

# COMITÉ DE DISCIPLINE

## CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2021-11-04(C)

DATE : 6 septembre 2022

---

LE COMITÉ : M <sup>e</sup> Daniel M. Fabien	Vice-président
M <sup>me</sup> Mireille Gauthier, agent en assurance de dommages	Membre
M <sup>me</sup> Véronique Miller, agent en assurance de dommages des particuliers	Membre

---

**M<sup>E</sup> YANNICK CHARTRAND**, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante en reprise d'instance  
c.

**CHANEL-ANOUSHKA GIROUX**, 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 DES  
ASSURÉS MENTIONNÉS AUX PIÈCES DÉPOSÉES EN PREUVE, À L'EXCEPTION  
DES PIÈCES P-1, P-2, P-46, P-47, P-48, P-49, I-1 ET I-2,  
EN VERTU DE L'ARTICLE 142 DU CODE DES PROFESSIONS.**

---

#### I. APERÇU

[1] En vertu de la *Loi sur les courtiers d'assurances inscrits*, L.R.O. 1990, c. R.19, toute personne qui œuvre dans le domaine du courtage d'assurance à l'égard de personnes ou

de biens situés en Ontario doit être inscrite à l'organisme d'autoréglementation des courtiers d'assurance d'Ontario, soit le *Registered Insurance Brokers of Ontario* (RIBO).

[2] Le RIBO règlemente notamment l'octroi de licences, la compétence professionnelle et la conduite éthique de tous les courtiers d'assurance générale de la province d'Ontario.

[3] En l'espèce, le syndic dépose cinq (5) chefs d'accusation contre l'intimée. Il soutient que l'intimée a agi à titre de courtier en assurance de dommages pour une entreprise de camionnage dénommée M.O.L. Transport Limitée (MOL Transport), laquelle est située dans le canton d'Alfred en Ontario et dont les véhicules sont immatriculés en la province d'Ontario, et ce, alors qu'elle n'était pas autorisée à le faire puisqu'elle ne détenait pas une licence RIBO.

[4] De plus, le syndic prétend qu'entre le 20 août et le 9 novembre 2020, l'intimée a abusé à quatre (4) reprises de la bonne foi de l'assureur Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurance (« RSA ») et de son mandataire Indemnipro dans le cadre de la présentation et du suivi d'une réclamation pour des dommages causés à un véhicule de marque Kenworth 2007, propriété de MOL Transport.

[5] En réponse aux accusations, l'intimée se défend d'avoir commis toute faute déontologique. Elle maintient qu'elle pouvait agir pour le compte de MOL Transport comme elle l'a fait au motif que le représentant de MOL Transport était unilingue français et qu'elle travaillait en équipe avec des courtiers de Toronto, soit Scott Cober et Michael Nituda. De surcroît, et en tout temps pertinent, Cober et Nituda détenaient tous deux une licence RIBO. Bref, puisqu'elle faisait le lien avec des courtiers RIBO de son cabinet, elle n'a pas commis de faute déontologique.

[6] Quant aux allégations d'avoir abusé de la bonne foi de RSA et d'Indemnipro, l'intimée soulève plusieurs moyens, soit une défense de diligence raisonnable, le principe interdisant les condamnations multiples de *Kienapple*, sa bonne foi et quant au chef 4, elle plaide non seulement sa bonne foi, mais se fonde aussi sur le jugement du Tribunal des professions dans *Soulières c. Dentistes (Ordre professionnel des)*, 2018 QCTP 47 (CanLII) pour soutenir qu'il s'agit d'une simple erreur qui ne revêt pas le degré de gravité requis pour constituer une faute déontologique.

[7] Pour les motifs ci-après exposés, le Comité vient à la conclusion que l'intimée doit être déclarée coupable sous chacun des cinq (5) chefs d'accusation de la plainte.

## II. LA PLAINTE

[8] Le 11 novembre 2021, M<sup>e</sup> Marie-Josée Belhumeur, ès qualités de syndic de la *ChAD*, dépose la plainte disciplinaire suivante contre l'intimée :

1. Entre les ou vers les 4 mai 2020 et 2 mars 2021, a fait défaut de tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont elle disposait, en agissant comme courtier en assurance de dommages pour M[...] T[...] Limitée ayant une flotte de véhicules à assurer dans la province de l'Ontario, sans être membre de Registered Insurance Brokers of Ontario, en contravention avec les articles 12 et 13 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ c. D-9.2) et les articles 2, 17 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

2. Le ou vers le 20 août 2020, à la suite de l'incendie d'un camion Kenworth 2007 appartenant à l'assurée M[...] T[...] Limitée, a abusé de la bonne foi de l'assureur Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances et/ou a usé de procédés déloyaux à son endroit, en recommandant au représentant de l'assurée, M.L., de présenter une réclamation d'assurance sur la base d'une protection d'assurance pour dommages matériels sans collision apparaissant erronément sur la copie du contrat d'assurance automobile no RIC 058662228 imprimée le 12 août 2020, alors qu'elle savait ou devait savoir que telle protection n'était pas audit contrat, en contravention avec les articles 9, 27, 32, 37(1) et 37(11) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

3. Le ou vers le 3 septembre 2020, a abusé de la bonne foi de l'assureur Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances et/ou a usé de procédés déloyaux à son endroit, en soumettant à l'assureur une réclamation en vertu du contrat d'assurance automobile no RIC 058662228 alors qu'elle savait ou devait savoir que ledit contrat ne prévoyait aucune protection pour dommages matériels sans collision pour le camion Kenworth 2007 appartenant à l'assurée M[...] T[...] Limitée, en contravention avec les articles 9, 27, 32 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

4. Le ou vers le 1er octobre 2020, a abusé de la bonne foi de l'assureur Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances et de son expert en sinistre et/ou a usé de procédés déloyaux à leur endroit, en transmettant à l'expert en sinistre de l'assureur copie du contrat d'assurance automobile no RIC 058662228 imprimée le 12 août 2020 indiquant une protection d'assurance pour dommages matériels sans collision pour le camion Kenworth 2007 appartenant à l'assurée M[...] T[...] Limitée, alors qu'elle savait ou devait savoir que cette copie était erronée, en contravention avec les articles 9, 27, 32 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5);

5. Le ou vers le 9 novembre 2020, a abusé de la bonne foi de l'assureur Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances et de son expert en sinistre et/ou a usé de procédés déloyaux à leur endroit, en déclarant faussement qu'elle croyait

que le contrat d'assurance automobile no RIC 058662228 contenait une protection d'assurance pour dommages matériels sans collision pour le camion Kenworth 2007 appartenant à l'assurée M[...] T[...] Limitée, en contravention avec les articles 9, 15, 27, 32, 37(1) et 37(7) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (RLRQ c. D-9.2, r.5).

(nos soulignements)

[9] Les 25 mars, 30 mai, 3 juin et 12 juillet 2022, le Comité se réunit par visioconférence Zoom pour procéder à l'instruction de la plainte contre l'intimée.

[10] Le syndic de la ChAD est représenté par M<sup>e</sup> Mathieu Cardinal et l'intimée par M<sup>e</sup> Yves Carignan.

### III. LE CONTEXTE

[11] L'intimée œuvre dans le domaine de l'assurance de dommages à titre de courtier (4A) depuis 9 ans. Depuis environ 7 ans, elle consacre ses activités principalement en courtage d'assurance de dommages dans le secteur du transport et du camionnage.

[12] Depuis le 12 juillet 2019, l'intimée est rattachée au cabinet BFL Canada Services de Risques et assurances inc. (« BFL Canada »)

[13] Lalonde<sup>1</sup> est président et administrateur de MOL Transport. En tout temps pertinent, MOL Transport compte 8 tracteurs (camions) et 4 remorques. MOL Transport détient également un contrat avec le Groupe Robert. Tous les besoins en assurance de dommages de MOL Transport sont souscrits auprès de La Compagnie d'assurance générale Co-operators. (« Co-operators »)

[14] En 2020, Lalonde a une dispute avec un garagiste qui a effectué des travaux de mécanique sur l'un de ses tracteurs. Considérant ce conflit, Lalonde ne veut pas payer la facture pour les travaux. En conséquence, le garagiste exerce son droit de rétention sur le véhicule.

[15] Frustré par cette situation et une facture qu'il considère injustifiée, Lalonde décide de porter plainte pour vol à la police.

---

<sup>1</sup> C'est pour alléger le texte que le Comité désignera les témoins uniquement par leur patronyme, non pas pour leur manquer de respect ou de courtoisie;

[16] Or, le ou vers le 1<sup>er</sup> juin 2020, Lalonde est accusé de méfait public et de fraude.

[17] Le 15 janvier 2021, Lalonde enregistre un plaidoyer de culpabilité sur le chef d'accusation de méfait public (Art. 140(1)(c) C.cr.) et le chef de fraude est retiré<sup>2</sup>.

[18] Plus tard, vers la fin du mois d'avril 2020, considérant la culpabilité criminelle de Lalonde, Co-operators considère que le risque d'assurance est aggravé et avise donc Lalonde que les polices d'assurances automobiles émises au nom de MOL Transport seront résiliées dans un délai de 15 jours ou le 15 mai 2020.

[19] Lalonde doit donc entreprendre sans tarder des démarches afin de se trouver un nouvel assureur pour sa flotte de véhicules.

[20] Or, Lalonde connaît l'intimée. Ils ont fait connaissance via Facebook.

[21] Au début du mois de mai 2020, Lalonde communique avec l'intimée et l'informe qu'il a vraiment besoin d'aide puisqu'il n'aura plus d'assurance pour MOL Transport dans 15 jours. Suivant le témoignage de Lalonde, il fait parvenir à l'intimée la lettre d'annulation qu'il a reçue de Co-operators.

[22] Le 2 mai 2020, l'intimée transmet un courriel à Lalonde par lequel elle lui demande une liste de documents à fournir. Lalonde se met à l'œuvre, il communique avec Co-operators et fait parvenir plusieurs documents à l'intimée entre le 4 mai et le 11 juin 2020<sup>3</sup>.

[23] Les 5 et 8 mai 2020, l'intimée transmet deux propositions par courriel à Economical Ontario<sup>4</sup>. Le courriel du 5 mai 2020 de l'intimée est également transmis en copie conforme au collègue de travail de l'intimée, Francis Goyer, qui est licencié RIBO.

[24] Les 8 et 11 mai 2020, Economical refuse de donner suite aux propositions soumises par l'intimée<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> Pièce I-1;

<sup>3</sup> Voir les pièces P-3 (1) à P-3 (10);

<sup>4</sup> Les propositions se retrouvent à la pièce P-4 (1);

<sup>5</sup> Pièce P-4 (1) aux pages 189 et 190 de P-4 (1);

[25] De plus, entre le 5 et le 12 mai 2020<sup>6</sup>, l'intimée se voit refuser ses demandes de soumission par plusieurs assureurs dans l'ordre suivant : Northbridge, Intact (Ontario), La Souveraine (Québec), Aviva (Toronto), Aviva (Ottawa), La Souveraine (Ontario), Aviva (Québec) et April (Québec). Quant à Intact (Québec) et April (Toronto), ces assureurs négligent de répondre à l'intimée. De plus, plusieurs assureurs du Québec refusent la proposition de l'intimée au motif que le siège social de MOL Transport est situé en Ontario et que les véhicules à assurer sont également immatriculés en Ontario. Bref, le risque est en Ontario même si les véhicules peuvent circuler au Québec.

[26] Le 8 mai 2020<sup>7</sup>, à 8h12, l'intimée communique avec Scott Cober de BFL Canada à Toronto et lui écrit ce qui suit puisqu'elle est alors incapable d'obtenir une soumission auprès de ses contacts :

Good morning Scott,  
Can you help me with this file...  
I finally put Francis Goyer in c.c. (He have (sic) his RIBO) because I don't want to bother you but as you can see I have market problems...  
As you can see I have a big market problem there... We (sic) is the contact at Economical that can help me or Aviva  
Thanks

(nos soulignements)

[27] Incidemment, Francis Goyer est un courtier en assurance de dommages qui travaille pour BFL Canada et qui est le voisin de bureau de l'intimée. Il détient une licence RIBO.

[28] À la suite du courriel ci-haut mentionné de l'intimée, à 8h56, Cober lui fait parvenir les coordonnées de deux contacts, soit Mauricio Zani de la firme *Burns & Wilcox* et Gord Rider de *Berkshire Hathaway Specialty Insurance*.

[29] À 9h39, l'intimée revient à la charge auprès de Cober pour obtenir ses contacts chez Economical et Aviva. Quelques minutes plus tard, Cober lui fait parvenir.

[30] Le 11 mai 2020<sup>8</sup>, l'intimée communique de nouveau avec Cober. Elle l'informe que Lalonde est disposé à faire affaire avec des *facility insurers*<sup>9</sup> (« les Facilities ») et qu'il est

---

<sup>6</sup> Voir les pièces P-5 à P-14;

<sup>7</sup> Pièce P-21 (1);

<sup>8</sup> Pièce P-21 (2);

<sup>9</sup> Une *facility insurance* en Ontario est une assurance automobile de dernier recours réservée aux conducteurs les plus à risque. Cette assurance est normalement contractée lorsqu'aucun assureur en Ontario ne veut souscrire une police d'assurance automobile traditionnelle pour le posant;

prêt à payer environ 15 000 \$ par unité (tracteur et remorque). Pourtant, ce n'est que le 21 juin 2020 que Lalonde est résigné à souscrire une *facility insurance* (à 30 000 \$ par unité) au motif qu'il n'a pas le choix et qu'il se fie sur le conseil de l'intimée qui lui affirme qu'au bout d'un an, il pourra probablement revenir à la normale<sup>10</sup> et s'assurer avec une assurance automobile traditionnelle.

[31] Entre le 11 et le 13 mai 2020<sup>11</sup>, l'intimée fait des démarches auprès des Facilities suivantes, soit : *Shepperd Compello, Aurora, SRIM, Atlantic Nord Facility* et *Nordic Facility*, lesquels ne donneront pas de suite à ses demandes<sup>12</sup>.

[32] Le 13 mai 2020, à 12h58<sup>13</sup>, l'intimée approche le département des Facilities de RSA et soumet une proposition afin d'obtenir une cotation.

[33] À la suite de la réception de la demande de cotation de l'intimée, Mickey Jeffrey, souscripteur senior pour les flottes commerciales du Facility Association de RSA communique par téléphone avec l'intimée. À la suite de son entretien avec l'intimée, il lui écrit un courriel<sup>14</sup> qui contient la marche à suivre complète pour faire affaire avec les Facilities. Jeffrey lui écrit entre autres ce qui suit :

Hi Chanel,

As per our phone conversation, I am returning this policy back to you as we do not quote. Broker's must bind & quote your policy for your insured and provide your insured with an "estimated" premium.

(...)

When it comes to fleets, brokers are to quote out of the manual. We then have a program provided to us by Facility Association , where we input al this information and from this we will have debits or credits applied to each of the coverages, and only at that time a final premium is generated.

Please refer to the manual at [www.facilityassociation.com](http://www.facilityassociation.com) for the premiums, fleet schedule, CVS.

Thanks

[34] Par ailleurs, entre le 13 mai et le 29 juin 2020<sup>15</sup>, l'intimée est en communication avec Lalonde. Elle discute avec ce dernier des primes qu'il est en mesure de payer et des

---

<sup>10</sup> Pièce P-54, à la page 1719 du document PDF;

<sup>11</sup> Pièces P-12, P-15, P-16, P-17, P-18 et P-20;

<sup>12</sup> Une demande est également faite à Intact Facility Commercial Lines, pièce P-19;

<sup>13</sup> Pièce P-17 (1);

<sup>14</sup> Pièce P-17 (2);

<sup>15</sup> Voir les pièces P-21, P-54, I-2

protections à inclure ou à refuser, notamment en regard de la valeur des véhicules et sa capacité de payer.

[35] Durant cette dernière période, l'intimée prépare une proposition avec les renseignements requis auprès de Lalonde qu'elle transmet à ce dernier pour signature en date du 29 juin 2020. Il s'agit de la pièce P-25A.

[36] Fait important, à la suite de ses échanges avec l'intimée, Lalonde ne requiert pas de garantie d'assurance pour les dommages causés (« *physical damages declined* ») pour plusieurs véhicules, notamment au véhicule de marque Kenworth, année 2007, modèle W900L, tel qu'il appert de la pièce P-25A. Il décline également l'avenant FAQ n° 27 ou 27b.

[37] En date du 1<sup>er</sup> juillet 2020, RSA Facility accepte la proposition de MOL Transport et SNAP accepte de financer la prime payable en date du 2 juillet 2020<sup>16</sup>.

[38] Le 12 août 2020, RSA Facility imprime la police émise au nom de MOL Transport et en transmet un exemplaire à BFL Canada<sup>17</sup>. Il est utile ici de reproduire le texte que l'on retrouve à la page frontispice de la police :

« Dear Policyholder :

Please find enclosed the following document(s):

(...)

We recommend you review your document(s) carefully **to ensure that the details are correct** and that the coverage provided **meets your needs**.

Should you want to make any changes to your insurance policy, please contact your broker at 416 599 5530.

(nos soulignements, nos caractères gras)

[39] Le 14 août 2020, un incendie cause des dommages au véhicule de marque Kenworth 2007 de MOL Transport.

[40] Le 14 août 2020 également, au sujet de la police qu'elle vient d'émettre pour MOL Transport, RSA Facility transmet le courriel<sup>18</sup> suivant à l'intimée :

---

<sup>16</sup> Pièce P-26A;

<sup>17</sup> Pièce P-39;

<sup>18</sup> Pièce P-37, page 1585 du document PDF;



Hi Chanel,

The policy was issued on August 11th. Please review coverages when you receive the documents as facility does not offer all perils coverage.

[41] Le 21 août 2020, Mitch Orr de BFL Canada fait parvenir une nouvelle version de la police à Cober et l'intimée<sup>19</sup>. Dans son courriel de transmission de cette police, il écrit notamment ce qui suit à l'intimée:

RSA has sent us a new version of the policy documents. These ones do not show physical damage coverage for the 2007 Kenworth

[42] Le 27 août 2020, Cober transmet le courriel suivant à l'intimée<sup>20</sup> :

Hi Chanel,  
Based on the corrected policy, there is no coverage on the unit.  
But, we want to make sure the policy is accurate.

[43] Le 2 septembre 2020, l'intimée répond ce qui suit à Cober<sup>21</sup> :

Hi Scott,  
I have the policy with me and I see the tractor have (sic) the coverage (Property damages)  
Am I wrong?

[44] Le 3 septembre 2020, l'intimée dépose une réclamation auprès de RSA en raison de l'incendie du 14 août 2020 au véhicule Kenworth 2007<sup>22</sup>.

[45] Le 9 septembre 2020, l'intimée communique par courriel auprès de David Da Silva, expert en sinistre pour RSA. Elle veut avoir des nouvelles au sujet de la réclamation. Da Silva la réfère à Manon Trottier d'Indemnipro<sup>23</sup>.

[46] Le 11 septembre 2020, à 6h28<sup>24</sup>, l'intimée fait parvenir le courriel suivant à Lalonde avec copie conforme à Cober, Orr et Johanne Roy, à savoir :

---

<sup>19</sup> Voir la pièce P-29;

<sup>20</sup> Voir la pièce P-30, page 1543 du document PDF;

<sup>21</sup> Ibid., pièce P-30;

<sup>22</sup> Pièce P-32, pages 1557 et 1558 du document PDF;

<sup>23</sup> Pièce P-32, page 1556 du PDF;

<sup>24</sup> Voir la pièce P-33, ce courriel contient le document signé par Lalonde le 29 juin 2020 par lequel il refuse toute protection pour les dommages causés au tracteur Kenworth 2007;

[47]

Bonjour Mathieu,

Pour suivre l'incendie du 2007 Kenworth , je tiens à réitérer la situation par écrit. Je te retourne le refus de protection que tu as signé lors de l'émission de la police. Tu avais refusé toute protection pour les dommages physiques au camion. Lorsque tu m'as déclaré ton sinistre, je t'ai dit que nous allions prendre la chance de réclamer. Je ne peux te garantir à 100% actuellement que tu seras payé, mais nous allons faire le maximum.

Bonne journée

Hi Mathieu,

To follow the fire on the 2007 Kenworth, I rather make a recap on the situation. You can see attached the declined you signed when you decide to put in force the policy. You declined the physical damages on the 2007 Kenworth. When you declared you claim, we decided to send it to RSA and look what happen. Thake (sic) note we don't have any guarantee you will be paid because at the beginning you refused the protection (Attached). I will do the maximum to help.

Pleasure

[48] Le 21 septembre 2020, Trottier communique avec Da Silva pour obtenir les conditions particulières de la police d'assurance de MOL Transport (*dec page*). Da Silva l'informe de communiquer directement avec BFL Canada afin de se procurer les renseignements<sup>25</sup>.

[49] Le 30 septembre 2020, Trottier écrit à l'intimée afin de lui demander les conditions particulières de la police et l'intimée lui répond ce qui suit<sup>26</sup> :

Bonjour Manon,

Voici la police que j'ai au dossier. C'est le seul document que j'ai

Merci

[50] Or, dans ce dernier courriel, l'intimée fait parvenir la police d'assurance cargo à Trottier. Évidemment, ce contrat n'est pas pertinent à l'incendie du 14 août 2020.

---

<sup>25</sup> Pièce P-34;

<sup>26</sup> Pièce P-35, page 1574 du PDF;

[51] Le 1<sup>er</sup> octobre 2020, l'intimée reconnaît son erreur. Cependant, elle ne fait pas parvenir à Trottier la version corrigée de la police que Mitch Orr lui a transmise en date du 21 août 2020 (P-29), mais plutôt la police initiale du 12 août 2020 (P-39) qui couvre les dommages au véhicule Kenworth 2007<sup>27</sup>. En d'autres mots, l'intimée fait parvenir le mauvais document à Trottier.

[52] Plus tard, le 29 octobre 2020, à 9h59, Da Silva écrit le courriel suivant à Trottier :

Hi Manon,

My apologies for the late response as I was on vacation the past week and was sick yesterday. I have reviewed the Total Loss package you have provided, however please note that I do not currently see any Comprehensive Coverage listed or instated on this vehicle at the present moment.

For the time being, this claim remains on WOP (without prejudice) basis. I will follow up with my Underwriting Department today to confirm.

[53] À 12h48<sup>28</sup>, Trottier répond ce qui suit à Da Silva :

Good afternoon David,

The policy does hold comp coverage. I will send you an excerpt of the policy coverages which I have highlighted in pink.

Thanks,

(notre soulignement)

[54] À 12h50, Trottier transmet la police qu'elle a en main à Da Silva. Il s'agit de la pièce P-39, soit la police imprimée le 12 août 2020 que l'intimée a transmis à Trottier le 30 septembre 2020.

[55] Autrement dit, Trottier ne transmet pas à Da Silva la police amendée qui a été corrigée par RSA<sup>29</sup> et qui ne comporte pas de couverture « *Comprehensive (excluding Collision or Upset)* » pour les dommages directs (« *physical damages* ») causés au véhicule Kenworth 2007».

---

<sup>27</sup> Pièce P-38, page 1590 du PDF;

<sup>28</sup> *Ibid.*, page 1589;

<sup>29</sup> Pièce P-29, soit la police amendée que Mitch Orr fait parvenir à Cober et l'intimée en date du 21 août 2020;

[56] Après plusieurs échanges de courriel entre Da Silva et Cindy de *CIFacility*, Da Silva et Trottier réalisent finalement que suivant une police d'assurance amendée, le véhicule Kenworth 2007 ne bénéficie d'aucune garantie d'assurance pour les dommages directs (*physical damages*)<sup>30</sup>.

[57] Voilà l'essentiel de la trame factuelle à l'appui des divers chefs d'accusation.

#### **IV. LA DÉFENSE DE L'INTIMÉE**

[58] En défense, la partie intimée fait entendre les témoins suivants, soit M. Scott Cober, courtier chez BFL Canada au bureau de Toronto, Mme Caroline Koch, courtier en assurance de dommages chez BFL Canada du bureau de Montréal et finalement, l'intimée nous donne sa version des faits.

##### **Scott Cober**

[59] Cober est courtier en assurance de dommages en Ontario depuis 30 ans. Il détient une licence RIBO. Depuis 20 ans, il se spécialise dans les flottes de véhicule et le domaine du transport.

[60] Il s'est joint à BFL Canada au mois d'octobre 2018. Son rôle est celui de directeur sur une base nationale. Il travaille en équipe avec d'autres courtiers dans un contexte de collaboration. Selon Cober, il n'est pas rare que 2 ou 3 courtiers travaillent sur le même dossier.

[61] Quant au dossier de MOL Transport, il le connaît bien. Initialement, il réfère ce dossier à l'un de ses collègues de BFL Canada, Michael Nituda, afin qu'il travaille en collaboration avec l'intimée qui n'est pas RIBO<sup>31</sup>.

[62] Selon Cober, Mitch Orr faisait également le suivi du dossier au jour le jour. Il explique aussi que le montage du dossier devait se faire par l'entremise du bureau de BFL au Québec considérant que Lalonde ne parlait pas l'anglais. Au fond, selon le témoin, l'intimée était en contact avec le client et faisait la liaison avec Toronto.

---

<sup>30</sup> Voir à ce sujet la pièce P-40, et particulièrement le courriel du 9 novembre 2020, à 7h05, transmis par Trottier à l'intimée;

<sup>31</sup> Pièce P-21, à la page 1311 du document PDF, soit un courriel du 17 juin 2020 de Cober à Nituda avec copie conforme à l'intimée;

[63] Quant au *Facility Association*, il qualifie ce type d'assureur de *different animal* et nous fait remarquer que les retards sont fréquents puisque les polices sont souvent inexactes. À son avis, il est habituel d'obtenir plusieurs avenants avant que la police soit conforme.

[64] Quant à MOL Transport, Cober nous dit qu'il a été impliqué lors de l'émission des polices. Il devait s'assurer que la police n'était pas inexacte.

[65] Or, au cours de son témoignage, Cober admet que la première police émise par RSA en date du 12 août 2020 (P-27) était inexacte.

[66] D'ailleurs, c'est pour cette raison que Cober écrivait un courriel à l'intimée le 24 août 2020, à 6h51<sup>32</sup>. Il voulait s'assurer que la version amendée de la police en date du 16 août 2020 (P-29) était maintenant conforme.

[67] Contre-interrogé par M<sup>e</sup> Cardinal, Cober reconnaît tout d'abord que la demande P-21 a été préparée par l'intimée. Ensuite, Cober considère aussi que l'intimée a passé beaucoup plus de temps que Nituda sur le dossier de MOL Transport, notamment parce que les véhicules étaient immatriculés en Ontario.

### **Caroline Koch**

[68] Caroline Koch est courtier en assurance de dommages depuis 1990. Elle est à l'emploi du bureau de Montréal de BFL Canada depuis 2010 et exerce ses activités dans le domaine du transport depuis 2012. En tout temps pertinent, elle détient une licence RIBO.

[69] Koch a pris la relève de l'intimée dans le dossier de MOL Transport au mois de mars 2021. Selon Koch, non seulement Lalonde n'était pas satisfait de la prime qu'il devait payer, mais il accusait également des retards de paiement auprès de SNAP.

[70] Koch considère que la prime que MOL Transport payait pour les remorques dont il n'était pas le propriétaire (soit l'avenant FAQ n° 27 au Québec ou 27b en Ontario) était abusive. D'ailleurs, la police d'assurance a été annulée pour non-paiement par SNAP.

---

<sup>32</sup> Voir la pièce P-30, à la page 1544 du PDF;

[71] Koch a également examiné le travail exécuté par l'intimée dans le dossier de MOL Transport. À son avis, l'intimée a fait tout ce qu'elle pouvait faire dans les circonstances.

[72] Quant à l'incendie du 14 août 2020 au véhicule Kenworth 2007, Koch nous expose en sa compréhension de la politique à suivre lorsqu'il y a un sinistre en matière de transport. Le courtier doit transmettre *la réclamation* à l'assureur, car ce dernier doit être avisé du sinistre pour éviter de lui causer préjudice. Selon Koch, dans le domaine du transport, lorsqu'il y a un sinistre, celui-ci n'est pas déclaré à l'assureur, une *réclamation* est envoyée à l'assureur.

[73] Contre-interrogée, Koch reconnaît que si elle a pris la relève pour l'intimée dans le dossier de MOL Transport, c'était parce qu'elle détenait une licence RIBO.

[74] Koch se souvient qu'un courriel transmis par l'intimée prévoyait que Lalonde devait décliner ou refuser les FAQ n° 27. Cependant, Lalonde n'avait pas à apposer sa signature sur le document afin de confirmer son acceptation de cette renonciation. À la question, est-ce qu'éventuellement Lalonde a requis l'ajout de l'avenant FAQ n° 27, Koch répond par l'affirmative.

[75] Koch est également contre-interrogée longuement sur les primes importantes que MOL Transport devait assumer notamment en raison de l'ajout de la FAQ n° 27.

[76] Finalement, le 8 avril 2021, Koch fait parvenir une lettre de fin de mandat à Lalonde stipulant que le mandat de BFL Canada prendra fin le 1<sup>er</sup> juillet 2021<sup>33</sup>.

### **L'intimée Chanel-Anoushka Giroux**

[77] L'intimée est certifiée en assurance de dommages depuis 10 ans. Depuis 9 ans, elle est courtier en assurance de dommages (4A). Depuis environ 7 ans, elle œuvre dans le domaine du transport.

[78] L'intimée affirme au cours de son témoignage que Lalonde est un ami et une connaissance personnelle. Ils se sont vus à St-Tite et aussi pour une bière à Lachute.

[79] Lorsque Lalonde la contacte, il lui dit qu'il a besoin d'aide puisqu'il a un problème avec son assureur Co-operators. L'intimée accepte de l'aider et lui dit qu'elle fera le pont

---

<sup>33</sup> Pièce P-43;

avec son bureau de Toronto parce qu'elle ne détient pas de licence RIBO. Elle ajoute aussi que Lalonde ne parle pas l'anglais.

[80] Le lendemain de son appel téléphonique avec Lalonde, l'intimée communique avec Cober. Il est alors convenu qu'elle prendrait l'information avec Cober. L'intimée déclare qu'ils ont travaillé en *synergie*.

[81] Elle rajoute aussi que Francis Goyer, son voisin de bureau, qui possède une licence RIBO, lui a offert son aide. Au début, selon la version de l'intimée, Goyer est impliqué dans le dossier et tous deux prennent connaissance des documents et des propositions ontariennes.

[82] Elle fait la mise en marché du dossier de MOL Transport, ce qui veut dire obtenir des soumissions d'assureurs. À cette fin, elle doit notamment obtenir le dossier de conduite (CVOR) du transporteur.

[83] Dans le cadre de ses discussions avec Cober, l'intimée lui dit qu'elle veut travailler avec l'équipe de Toronto. Selon l'intimée, Lalonde avait confiance en elle. Johanne Roy de BFL Canada a également travaillé dans le dossier à titre d'assistante. Elle était aussi en communication téléphonique avec Michael Nituda et Mitch Orr.

[84] Lorsqu'il fut question de recommander à Lalonde le retrait des dommages physiques et de l'avenant FAQ n° 27, l'intimée affirme qu'elle a discuté de cette situation avec Michael Nituda au cours d'une conférence téléphonique à ce sujet. Ensuite, l'intimée nous dit avoir communiqué avec Lalonde pour confirmer le retrait de ces couvertures.

[85] Quant à la FAQ n° 27 plus précisément, étant donné que Lalonde tirait des remorques du Groupe Robert, l'intimée déclare que Lalonde devait prendre une entente directe à ce sujet avec Groupe Robert. D'ailleurs, selon l'intimée, Groupe Robert aurait été avisé du changement au niveau de la FAQ n° 27 et n'a jamais communiqué avec BFL Canada pour se plaindre de quoi que ce soit.

[86] Quant à la résiliation de la police de MOL Transport par Co-operators, l'intimée exprime l'avis que la situation était nébuleuse. Bref, ce qui s'était passé n'était pas clair.

[87] Lalonde lui disait que les accusations étaient fausses. Cependant, selon l'intimée, Lalonde avait accusé son mécanicien de vol.

[88] Quant à son implication pour placer le risque de MOL Transport, l'intimée reconnaît que ça ne marchait pas bien puisqu'avec les Facilities, elle n'avait aucun contrôle sur la tarification de l'assureur. C'est dans ce contexte que Lalonde a accepté d'assumer une partie du risque. De plus, selon l'intimée, Nituda voulait être sûr que Lalonde comprenne bien ce qu'il faisait en refusant des couvertures.

[89] Relativement à l'incendie du Kenworth 2007, l'intimée nous dit qu'au moment où elle reçoit l'appel de Lalonde, il n'avait pas la protection. Elle lui a donc dit qu'il avait refusé la protection pour les dommages physiques à ce véhicule. Par la suite, l'intimée a eu une discussion avec Cober et Nituda à ce sujet. Ils ont convenu d'attendre et afin de voir si Lalonde voulait réclamer ou non. C'est à ce moment qu'elle transmet le courriel (P-33) à Lalonde.

[90] Selon le témoignage de l'intimée<sup>34</sup>, le 12 août 2020, puisque Lalonde payait une prime pour la protection dommages physiques sur le véhicule Kenworth 2007 (P-39), *techniquement*, MOL Transport pouvait avoir droit à la garantie d'assurance. Il y avait donc *confusion* et ce n'était pas à elle de trancher. Elle affirme au Comité qu'elle a donc *rapporté le sinistre* au RSA Facility afin que ce dernier *ouvre un dossier de réclamation*<sup>35</sup>.

[91] L'intimée rajoute au cours de son témoignage qu'elle *a tout expliqué à Lalonde* et qu'elle devait essayer de voir si la protection s'appliquait au véhicule Kenworth 2007<sup>36</sup>. En fait, l'intimée a proposé à Lalonde de réclamer en se fondant sur l'erreur commise par RSA dans la rédaction de la première police, soit celle du 12 août 2020<sup>37</sup>.

[92] L'intimée affirme devant le Comité que BFL Toronto n'avait pas le choix de déclarer le sinistre à RSA Facility<sup>38</sup>.

[93] Autre fait important, au cours de son témoignage, l'intimée ne fait pas la distinction entre déclarer un sinistre et présenter une réclamation.

---

<sup>34</sup> Voir l'enregistrement de l'audition du 3 juin 2022, à compter de la minute 1:53:00;

<sup>35</sup> Voir l'enregistrement de l'audition du 3 juin 2022, à compter de la minute 1:54:49;

<sup>36</sup> Voir l'enregistrement de l'audition du 3 juin 2022, à compter de la minute 1:55:50;

<sup>37</sup> Voir à ce sujet les messages texte échangés entre l'intimée et Lalonde, pièce P-54, page 1743 du document PDF;

<sup>38</sup> Voir l'enregistrement de l'audition du 3 juin 2022, à compter de la minute 1:57:38



[94] Le 21 juin 2021, lors d'une entrevue avec M. Yves Barrette<sup>39</sup>, enquêteur de la ChAD, l'intimée alors accompagnée de Me Martine Soucy de BFL Canada, déclare ce qui suit<sup>40</sup> :

- L'intimée : « moi j'avais bien averti Mathieu que ce véhicule-là il l'avait refusé la protection des dommages physiques. Mais il m'a quand même dit « regarde Chanel, envoie-le ». Bref, c'est ce qu'on a fait on l'a ouvert. On a ouvert le dossier et l'assureur a nié couverture étant donné qu'il n'avait pas la protection. »
- Me Martine Soucy : « On s'était quand même aussi essayés parce que la police initiale qu'on avait reçue avait des erreurs. Ils avaient mis des garanties sur des véhicules qu'on avait refusés. »
- L'intimée : « Exact. »
- Me Martine Soucy : « En cours de route, eux-autres se sont réveillés en disant « non, non, non, non, on a fait une erreur sur la police, on vous retourne la bonne police puis on vous le décline parce que ce n'est pas ça que vous aviez demandé au départ ». »
- L'intimée : « Exact. Donc on s'est essayés. C'est moi qui avais dit à Mathieu « regarde, je ne te promets rien, mais effectivement on va essayer puis on va essayer ». Puis justement la police comportait une erreur. Je me suis dit est-ce que ça va bien passer, ça ne va pas bien passer? Est-ce qu'ils vont accepter de couvrir et peut-être de charger la... Qui tente... Comme je dis depuis tantôt, qui ne tente rien n'a rien. Donc c'est de là qu'on l'a envoyé, mais ils ont nié couverture pour cette réclamation-là. »

[95] Finalement, quant à ses communications par courriel avec Trottier d'Indemnipro<sup>41</sup>, l'intimée affirme qu'elle a pris la première police qu'elle a vu dans le système Epic<sup>42</sup> et qu'elle l'a tout simplement transmise à Trottier.

[96] Voilà l'essentiel de la défense de l'intimée.

---

<sup>39</sup> Voir la pièce P-44 (12);

<sup>40</sup> Le Comité a reproduit le texte qui se retrouve dans le plan d'argumentation de la partie plaignante, lequel est fidèle à l'enregistrement P-44 (12);

<sup>41</sup> Pièce P-35

<sup>42</sup> Voir à ce sujet, la pièce P-39, soit la police transmise par l'intimée à Trottier. Voir aussi la pièce P-40 à la page 1600 du document PDF, où l'intimée écrit, en date du 9 novembre 2020, à 8h29, ce qui suit à Trottier : « *Ce dossier est traité par BFL Toronto et ce sont eux qui ont les avenants en premier. Ce dossier fut assez complexe et à la base je pensais qu'il avait la protection, mais rien de certain si les facilities l'avaient gardé ou non Il n'est donc pas couvert ?* »

## VI. Analyse et décision

### Le fardeau de la preuve

[97] 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 probabilités<sup>43</sup>.

[98] La preuve présentée par la partie plaignante doit toujours être claire et convaincante pour satisfaire au critère de la prépondérance des probabilités<sup>44</sup>.

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

### La crédibilité des témoins

[100] 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*<sup>45</sup> :

[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;

---

<sup>43</sup> *Marin c. Ingénieurs forestiers*, 2005 QCTP 5 (CanLII);

<sup>44</sup> *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;

<sup>45</sup> 2010 QCCS 1763 (CanLII);

8) **Le comportement du témoin;**

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.** »

(nos soulignements, nos caractères gras)

[101] Au sujet de l'appréciation des témoignages et la crédibilité des témoins, il y a lieu aussi de souligner l'opinion de la juge Mélanie Hébert dans l'affaire *R c. Rozon*<sup>46</sup>, à savoir :

[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, nos soulignements et caractères gras)

[102] Ainsi, c'est en gardant à l'esprit les critères d'évaluation qui précèdent que nous évaluerons la crédibilité et la fiabilité des témoins entendus en l'espèce.

---

<sup>46</sup> *R. c. Rozon*, 2020 QCCQ 8498

[103] Cela étant dit, examinons maintenant chacun des chefs d'accusation de la plainte.

### **Le chef n° 1**

[104] Le chef n° 1 reproche à l'intimée d'avoir fait défaut de tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont elle disposait en agissant pour MOL Transport, dont le siège est situé en Ontario, au motif que la flotte de véhicules à assurer étaient tous immatriculés en Ontario, et ce, sans qu'elle ne détienne une licence RIBO l'autorisant à agir à titre de courtier en assurance de dommages pour des biens ou des personnes en Ontario.

[105] En défense, la partie intimée soutient qu'elle n'a aucunement dépassé les limites de ses aptitudes ou de ses connaissances à titre de courtier en assurance de dommages. Bien plus, l'intimée maintient qu'elle a uniquement fait le pont via l'équipe de BFL Canada à Toronto au motif que Lalonde ne parlait pas l'anglais. Au surplus, Cober était le courtier principal sur le dossier de MOL Transport. Finalement, le rôle de l'intimée se limitait à amasser l'information auprès de Lalonde et la soumettre aux assureurs.

[106] Voyons voir ce qu'il en est.

[107] D'abord, à notre avis, il est inexact de soutenir que Cober est le courtier principal au dossier de MOL Transport. Ce n'est pas ce que l'ensemble de la preuve documentaire établit. Au contraire, la preuve prépondérante démontre de façon claire et convaincante que le courtier au dossier est l'intimée. D'ailleurs, Lalonde considère que l'intimée est son courtier. Or, qui est le mieux placé pour savoir qui est le professionnel avec qui il fait affaire? La réponse est évidente. Même l'intimée est d'avis qu'elle est le courtier au dossier et *producer* auprès de RSA Facility et elle est disposée à partager sa commission considérant qu'elle ne possède pas une licence RIBO<sup>47</sup>.

[108] Dès le début, c'est l'intimée qui monte le dossier pour présenter des propositions aux assureurs. L'ensemble de cet exercice se fait avec l'aide de Lalonde<sup>48</sup>. De plus, non seulement toute la mise en marché initiale est exécutée par l'intimée,<sup>49</sup> mais elle prodigue des conseils à Lalonde tout au long de l'exercice.

---

<sup>47</sup> Pièces P-25, P-25A et P-21 (14);

<sup>48</sup> Voir les pièces P-3 (1) à P-3 (10);

<sup>49</sup> Voir les pièces P-4, P-5, P-6, P-7, P-8, P-9, P-10, P-11, P-13, P-14 et P-44 (5);

[109] En réalité, c'est uniquement lorsque l'intimée est en défaut d'obtenir une soumission de la part de ses contacts qu'elle requiert de l'aide de Cober<sup>50</sup>.

[110] Ensuite, lorsque la solution au problème de Lalonde se trouve auprès des Facilities, l'intimée ne sait pas comment procéder afin de faire affaire avec de tels assureurs.

[111] En effet, entre le 11 et le 13 mai 2020, alors que l'intimée fait des démarches auprès de cinq (5) assureurs Facilities, aucun d'entre eux ne répond à ses courriels. Pas surprenant, l'intimée ne suit pas la procédure établie par *The Facility Association*.

[112] Le 13 mai 2020, dans un courriel subséquent à une conversation téléphonique avec l'intimée, ce sera Mickey Jeffrey du Facility Association de RSA, qui donnera la recette à l'intimée<sup>51</sup>.

[113] À ce moment, Jeffrey informe l'intimée notamment de ce qui suit :

- les assureurs du Facility Association ne font pas de soumissions;
- c'est le courtier qui doit faire une proposition (soumission) et soumettre une estimation de la prime payable;
- lorsqu'il s'agit de flottes d'automobile, le courtier doit soumissionner à partir d'un manuel disponible à [www.facilityassociation.com](http://www.facilityassociation.com).

[114] Or, en Ontario, la *Loi sur les courtiers d'assurances inscrits*<sup>52</sup> stipule que le courtier d'assurances est la « Personne qui traite directement avec le public à l'égard de personnes ou de biens en Ontario moyennant rétribution, commission ou autre chose de valeur ».

[115] De plus, l'article 2 (1) de cette dernière loi prévoit l'interdiction suivante :

Art. 2 (1) Nul ne doit agir à titre de courtier d'assurances sauf un courtier d'assurances inscrit en vertu de la présente loi.

---

<sup>50</sup> Voir les pièces P-21 (1), P-21 (2),

<sup>51</sup> Voir les pièces P-17 (1) et P-17 (2);

<sup>52</sup> L.R.O. 1990, chap. R.19;

[116] Nous en venons donc à la même conclusion que la partie plaignante, à savoir que la preuve est prépondérante que l'intimée a offert directement à la société par actions MOL Transport le produit d'assurance auquel cette dernière a souscrit.

[117] Enfin, la thèse développée en défense n'est pas supportée par la preuve testimoniale et documentaire puisqu'il est clair que l'intimée a agi à titre de courtier en assurance de dommages pour des risques situés en Ontario.

[118] Nous sommes donc d'avis que le syndic s'est amplement déchargé de son fardeau de prouver la commission des infractions alléguées au chef n° 1 de la plainte.

[119] Finalement, à notre avis, l'intimée n'a absolument pas tenu compte des limites de ses aptitudes, connaissances et moyens avant d'entreprendre le mandat d'agir pour le compte de MOL Transport. Autrement dit, elle n'avait pas l'expertise particulière requise pour répondre aux besoins de MOL Transport et, dans ce sens, dès le départ, elle se devait de confier le dossier à un courtier licencié RIBO de BFL Canada.

[120] L'intimée est en conséquence déclarée coupable d'avoir enfreint l'article 17 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

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

## **Le chef n° 2**

[122] Ce chef d'accusation reproche à l'intimée d'avoir recommandé à Lalonde, en date du 20 août 2020, de présenter une réclamation basée sur les dommages matériels sans collision au véhicule Kenworth 2007 alors qu'elle ne pouvait ignorer que le contrat d'assurance ne couvrait pas ce type de dommages.

[123] L'article 2400 du *Code civil du Québec* stipule ce qui suit :

Art. 2400. En matière d'assurance terrestre, l'assureur est tenu de remettre la police au preneur, ainsi qu'une copie de toute proposition écrite faite par ce dernier ou pour lui.

En cas de divergence entre la police et la proposition, cette dernière fait foi du contrat, à moins que l'assureur n'ait, dans un document séparé, indiqué par écrit au preneur les éléments sur lesquels il y a divergence.

[124] En Ontario, la *Loi sur les assurances*<sup>53</sup>, prévoit une disposition similaire, soit :

Art. 232 (4) Lorsqu'une proposition écrite et signée par l'assuré ou par son agent est rédigée en vue d'un contrat, **la police constatant le contrat est réputée conforme à la proposition**, à moins que l'assureur n'indique par écrit à l'assuré nommé dans la police les différences entre la police et la proposition; dans ce cas, l'assuré est réputé avoir accepté la police, à moins que, dans la semaine qui suit la réception de la notification, il n'informe par écrit l'assureur qu'il refuse la police.

(notre soulignement, nos caractères gras)

[125] En l'espèce, RSA Facility n'a pas indiqué par écrit à MOL Transport la divergence entre la police imprimée le 12 août 2020 et la proposition P-25A signée par Lalonde.

[126] Une divergence est une différence entre ce qui a été voulu par le preneur et ce qui a été réalisé par l'assureur. Voici le point de vue de la Cour d'appel<sup>54</sup> sur la question :

**La théorie de la divergence vise à s'assurer que la protection et les conditions sur lesquelles les parties se sont entendues soient celles accordées** et que l'assureur n'a pas fait une contre-offre au lieu de les accepter. En fait, **la divergence doit être examinée à la lumière de l'ampleur de la couverture que croyait obtenir l'adhérent**. On considérera généralement comme une divergence une modification au désir initial de l'assuré qui fera en sorte qu'un volet de couverture sera exclu alors qu'il le croyait inclus.

(nos soulignements, nos caractères gras)

[127] Or, ici, la divergence entre la première police et la proposition ne faisait pas en sorte qu'un volet de couverture était exclu, mais plutôt qu'une couverture non requise par MOL Transport avait été incluse à la suite d'une erreur de RSA Facility.

[128] La preuve est limpide. Considérant le coût de l'assurance, Lalonde ne voulait pas couvrir les dommages physiques sans collision au véhicule Kenworth 2007 et c'est pour cette raison qu'il n'a pas requis cette garantie d'assurance.

[129] Cela étant dit, à la suite de l'incendie du 14 août 2020, l'intimée suggère à Lalonde de réclamer pour les dommages subis par le véhicule Kenworth tout en sachant très bien

---

<sup>53</sup> L.R.O. 1990, chap. I.8;

<sup>54</sup> *Larrivée c. SSQ Mutuelle d'assurance groupe*, 2000 CanLII 10180 (QC C.A.), au paragraphe 59;

que cette couverture n'a pas été demandée pour le véhicule n° 1 dans sa proposition et qu'il s'agit manifestement d'une erreur de RSA Facility<sup>55</sup>.

[130] La preuve prépondérante sur ce chef se retrouve dans le message texte (P-54) que l'intimée fait parvenir à Lalonde en date du 20 août 2020. À ce moment, l'intimée sait qu'il s'agit d'une erreur de l'assureur puisqu'elle le dit à Lalonde dans son message texte.

[131] En fait, les preuves présentées en défense sur le chef n° 2 et les chefs suivants ne sont que des contre-vérités, particulièrement le témoignage de l'intimée, qui ne fait aucun véritable effort pour dire la vérité de bonne foi.

[132] Ensuite, force est de constater que le témoignage de l'intimée n'est pas du tout compatible avec l'ensemble de la preuve documentaire, plus précisément ses propres échanges de courriels et messages textes.

[133] Ainsi donc, sur le chef n° 2, nous sommes d'opinion que le syndic se décharge aisément de son fardeau de preuve puisque la preuve décisive (soit le message texte (P-54) provient de l'intimée elle-même. Au surplus, cette preuve n'a jamais été sérieusement contredite par l'intimée au cours de son témoignage.

[134] Il en résulte que la preuve est claire et convaincante que l'intimée recommande à Lalonde de faire une réclamation uniquement pour exploiter une erreur de RSA Facility. Dans les circonstances, il s'agit d'une conduite qui est manifestement déloyale envers RSA Facility.

[135] L'intimée est en conséquence déclarée coupable d'avoir enfreint l'article 27 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

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

### **Le chef n° 3**

[137] Relativement à ce chef, le syndic prétend que l'intimée a abusé de la bonne foi de RSA Facility en soumettant une réclamation à cet assureur, le ou vers le 3 septembre 2020, alors qu'elle ne pouvait ignorer que le contrat d'assurance ne prévoyait aucune

---

<sup>55</sup> Voir la pièce P-54, à la page 1743 du document PDF où l'intimée écrit à Lalonde que l'assureur s'est trompé et qu'il bénéficie donc de la protection dommages physiques sans collision dans la police;



garantie d'assurance pour les dommages matériels sans collision au véhicule Kenworth 2007.

[138] Pour les motifs exposés sous le chef n° 2, l'intimée est reconnue coupable des infractions reprochées au chef n° 3 puisque l'intimée a soumis une réclamation à RSA Facility alors qu'elle savait très bien que la police d'assurance émise initialement par RSA Facility comportait une erreur quant à la couverture d'assurance accordée au véhicule n° 1.

[139] Cependant, une suspension conditionnelle des procédures sera prononcée à l'encontre du chef n° 3 au motif que les infractions commises sous ce chef résultent du même événement ou fondement que celui décrit au chef n° 2.

[140] En fait, le chef n° 3 n'est qu'une différente facette des procédés déloyaux utilisés par l'intimée dans le cadre de ses activités pour abuser de la bonne foi de RSA Facility. À notre avis, le chef n° 3 constitue une suite logique du chef n° 2 et il n'existe pas d'éléments suffisamment distinctifs entre le chef n° 2 et le chef n° 3 pour justifier des condamnations multiples<sup>56</sup>.

[141] En effet, le Tribunal des professions, dans l'affaire *Vallières*<sup>57</sup>, suggère une application plus souple de la règle de *Kienapple* interdisant les condamnations multiples afin d'éviter une vision trop compartimentée des faits et des chefs ce qui entraîne la multiplication des chefs d'accusation et, par conséquent, des fautes déontologiques.

[142] La Cour d'appel propose également une approche plus souple des règles de l'arrêt *Kienapple*. En effet, dans l'arrêt *Sarazin c. R.*<sup>58</sup>, la Cour énonce ce qui suit au sujet des principes de l'arrêt *Kienapple* :

[28] (...) La jurisprudence récente de la Cour fait une application souple de ce principe quand les éléments constitutifs sont distincts, mais que le même événement fonde les différentes accusations. Le principe fondamental dans *Kienapple* est de ne pas doubler ou multiplier les condamnations et les peines pour le même tort. C'est d'éviter la redondance juridique. Même si les éléments constitutifs ne sont pas identiques, les deux infractions en l'espèce ont le même fondement.

(notre soulignement)

---

<sup>56</sup> Voir *Auger c. Monty*, 2006 QCCA 596 (CanLII) au paragraphe 64

<sup>57</sup> *Psychologues (Ordre professionnel des) c. Vallières*, 2018 QCTP 121 (CanLII);

<sup>58</sup> 2018 QCCA 1065 (CanLII);

[143] Ainsi donc, le chef n° 3 a le même fondement que le chef n° 2 et les deux résultent de la même faute, soit l'usage de procédés déloyaux envers RSA Facility.

[144] Pour tous ces motifs, le Comité ordonne une suspension conditionnelle des procédures sur le chef n° 3 de la plainte.

#### **Le chef n° 4**

[145] Ce chef d'accusation est bien-fondé.

[146] La preuve prépondérante révèle que l'intimée tente de berner Trottier en lui faisant parvenir par courriel la police imprimée en date du 12 août 2020, soit le contrat d'assurance qui comporte une erreur au niveau du véhicule, telle que ci-haut mentionnée.

[147] L'envoi de cette police erronée<sup>59</sup> par l'intimée a lieu le 1<sup>er</sup> octobre 2020. Or, à ce moment, l'intimée sait très bien que la police a été amendée. Fait important, l'intimée n'informe jamais Trottier qu'il pourrait y avoir *confusion* comme elle l'a mentionné au Comité à plusieurs reprises au cours de son témoignage.

[148] Le 1<sup>er</sup> octobre 2020, comme l'intimée le dit si bien, *elle s'essaye* encore une fois.

[149] Ce faisant, l'intimée induit carrément Trottier en erreur dans la conduite de son enquête pour le compte de RSA Facility. Considérant l'envoi de l'intimée, Trottier ira même jusqu'à recommander à Da Silva de payer des fournisseurs alors qu'il n'y avait pas de garantie d'assurance pour ce véhicule incendié.

[150] Or, à notre avis, une fois rendu au mois d'octobre 2020, ce moyen utilisé par l'intimée pour induire Trottier en erreur constitue un comportement qui est manifestement et délibérément malhonnête.

[151] L'intimée est en conséquence déclarée coupable d'avoir enfreint l'article 37 (1<sup>o</sup>) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

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

---

<sup>59</sup> Pièce P-39;

**Le chef n° 5**

[153] Ce chef reproche à l'intimée d'avoir déclaré faussement à Trottier, en date du 9 novembre 2020, qu'elle croyait, à la base, que MOL Transport avait la protection pour les dommages matériels sans collision au véhicule Kenworth 2007.

[154] Le libellé de ce chef d'accusation exige la preuve d'une intention coupable de la part de l'intimée<sup>60</sup>. Autrement dit, que l'intimée voulait induire en erreur le lecteur du courriel en lui affirmant un fait qui est faux.

[155] Tout comme sous le chef n° 2, le syndic se décharge aisément de son fardeau de preuve sur le chef n° 5. D'ailleurs, l'intimée n'a même pas tenté de contredire la preuve présentée par le syndic sur cette accusation. Bref, la preuve du syndic est non contredite.

[156] Or, à notre avis, ce chef n'est pas moindre et inclus dans le chef n° 4. Il constitue en soi un reproche qui est complètement différent.

[157] Au fond, le 9 novembre 2020, l'intimée pousse l'exercice encore plus loin puisque rien ne va plus. Trottier sait que la police a été amendée. Son stratagème est donc voué à l'échec. Quoi faire? L'intimée tente maintenant de brouiller les pistes afin de se disculper.

[158] Il s'agit donc d'une infraction complètement différente de celle qui est commise sous le chef n° 4. De plus, le comportement de l'intimée sur ce chef est foncièrement aggravant. Il s'ensuit que la règle interdisant les condamnations multiples n'est pas applicable.

[159] L'intimée est en conséquence déclarée coupable d'avoir enfreint l'article 37 (7°) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

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

---

<sup>60</sup> Voir à ce sujet *Renaud c. Barreau du Québec*, 2003 QCTP 111 (CanLII), *Henry c. Comité de surveillance de l'association des courtiers d'assurance de la province de Québec*, 1998 CanLII 12544 (QC CA) et *OACIQ c. Choudhry*, 2014 CanLII 69423 (QC OACIQ);

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

**DÉCLARE** l'intimée Chanel-Anoushka Giroux coupable du chef n° 1 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 17 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

**DÉCLARE** l'intimée Chanel-Anoushka Giroux coupable du chef n° 2 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 27 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

**ORDONNE** la suspension conditionnelle des procédures sur le chef n° 3 de la plainte;

**DÉCLARE** l'intimée Chanel-Anoushka Giroux coupable du chef n° 4 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 37 (1<sup>o</sup>) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

**DÉCLARE** l'intimée Chanel-Anoushka Giroux coupable du chef n° 5 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 37 (7<sup>o</sup>) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*;

**ORDONNE** un arrêt conditionnel des procédures sur les autres dispositions législatives et réglementaires invoquées au soutien des chefs d'accusation n<sup>os</sup> 1, 2, 4 et 5 ci-haut mentionnés;

**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> Mireille Gauthier, agent en assurance  
de dommages  
Membre du comité de discipline

---

M<sup>me</sup> Véronique Miller, agent en assurance  
de dommages des particuliers  
Membre du comité de discipline

M<sup>e</sup> Mathieu Cardinal  
Procureur de la partie plaignante

M<sup>e</sup> Yves Carignan  
Procureur de la partie intimée

Dates des audiences Les 25 mars, 30 mai, 3 juin et 12 juillet 2022 par visioconférence