (Ordre professionnel des)*, 2021 QCTP 2 (CanLII);

¹¹ *Lagacé c. Gingras, ès qualités (arpenteurs-géo.)*, 2000 QCTP 50 (CanLII);

¹² *OACIQ c. Benabou*, 2016 CanLII 12815 (QC OACIQ);

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures à l'égard de toutes les autres dispositions réglementaires alléguées au soutien du chef susdit;

IMPOSE LA SANCTION SUIVANTE À L'INTIMÉE :

Chef n° 1 : une réprimande

CONDAMNE l'intimée au paiement de tous les déboursés.

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

Mme Maryse Pelletier, C.d'A.A., courtier
en assurance de dommages
Membre du Comité de discipline

Mme Sandra Huard, C.d'A.Ass., courtier en
assurance de dommages
Membre du Comité de discipline

Me Maryse Ali
Procureure de la partie plaignante

Mme Valérie Côté, présente et se représentant seule
Partie intimée

Date d'audience : Le 28 février 2022 par visioconférence