

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2021-07-01(C)

DATE : 19 mai 2022

LE COMITÉ : M ^e Daniel M. Fabien	Vice-président
M. Philippe Jones, courtier en assurance de dommages	Membre
M ^{me} Anne-Marie Hurteau, MBA, FPAA, CRM, 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.

JULIEN STEPHENS, courtier en assurance de dommages (4A)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

ORDONNANCE DE NON-DIVULGATION, NON-PUBLICATION ET NON-DIFFUSION DES NOMS DES ASSURÉS EN VERTU DE L'ARTICLE 142 DU CODE DES PROFESSIONS.

I. Aperçu

[1] Le présent dossier découle d'une plainte portée par une consommatrice contre son courtier en assurance de dommages, alléguant entre autres qu'elle aurait été mal conseillée et informée lors du non-renouvellement par Promutuel de sa police d'assurance habitation et par la suite, lorsque l'intimé a souscrit une nouvelle police d'assurance habitation auprès d'Intact.

[2] Ce dossier démontre pourquoi un courtier en assurance de dommages a le devoir de bien informer et conseiller l'assuré avec qui il fait affaire.

II. La plainte

[3] Après enquête, le 21 juillet 2021, M^e Marie-Josée Belhumeur, ès qualités de syndic de la *ChAD*, dépose la plainte disciplinaire suivante contre l'intimé :

1. Le ou vers le 12 avril 2019, à l'approche du renouvellement du contrat d'assurance habitation no R5507212601-001P émis par Promutuel Réassurance aux noms des assurés T.W. et A.W., venant à échéance le 27 avril 2019, a manqué de transparence dans l'exécution de son mandat et/ou a fait des déclarations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur à l'assurée A.W. lors d'une conversation téléphonique, notamment en ne l'informant pas de la raison pour laquelle l'assureur ne renouvelait pas le contrat d'assurance, lui laissant plutôt croire que c'était dû à une réclamation antérieure, en contravention avec les articles 15, 25, 37(1), 37(5) et 37(7) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

2. Entre les ou vers les 9 et 27 avril 2019, dans le cadre de la souscription, pour les assurés T.W. et A.W., du contrat d'assurance habitation no M33-2566 auprès d'Intact Compagnie d'assurance, pour la période du 27 avril 2019 au 27 avril 2020, a exercé ses activités de manière négligente et/ou a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux envers les assurés, en omettant de leur fournir tous les renseignements nécessaires ou utiles quant aux protections disponibles et de leur préciser la nature des garanties offertes, en contravention avec les articles 27 et 28 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2) et les articles 37(1) et 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

3. Le ou vers le 7 mars 2020, à l'approche du renouvellement du contrat d'assurance habitation no M33-2566 émis par Intact Compagnie d'assurance aux noms des assurés T.W. et A.W., venant à échéance le 27 avril 2020, a manqué de transparence dans l'exécution de son mandat et/ou a fait des déclarations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur à l'assurée A.W. lors d'une conversation téléphonique, notamment en tentant de la convaincre qu'aucun autre assureur ne pourrait lui offrir une meilleure tarification, et en prétendant avoir fait des démarches auprès de dix (10) autres assureurs alors que ce n'était pas le cas, en contravention avec les articles 15, 25, 37(1), 37(5) et 37(7) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

4. Les ou vers les 12 avril 2019 et 7 mars 2020, a été négligeant dans la tenue du dossier des assurés T.W. et A.W., en faisant défaut d'y noter la conversation téléphonique, les conseils donnés, les décisions prises et les instructions reçues, agissant ainsi, à chacune de ces occasions, en contravention avec les articles 85 à 88 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2),

les articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5) et les articles 12 et 21 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (RLRQ c. D-9.2, r.2);

5. Le ou vers le 21 janvier 2021, dans le cadre de l'enquête menée par le syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, a déclaré à l'enquêteur du Bureau du syndic qu'il avait expliqué à l'assurée A.W. qu'elle avait toujours « l'option de magasiner ailleurs pour trouver une meilleure prime », alors que ce n'était pas le cas, en contravention avec l'article 35 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5).

[4] Le 21 mars 2022, le Comité se réunit par visioconférence Zoom pour procéder à l'instruction de la plainte contre l'intimé.

[5] Le syndic de la ChAD est représenté par M^e Karoline Khelfa. Quant à l'intimé, il est présent, mais n'est pas représenté par avocat.

III. La preuve du syndic

[6] En tout temps pertinent, l'intimé est courtier en assurance de dommages (4A). Lors des événements mentionnés à la plainte, l'intimé était rattaché à Elder Assurance ltée, société par actions détenue par l'intimé, laquelle était membre au sein du cabinet CourtiersNET.

[7] En tout temps pertinent également, les assurés T.W. et A.W font affaire avec CourtiersNET et l'intimé pour leurs besoins en assurance de dommages.

[8] En fait, ils sont assurés en vertu d'une police d'assurance propriétaire occupant émise par Promutuel Réassurance le 27 avril 2018 et venant à échéance le 27 avril 2019¹.

[9] La prime annuelle totale pour cette assurance habitation est de 1 035,50 \$.

[10] Le 2 octobre 2018, M. Mario D'Avirro, président de CourtiersNET, transmet la lettre suivante à Mme Hélène Drapeau, directrice des opérations et du développement des affaires Courtage pour Promutuel Assurance². Cette lettre se lit comme suit :

¹ Pièce P-2;

² Pièce P-3;

Madame,

À la suite de notre rencontre du 25 septembre dernier, la présente est pour vous confirmer que CourtiersNET mets (sic) fin à notre partenariat d'affaires.

Déjà, nous ne soumettons plus aucun (sic) nouvelle affaire avec Promutuel. Nous attendons que vous vous cesserez d'émettre tout renouvellement dont la date d'effet sera le ou après le 15 décembre, 2018.

Il a été un plaisir de travailler avec Promutuel dans le passé, et peut-être nos chemins se croiseront à l'avenir.

Espérant le tout conforme, nous demeurons à votre disposition pour toute information.

(notre soulignement)

[11] Le 4 janvier 2019³, M. D'Avirro fait parvenir un courriel à tous les courtiers en assurance de dommages de CourtiersNET, incluant l'intimé, lequel renferme une pièce jointe qui expose le sujet suivant :

(...) L'année 2018 a été une année de croissance exceptionnelle, avec une augmentation nette de volume d'environ 40% et un doublement du nombre de membres dans le réseau. La croissance ontarienne a dépassé toutes nos attentes.

Malgré ce succès, 2018 a été une année difficile en termes de sinistralité et nos relations avec les assureurs. La rentabilité de notre volume a été mauvaise, reflétant dans une certaine mesure la rentabilité de l'industrie dans son ensemble. Trois des assureurs avec lesquelles nous avons connus (sic) avec de longues relations ont décidé de quitter le réseau.

(...)

Comme vous le savez, Promutuel a déjà commencé à envoyer des avis de non-renouvellement (45 jours à l'avance). Echelon et Aviva ne renouvelleront pas leurs polices à compter de janvier et RSA ne les renouvellera pas à partir de février.

(...)

Pour nous aider, Intact a accepté de placer automatiquement, par transfert, toutes les polices non renouvelées après le 1^{er} avril, à leurs taux standard (aucune négociation possible), après l'application de nos mesures de l'Initiative de Profitabilité. Cela signifie que nous devons traiter individuellement les non-renouvellements d'ici au 30 mars, et ensuite Intact fournira un renouvellement automatique de base, que nous pourrions magasiner sur le marché si la majoration de prime est trop élevée.

³ Voir les pièces P-4a) et P-4b);

(notre soulignement)

[12] Le 9 avril 2019, une lettre est transmise par CourtiersNET- Elder Assurance aux assurés T.W. et A.W. Cette lettre stipule ce qui suit :

Bonjour,

Votre police d'assurance ci-haut mentionnée est prévu (sic) pour expirer le 04/27/19.

Nous aimerions profiter de cette occasion pour entreprendre une analyse complète de vos besoins et couvertures d'assurance et répondre à toutes vos questions.

Soyez assuré que ce cabinet vous apprécie en tant que client et nous avons pris des mesures de vous trouver une couverture auprès d'un autre assureur avec les couvertures nécessaires à des tarifs concurrentiels.

S'il vous plaît attendez l'appel de votre courtier dans les prochains jours.

Votre assureur actuelle (sic), Promutuel Réassurance a pris des mesures pour réduire son risque de perte en ne renouvelant pas toutes les polices d'assurance d'un groupe d'actuaire particulier, incluant la vôtre. Ce n'est pas le résultat d'une action que vous avez pu faire en particulier.

Afin de formaliser notre mandat et de confirmer le travail ci-haut mentionné, incluant le transfert des informations personnels (sic) au nouvel assureur, nous vous prions de bien vouloir signer le Mandat de Courtier que nous avons annexé, et de nous le retourner.

Autrement vous pouvez l'appeler à votre convenance :
Julien Stephens x253 Assurance de dommages (Courtier)
CourtiersNET - Elder Assurance

(notre soulignement)

[13] Curieusement, le 9 avril 2019⁴, à la demande de l'intimé, Intact émet un nouveau contrat d'assurance habitation en faveur des assurés T.W. et A.W., et ce, à l'insu des assurés et sans que celui-ci ne les avise des renseignements nécessaires quant aux protections disponibles ou leur précise la nature des garanties d'assurance offertes.

[14] Or, le 12 avril 2019, l'assurée A.W. communique par téléphone avec l'intimé. Au cours de cet entretien, l'intimé n'informe pas clairement A.W. des motifs pour lesquels Promutuel ne renouvelle pas la police d'assurance, tout en laissant planer ou douter que le non-renouvellement pouvait résulter d'une réclamation antérieure. De plus, à cette

⁴ Pièce P-8;

occasion, l'intimé n'avise pas l'assurée A.W. des protections disponibles ni de la nature des garanties offertes par Intact.

[15] En fait, au cours de cet entretien, l'intimé avise Mme A.W. que sa police ne sera pas renouvelée avec Promutuel et qu'elle est maintenant assurée avec Intact. Mme A.W. n'a pas reçu la police d'Intact et l'intimé l'avise qu'elle la recevra sous peu. Mme A.W. veut savoir pourquoi son assureur n'est plus Promutuel et l'intimé lui répond que c'est parce que Promutuel ne renouvelle pas certains clients et qu'elle figure parmi la liste des clients non renouvelés de Promutuel. Mme A.W. veut alors savoir si la prime sera beaucoup plus élevée. L'intimé lui dit que pour l'automobile, la prime sera moins chère. Cependant, en ce qui a trait à la maison, l'intimé avise l'assurée que la prime augmentera « *presque du double* ». Évidemment, Mme A.W. veut savoir pourquoi. L'intimé lui dit que c'est en raison de la réclamation. L'assurée veut savoir quels sont les nouveaux montants. L'intimé lui dit que pour la maison, la prime sera de 193 \$ par mois alors qu'auparavant elle payait 89 \$ par mois. Quant à l'automobile, la nouvelle prime mensuelle sera de 67 \$ alors qu'avant, elle payait 78 \$. Mme A.W. demande à l'intimé si elle peut revenir avec Promutuel et l'intimé lui dit que non, Promutuel ayant refusé de renouveler les contrats. L'assurée veut savoir pourquoi l'assureur refuse de renouveler et l'intimé affirme que « *l'assureur ne renouvelle pas certains contrats, que Promutuel est en train de faire des changements au niveau de ses opérations, que certains contrats ne rentrent plus dans leurs critères d'acceptation et que son contrat d'assurance est l'un de ceux-là* ». Alors que Mme A.W. semble bien découragée, l'intimé lui dit notamment que c'est normal d'avoir une augmentation de prime après une réclamation. Finalement, l'intimé termine la conversation en lui disant qu'elle recevra les documents d'Intact par la poste sous peu et que si elle a des questions, elle peut communiquer avec lui⁵.

[16] Plus tard, au mois de mars 2020, Mme A.W. reçoit d'Intact le renouvellement de sa police d'assurance habitation⁶. La prime mensuelle est maintenant rendue à 250,11 \$.

[17] Afin d'obtenir des renseignements, le 6 mars 2020, Mme A.W. communique avec l'intimé⁷. Elle lui laisse un message et un peu plus tard, l'intimé la rappelle et lui laisse à son tour un message. Il informe alors Mme A.W. que l'assureur Intact a décidé de baisser la prime et que par conséquent, sa prime pour l'assurance habitation ne sera pas fixée à 250,11 \$ par mois, mais plutôt à 183 \$ par mois⁸.

⁵ Voir la pièce P-7, soit l'enregistrement de la conversation du 12 avril 2019 entre Mme A.W. et l'intimé;

⁶ Pièce P-9;

⁷ Pièce -P-10;

⁸ Pièce P-12;

[18] Le 7 mars 2020⁹, l'intimé communique de nouveau par téléphone avec Mme A.W. Il vérifie si elle a bien reçu son message vocal laissé la veille. Mme A.W. lui répond par la négative et lui dit qu'elle ne veut pas renouveler parce que c'est trop cher. L'intimé l'informe que sa prime mensuelle pour l'habitation a été révisée à la baisse à 183 \$. Mme A.W. revient sur le fait que sa prime a été doublée en 2019 et que la prime a été augmentée à cause de ce qui s'est passé avec mon fils et l'intimé affirme que la hausse résulte de cette réclamation. L'intimé rajoute qu'à chaque fois qu'il y a une réclamation sur l'habitation, l'année suivante la prime est augmentée. Quant à l'assurance automobile, la prime ayant augmenté, l'intimé avise Mme A.W. qu'il peut communiquer avec Intact pour voir s'il peut faire réduire le montant. En ce qui a trait à la prime de 183 \$ pour l'assurance habitation, l'intimé lui affirme « *on a vérifié avec dix autres compagnies, c'est le prix le moins cher* ». Mme A.W. lui dit qu'elle croit pouvoir trouver un meilleur prix. L'intimé déclare « *alors vous pouvez aller chercher (ou magasiner un meilleur prix), mais vous n'allez pas trouver moins cher on a déjà vérifié pour vous dix autres compagnies.* » Mme A.W. lui dit qu'elle veut payer moins cher et l'intimé lui dit que c'est impossible à cause de la réclamation et qu'il faut attendre peut-être un autre deux ans avant que la situation s'améliore. L'intimé réitère qu'elle peut faire ses propres vérifications quant aux primes, mais que son cabinet a déjà fait les vérifications pour elle avec dix compagnies et que pour l'assurance habitation, c'est le prix le moins cher. Finalement, Mme A.W. est d'accord pour que l'intimé tente d'obtenir une réduction de la prime automobile auprès d'Intact. Enfin, Mme A.W. lui dit qu'elle va regarder de son côté et l'intimé lui dit que si elle trouve quelque chose de moins cher, elle peut toujours communiquer avec lui.

[19] Le jour même, soit le 7 mars 2020¹⁰, l'intimé communique de nouveau avec Mme A.W. pour l'informer que la prime pour l'automobile peut être réduite à 67 \$ par mois. Mme A.W. trouve que la prime est encore trop chère et qu'elle peut trouver moins cher. L'intimé n'est pas du même avis et il lui dit « *je vais confirmer ça, vous pouvez faire votre magasinage, si jamais vous trouvez (moins) cher vous pouvez m'envoyer la copie pour confirmer* ». Enfin, Mme A.W. revient sur la prime de l'assurance habitation et l'intimé lui dit qu'il ne peut pas baisser la prime, « *c'est le plus qu'il peut faire* » dans les circonstances.

[20] Le 26 mars 2020, Mme A.W. communique avec l'intimé par téléphone afin de l'informer qu'elle a obtenu d'un autre fournisseur une assurance habitation et automobile. L'intimé l'informe alors que son contrat habitation avec Intact a été annulé¹¹.

⁹ Pièce P-13;

¹⁰ Pièce P-15;

¹¹ Pièce P-14;

[21] Le 21 janvier 2021, M. Yves Barrette, enquêteur au Bureau su syndic, communique avec l'intimé¹². Au cours de cet entretien, l'intimé l'informe notamment de ce qui suit :

- a. qu'il n'assure plus T.W. et A.W.;
- b. que le cabinet CourtiersNET a cessé de faire des affaires avec Promutuel;
- c. que les assurés T.W. et A.W. ont été placés auprès d'Intact Solutions;
- d. qu'il n'a pas essayé de placer le risque auprès d'autres assureurs à cause des directives du cabinet CourtiersNET relatives aux réclamations antérieures;
- e. la cliente était fâchée à cause de la prime qu'elle payait en raison du fait que le risque avait été placé au sous-standard;
- f. la réclamation antérieure des assurés se chiffrait à 12 084 \$;
- g. le risque a été soumis à Intact Solutions en date du 9 avril 2019;
- h. la police a été transmise directement aux assurés;
- i. les assurés étaient des clients de CourtiersNET depuis 2018;
- j. le 9 avril 2019, CourtiersNET a transmis une lettre aux assurés les avisant que Promutuel ne renouvellera pas la police habitation;
- k. l'intimé trouve une seule note dans son dossier, soit une note prise au mois de mars 2020, laquelle prévoit que les assurés ne renouvelleront pas avec Intact;
- l. l'intimé nie avoir dit à Mme A.W. que sa police avec Promutuel avait été annulée en raison de la réclamation et précise qu'il a dit à l'assurée que la police n'a pas été renouvelée parce que CourtiersNET ne faisait plus affaire avec

¹² Pièce P-17;

Promutuel et qu'en raison de la réclamation, le risque devait être placé auprès d'un assureur sous-standard;

m. l'intimé mentionne aussi qu'il avait dit à l'assuré qu'elle avait toujours l'option de magasiner ailleurs pour trouver une meilleure prime.

[22] Le 3 février 2021, l'enquêteur Yves Barrette communique de nouveau avec l'intimé. Il veut savoir si l'intimé a utilisé la plateforme *Compuquote* en 2020 pour obtenir des soumissions quant à l'assurance habitation lors du renouvellement. Après quelques hésitations, l'intimé affirme qu'il n'aurait pas fait de *Compuquote* en 2020 puisqu'il ne pouvait pas placer le risque ailleurs. Questionné à savoir s'il a vérifié pour des prix auprès de dix autres assureurs en 2020 pour l'assurance habitation, l'intimé répond par la négative et déclare que c'était seulement avec Intact qu'il pouvait placer le risque.

[23] Au cours de l'audition, M. Mario D'Avirro, le président de CourtiersNET témoigne. M. D'Avirro établit essentiellement qu'en 2018, il a été avisé par Promutuel que celle-ci mettait fin à son contrat d'agence avec CourtiersNET. À ce sujet, il nous réfère à la lettre qu'il transmettait à Hélène Drapeau de Promutuel en date du 2 octobre 2018¹³.

[24] Mme Louise Roy, conseillère principale pour Intact Assurance témoigne également. Elle travaille pour Intact depuis 32 ans, depuis 7 ans, elle agit à titre de conseillère principale au niveau des normes et règles de souscription.

[25] Suivant son témoignage, le fait pour un assuré d'avoir subi un seul sinistre ne faisait pas en sorte que l'intimé devait passer par le Programme Solutions pour lui obtenir une police d'assurance habitation.

[26] Avec le Programme Solutions, un assuré paie environ 35 % de plus.

[27] Selon le témoin, en 2019, le risque des assurés T.W. et A.W. a été placé via le Programme Solutions. C'est pourquoi la prime mensuelle en 2019 était de 255,11 \$.

[28] En 2020, l'intimé a retiré les assurés du Programme Solutions et c'est notamment pour cette raison que leur prime mensuelle a baissé de façon significative à 183,67 \$ par mois.

¹³ Pièce P-3;

[29] Voilà l'essentiel de la preuve du syndic.

IV. La défense de l'intimé

[30] En défense, l'intimé témoigne.

[31] Sur le chef n° 1, il déclare que ce qu'il a dit à Mme A.W. est conforme à ce qui est écrit dans la lettre, pièce P-6, soit la lettre d'information transmise aux assurés en date du 9 avril 2019.

[32] Quant au chef n° 2, l'intimé affirme qu'il a satisfait aux obligations déontologiques décrites au chef n° 2 au début de sa relation avec les assurés T.W. et A.W. lors de la souscription de la police habitation auprès de Promutuel. Par ailleurs, l'intimé rajoute que les assurés ont l'obligation de lire le contrat d'assurance.

[33] Relativement au chef n° 3, l'intimé est d'avis que le chiffre 10 était alors utilisé comme figure de style (figure of speech). Il affirme qu'il a pu voir au moins 7 ou 8 soumissions d'autres assureurs sur *Compuquote*. Cependant, il pouvait uniquement voir les primes sur la plateforme, mais il ne pouvait pas contracter avec ces assureurs.

[34] Sur le chef n° 4, l'intimé reconnaît sa culpabilité.

[35] Finalement sur le chef n° 5, l'intimé nous explique que selon lui, ce chef ne fait pas de sens puisque Mme A.W. a reconnu elle-même au cours d'une conversation téléphonique qu'elle pouvait magasiner pour obtenir de meilleures primes.

[36] Voilà l'essentiel de la défense de l'intimé.

VI. Analyse et décision

Le fardeau de la preuve

[37] Contrairement au droit criminel, le fardeau de preuve qui incombe à un syndic en droit disciplinaire n'est pas celui du *hors de tout doute raisonnable*, mais bien de prépondérance des probabilités¹⁴.

[38] La preuve présentée par la partie plaignante doit toujours être claire et convaincante pour satisfaire au critère de la prépondérance des probabilités¹⁵.

[39] Bref, le Comité doit analyser la preuve et se demander ce qui est le plus probable?

[40] À la lumière de ces derniers principes, nous examinerons et évaluerons l'ensemble de la preuve administrée devant nous.

La crédibilité des témoins

[41] Sur la question de la crédibilité et fiabilité des divers témoignages entendus, nous évaluerons la preuve en fonction des critères suivants élaborés par le juge Guy Cournoyer dans l'affaire *Gestion immobilière Gouin c. Complexe funéraire Fortin*¹⁶ :

[43] Les critères permettant d'évaluer la crédibilité et la fiabilité des témoins peuvent être résumés ainsi:

- 1) L'intégrité générale et l'intelligence du témoin;
- 2) Ses facultés d'observation;
- 3) La capacité et la fidélité de la mémoire;
- 4) L'exactitude de sa déposition;
- 5) Sa volonté de dire la vérité de bonne foi;
- 6) Sa sincérité, sa franchise, ses préjugés;
- 7) Le caractère évasif ou les réticences de son témoignage;
- 8) Le comportement du témoin;

¹⁴ *Marin c. Ingénieurs forestiers*, 2005 QCTP 5 (CanLII);

¹⁵ *Bisson c. Lapointe*, 2016 QCCA 1078 (CanLII), au paragraphe 67 et *F.H. c. McDougall*, [2008] 3 RCS 41, 2008 CSC 53 (CanLII), au paragraphe 46;

¹⁶ 2010 QCCS 1763 (CanLII);

9) La fiabilité du témoignage;

10) La compatibilité du témoignage avec l'ensemble de la preuve et l'existence de contradictions avec les autres témoignages et preuves.

(notre soulignement)

[42] Au sujet de l'appréciation des témoignages et la crédibilité des témoins, il y a lieu aussi de rappeler les propos de Me Yves Clermont dans l'affaire *OACIQ c. Dumas*¹⁷, à savoir :

[171] En ce qui a trait à l'appréciation des témoignages et à la crédibilité des témoins, le Comité de discipline veut rappeler les principes établis dans les affaires Choudry, Lisanu et Osman et reprendre à son compte par analogie les critères que la jurisprudence arbitrale a établis en matière de crédibilité des témoins depuis notamment, la décision Casavant Frères rendue par l'arbitre Richard Marcheterre;

[172] Ces critères sont ainsi énoncés dans cette décision :

1. Il vaut mieux favoriser un témoignage affirmatif que de pure négation;
2. La vraisemblance et la cohérence de la version;
3. La constance dans les déclarations;
4. L'intérêt du témoin;
5. La manière de témoigner;
6. La réputation du témoin;
7. Le mobile, l'animosité ou le coup monté pouvant motiver un témoin;
8. La probabilité de la survenance des faits déclarés;

(notre soulignement)

[43] Plus récemment, dans l'affaire *R. c. Rozon*¹⁸, la juge Mélanie Hébert de la Cour du Québec s'exprime ainsi relativement à la fiabilité et crédibilité du témoignage :

¹⁷ *OACIQ c. Dumas*, 2017 CanLII 45341 (QC OACIQ);

¹⁸ 2020 QCCQ 8498 (CanLII);

[43] Les notions de fiabilité et de crédibilité diffèrent. La crédibilité réfère à la personne, à ses caractéristiques personnelles, par exemple son honnêteté et son intégrité qui, peuvent se manifester dans son comportement ou dans la façon dont elle répond aux questions. La crédibilité est liée à la sincérité du témoignage et à la véracité des propos tenus. En ce sens, elle est intangible. La fiabilité réfère à la valeur du récit relaté par la personne qui témoigne, c'est-à-dire, à sa capacité d'observer, de se remémorer et de relater un fait. La fiabilité est liée à l'exactitude ou à la justesse du témoignage. Elle présente donc l'avantage de s'appuyer sur une démarche objective. La personne qui témoigne peut honnêtement croire que son témoignage est véridique, alors qu'il n'en est rien et ce, tout simplement parce qu'elle se trompe. La crédibilité de la personne qui témoigne ne rend pas nécessairement son témoignage fiable.

[44] L'analyse de la fiabilité et de la crédibilité d'un témoignage tient notamment compte des réponses données par le témoin lors de son interrogatoire et de son contre-interrogatoire. Par les questions qu'ils posent au témoin, les avocats tentent de faire ressortir les forces ou les faiblesses du témoin en lien avec la fiabilité et la crédibilité de son témoignage. Le passage du temps affecte la mémoire humaine. Plus le temps passe, plus il y a de chance qu'il y ait distorsion des souvenirs. Le temps qui s'écoule est donc un facteur à considérer lors de l'évaluation de la fiabilité d'un témoignage. Naturellement, plus le témoignage est déterminant quant à la culpabilité ou à l'innocence de la personne accusée, plus la question de la fiabilité de ce témoignage devient importante.

(références omises, notre soulignement)

[44] En gardant à l'esprit que le syndic assume seul son fardeau de preuve, tout en évaluant la crédibilité et la fiabilité des témoins, nous examinerons maintenant chacun des chefs d'accusation de la plainte.

Le chef n° 1

[45] Le chef n° 1 reproche à l'intimé d'avoir manqué de transparence dans l'exécution de son mandat et/ou d'avoir fait des déclarations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur Mme A.W., lors d'un entretien téléphonique, notamment en lui laissant croire que l'assureur ne renouvelait pas le contrat d'assurance en raison d'une réclamation antérieure.

[46] Qu'en est-il ?

[47] La preuve relativement à ce chef se retrouve à l'enregistrement, pièce P-7. À notre avis, la preuve prépondérante établit clairement que l'intimé a manqué de transparence lors de son entretien téléphonique du 12 avril 2019 avec Mme A.W. En effet, il aurait été si facile pour l'intimé de dire à Mme A.W. que le contrat d'agence qu'il avait avec Promutuel avait pris fin et que par conséquent, il ne faisait plus affaire avec cet assureur.

[48] Tous les échanges qui sont reproduits aux paragraphes 14, 15 et 18 des présentes n'étaient pas utiles ni nécessaires surtout lorsque l'intimé affirme « *que certains contrats ne rentrent plus dans leurs critères d'acceptation et que son contrat d'assurance est l'un de ceux-là* » et qu'il répond par l'affirmative le 7 mars 2020 lorsque Mme A.W. lui dit le 7 mars que « *la prime a été augmentée à cause de ce qui est arrivé avec mon fils* ». Compte tenu des circonstances particulières de la réclamation antérieure et les propos ci-haut mentionnés de l'intimé, il est plus que probable que Mme A.W. ait pu croire que Promutuel ne voulait plus faire affaire avec elle à cause du sinistre impliquant son fils.

[49] Quant à la défense de l'intimé qui nous dit qu'il a uniquement repris les termes de la lettre, pièce P-6, nous ne pouvons la retenir. En fait, compte tenu de la situation, l'intimé aurait dû dire à Mme A.W. que le non-renouvellement de Promutuel n'avait rien à voir avec sa réclamation antérieure, comme le prévoit la lettre (P-6), à son cinquième paragraphe, où l'on peut lire que le non-renouvellement des polices d'assurance « *n'est pas le résultat d'une action que vous avez pu faire en particulier* ».

[50] Ainsi, nous sommes donc d'avis que le syndic s'est amplement déchargé de son fardeau de prouver que l'intimé a manqué de transparence envers Mme A.W.

[51] L'intimé est donc déclaré coupable du chef n° 1 pour avoir contrevenu à l'article 25 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

[52] Un arrêt conditionnel des procédures est ordonné sur les autres dispositions réglementaires alléguées au soutien de ce chef.

Le chef n° 2

[53] Relativement à ce chef, la preuve établit de façon prépondérante que dans le cadre de la souscription de la police d'assurance habitation auprès d'Intact, l'intimé a contrevenu à l'article 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, lequel se lit comme suit :

Art. 28. Un représentant en assurance doit, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et lui préciser la nature de la garantie offerte.

Il doit, de plus, indiquer clairement au client les exclusions de garantie particulières compte tenu des besoins identifiés, s'il en est, et lui fournir les explications requises sur ces exclusions.

(Notre soulignement)

[54] Au cours de son témoignage, l'intimé a reconnu qu'il ne s'était pas conformé à la disposition qui précède.

[55] L'intimé est en conséquence déclaré coupable d'avoir enfreint l'article 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

[56] Un arrêt conditionnel des procédures est ordonné sur les autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien de ce dernier chef.

Le chef n° 3

[57] Relativement à ce chef, le syndic allègue que l'intimé a manqué de transparence ou qu'il a fait des déclarations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur Mme A.W., en tentant de la convaincre qu'aucun autre assureur ne pourrait lui offrir une meilleure prime, et ce, en lui soumettant avoir fait des démarches auprès de dix autres assureurs, alors que ce n'était pas vrai.

[58] La preuve prépondérante relativement à ce chef d'accusation se retrouve aux enregistrements téléphoniques, pièces P-13 et P-18.

[59] D'une part, la pièce P-13 prouve que le 7 mars 2020, l'intimé affirme sans hésitation à Mme A.W. qu'elle ne peut pas avoir un meilleur prix parce qu'il a déjà vérifié auprès de dix assureurs.

[60] D'autre part, la pièce P-18 établit que l'intimé n'aurait pas fait de vérification auprès de *Compuquote* puisqu'il n'avait pas le choix, il devait souscrire la police d'assurance habitation de Mme A.W. auprès d'Intact. Ainsi, il n'avait alors aucune raison de faire des vérifications de primes sur la plateforme *Compuquote*.

[61] Au cours de sa défense, l'intimé affirme qu'il a employé le nombre de 10 assureurs comme figure de style et qu'il a effectivement fait certaines vérifications sur *Compuquote*. À notre avis, cette version est évolutive et n'est pas crédible.

[62] En fait, la preuve sur le chef 3 est accablante et la défense de l'intimé à ce sujet nous apparaît beaucoup plus fictive que réelle.

[63] L'intimé est en conséquence déclaré coupable d'avoir enfreint l'article 25 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

[64] Un arrêt conditionnel des procédures est ordonné sur les autres dispositions réglementaires alléguées au soutien de ce dernier chef.

Le chef n° 4

[65] Ce chef d'accusation est bien-fondé. Qui plus est, au cours de son témoignage, l'intimé a reconnu sa culpabilité sur ce chef précis.

[66] L'intimé est en conséquence déclaré coupable d'avoir enfreint l'article 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*.

[67] Un arrêt conditionnel des procédures est ordonné sur les autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien de ce dernier chef.

Le chef n° 5

[68] Ce chef est très grave. Il reproche à l'intimé d'avoir entravé l'enquête menée par le syndic en affirmant à M. Yves Barrette qu'il avait dit à Mme A.W. qu'elle avait toujours l'option de magasiner ailleurs pour trouver une meilleure prime.

[69] Sur ce chef, la preuve se retrouve aux enregistrements, pièces P-13, P-15 et P-18.

[70] Le 7 mars 2020, au cours d'un premier entretien téléphonique (P-13) avec Mme A.W., alors que celle-ci croit pouvoir obtenir un meilleur prix, l'intimé lui dit clairement qu'elle peut chercher (un meilleur prix) ailleurs.

[71] Plus tard, le même jour, au cours d'un deuxième entretien téléphonique (P-15), l'intimé rappelle Mme A.W. afin de l'aviser qu'il a négocié une meilleure prime pour l'automobile. Cependant, Mme A.W. trouve la prime toujours trop élevée et l'intimé lui dit alors « *vous pouvez faire votre magasinage, si jamais vous trouvez (moins) cher, vous pouvez m'envoyer la copie pour confirmer* ».

[72] Ainsi donc, la preuve administrée par le syndic a révélé que l'intimé a bel et bien affirmé à Mme A.W. qu'elle pouvait magasiner la prime de son côté.

[73] Dans un tel contexte, nous sommes d'avis que le syndic ne s'est pas déchargé de son fardeau de prouver par prépondérance que l'intimé a tenté d'induire en erreur M. Barrette, et ainsi, entraver son enquête.

[74] L'intimé est en conséquence acquitté de l'infraction décrite au chef d'accusation n°5.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

DÉCLARE l'intimé Julien Stephens coupable du chef n° 1 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 25 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

DÉCLARE l'intimé Julien Stephens coupable du chef n° 2 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*;

DÉCLARE l'intimé Julien Stephens coupable du chef n° 3 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 25 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

DÉCLARE l'intimé Julien Stephens coupable du chef n° 4 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 21 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*;

ORDONNE un arrêt conditionnel des procédures sur les autres dispositions législatives et/ou réglementaires invoquées au soutien des chefs d'accusation ci-haut mentionnés;

ACQUITTE l'intimé Julien Stephens de l'infraction décrite au chef n° 5 de la plainte;

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

LE TOUT, frais à suivre.

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

M. Philippe Jones, courtier en assurance
de dommages
Membre du comité de discipline

M^{me} Anne-Marie Hurteau, MBA, FPAA,
CRM, courtier en assurance de dommages
Membre du comité de discipline

M^e Karoline Khelfa
Procureure de la partie plaignante

M. Julien Stephens, présent et non représenté
Partie intimée

Date d'audience : Le 21 mars 2022 par visioconférence