

COMITÉ DE DISCIPLINE
CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N°: 2012-08-01(A)

DATE : 10 juillet 2013

LE COMITÉ : Me Patrick de Niverville, avocat	Président
Mme Mireille Gauthier, agent d'assurance de dommages	Membre
M. Raymond Savoie, agent d'assurance de dommages	Membre

CAROLE CHAUVIN, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de
dommages

Partie plaignante
c.

CLAUDIA ROYER, agent d'assurance de dommages

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

[1] Le 6 juin 2013, le Comité de discipline se réunissait pour l'audition de la plainte
n° 2012-08-01(A);

[2] L'intimée était alors représentée par Me Jessica Gauthier et la syndic par
Me Vanessa Goulet;

[3] L'intimée fait face à une plainte lui reprochant l'infraction suivante:

1. Au mois de mars 2010, à titre d'analyste de risques en assurance des entreprises au sein de
Groupe Ledor, Mutuelle d'assurance, lors d'une soumission d'assurance, a fait défaut d'agir
avec compétence et professionnalisme dans le dossier de l'assuré Transport d'A.C. Enr./C.C.
en ne cherchant pas à savoir si l'assuré obtiendrait une protection d'assurance responsabilité

civile et en ne communiquant pas, ni à l'assuré ni à l'agent Paul-Armand Bruneau, que Groupe Ledor, Mutuelle d'assurance n'offrait pas la protection d'assurance responsabilité civile concernant notamment le transport d'animaux appartenant à autrui, le tout en contravention avec les articles 16 et 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, notamment les articles 37(1) et 37(6) dudit code.

L'intimée s'étant ainsi rendue passible pour les infractions ci-haut mentionnées des sanctions prévues à l'article 156(c) du *Code des professions*.

[4] Il y a lieu de souligner que l'intimée et son avocate ont participé à l'audition par le biais d'une conférence téléphonique;

[5] Dès l'ouverture des débats, l'intimée a enregistré un plaidoyer de culpabilité;

[6] En conséquence, elle fut déclarée coupable, séance tenante, du chef n° 1;

I. Preuve sur sanction

[7] La procureure de la syndic, Me Goulet, déposa de consentement les pièces documentaires P-1 à P-9;

[8] Conformément à l'usage établi¹, Me Goulet exposa au Comité les faits à l'origine de la présente plainte, ceux-ci n'ayant pas été niés par la partie adverse, le Comité peut donc les considérer comme avérés²;

[9] Par ailleurs, un plaidoyer de culpabilité constitue une reconnaissance par le professionnel de la commission des gestes reprochés et du fait que ceux-ci constituent une faute déontologique³;

[10] Enfin, le présent dossier est intimement lié au dossier du courtier Paul-Armand Bruneau⁴ dans lequel on retrouve un résumé des faits aux paragraphes suivants:

[11] Le 4 février 2011, l'assuré, une compagnie de transport d'animaux, reçoit le mandat de transporter trois vaches Holstein;

[12] Or, arrivée à destination, une des vaches est incapable de se lever et, suite à un examen par un vétérinaire, celui-ci conclut que l'animal a subi un accident traumatisant, entraînant la paralysie des membres postérieurs[1];

¹ *St-Pierre c. Médecins vétérinaires*, [1996] D.D.O.P. 276 (T.P.);

² *Campagna c. Psychologues*, 1999 QCTP 37;

³ *Boudreau c. Avocats*, 2013 QCTP 22;

⁴ *CHAD c. Bruneau*, 2013 CanLII 6874;

[13] L'assuré se voit donc réclamer les dommages résultants de la perte de l'animal;

[14] À sa grande surprise, il constate que sa police d'assurance est inadéquate^[2] et qu'étrangement, il n'est pas couvert pour le transport d'animaux, alors qu'il s'agit de sa principale activité commerciale;

[15] Il s'ensuit alors une série de mises en demeure et le dossier est finalement réglé hors cour;

[11] Suivant le témoignage de l'intimée, celle-ci, à titre d'analyste de risques en assurance, s'est fiée entièrement à la proposition qu'elle avait reçue de M. Bruneau;

[12] Lors de ses discussions avec ce dernier, la question de la responsabilité civile ne fut pas abordée;

[13] L'intimée ayant constaté que la proposition avait été dûment signée par l'assuré, elle a présumé que cet aspect du dossier avait été discuté entre le courtier et son client;

[14] Suivant l'intimée, telle fut son erreur et elle regrette amèrement ses gestes et les inconvénients que ceux-ci ont pu causer à l'assuré;

I. Recommandations communes

[15] Me Goulet, à titre de procureure de la syndic, fit part au Comité des sanctions suggérées par les parties, soit :

- Chef n° 1: Une amende de 2 000 \$;
- Le paiement par l'intimée de tous les débours afférents au dossier;
- Délai de paiement de 30 jours.

[16] Parmi les facteurs objectifs à l'appui de la recommandation, Me Goulet souligne les suivants:

- Le plaidoyer de culpabilité;
- La protection du public;
- La gravité objective de l'infraction;
- Les conséquences des actes commis;

- Le caractère isolé de l'infraction;
- L'exemplarité et la dissuasion;

[17] Quant aux facteurs subjectifs, elle insiste sur les suivants:

- L'absence d'antécédents disciplinaires;
- L'âge de l'intimée et ses années de pratique;
- Les conséquences pour le client;
- Les risques de récidive;
- La mise en péril de la protection du public;
- La collaboration de l'intimée lors de l'enquête de la syndic;
- L'admission des faits;
- L'absence de préméditation;
- L'absence de bénéfice personnel;

[18] Finalement, elle soumet à l'appui de ses prétentions une série de décisions disciplinaires portant sur des infractions de même nature, soit:

- *CHAD c. Lachapelle*, 2011 CanLII 67607;
- *CHAD c. Smith*, 2010 CanLII 76382;
- *CHAD c. Cloutier*, 2007 CanLII 72588;
- *CHAD c. Després*, 2007 CanLII 26742;

[19] Pour sa part, en défense, Me Gauthier insiste sur les circonstances atténuantes suivantes:

- L'absence de mauvaise foi de l'intimée;
- Sa volonté de s'amender en modifiant ses méthodes de travail tant lors des renouvellements des polices que pour les nouveaux risques;
- Les regrets sincères de l'intimée et son repentir;

II. Analyse et décision

[20] Pour les motifs ci-après exposés, le Comité de discipline entérinera les recommandations communes formulées par les parties;

[21] Tel que le soulignait la Cour du Québec dans l'affaire *Royer c. Chambre de la sécurité financière*⁵, l'objectif de la sanction disciplinaire n'est pas de punir le professionnel, mais de corriger un comportement fautif;

[22] De plus, la jurisprudence enseigne, qu'à moins de circonstances exceptionnelles, la recommandation commune formulée par les parties suite à de sérieuses et intenses négociations doit être respectée par le Comité⁶;

[23] Ce principe fut réitéré dernièrement par le Tribunal des professions dans l'affaire *Langlois*⁷:

[46] La négociation du plaidoyer, il s'agit bien de l'expression maintes fois utilisée par la doctrine et la jurisprudence, qui s'accompagne inévitablement de discussions portant sur la sanction (ou peine en matière pénale) jouit depuis longtemps d'une reconnaissance quasi juridique[17]. *Il n'est pas utile aux fins du pourvoi de se pencher sur toutes les considérations en faveur des plaidoyers et sanctions que les parties conviennent de présenter au tribunal compétent. Mais de manière générale, les tribunaux estiment que les suggestions communes présument d'une discussion préalable franche entre les parties à l'aune de leurs intérêts respectifs; de ce fait, elles comportent « un caractère persuasif »*[18].

[47] Conséquemment, les suggestions communes ne devraient pas être écartées afin de ne pas discréditer un important outil contribuant à l'efficacité du système de justice tant criminel que disciplinaire, à moins qu'elles soient déraisonnables, inadéquates, contraires à l'intérêt public et de nature à déconsidérer l'administration de la justice[19].

(Nos soulignements)

[24] Vu le plaidoyer de culpabilité de l'intimé, le Comité est d'avis que la sanction proposée est juste et raisonnable et qu'elle reflète adéquatement la gravité objective de l'infraction;

[25] La recommandation commune tient compte également du principe de la parité⁸ des sanctions puisque la sanction suggérée est identique à celle imposée dans l'affaire *Bruneau*⁹ pour le même chef d'accusation;

⁵ REJB 2004-69042 (C.Q.);

⁶ *Charlebois c. Comité de surveillance de l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec*, 1999 CanLII 3986;

⁷ *Langlois c. Dentistes*, 2012 QCTP 52;

[26] À cet égard, il est primordial de rappeler que le devoir de conseil s'impose tant au courtier qu'à l'agent d'assurance;

[27] Le contenu de cette obligation et surtout son importance furent analysés par la Cour suprême dans l'arrêt *Fletcher*¹⁰:

55 À mon avis, l'arrêt *Fine's Flowers* permet d'affirmer que **les agents d'assurances privés ont envers leurs clients l'obligation de fournir non seulement des renseignements sur la couverture disponible, mais encore des conseils sur les formes de protection dont ils ont besoin**. Je remarque que, dans "*Liability of Insurance Agents for Failure to Obtain Effective Coverage: Fine's Flowers Ltd. v. General Accident Assurance Co.*" (1979), 9 Man. L.J. 165, le professeur Snow résume ainsi l'incidence de l'arrêt *Fine's Flowers*, à la p. 169:

[TRADUCTION] L'incidence de cet arrêt et de bien d'autres décisions semblables rendues au cours des dernières années semble claire. Les consommateurs qui font confiance aux agents d'assurances soi-disant compétents, et qui voient leur confiance trahie, pourront souvent se pourvoir contre leur agent... [L]obligation de l'agent d'assurances, telle qu'énoncée en l'espèce, pour ce qui est de négocier une assurance et d'indiquer à l'assuré les risques couverts et ceux qui ne le sont pas est assez stricte. De surcroît, étant donné qu'en général le commettant se fie énormément à la compétence de l'agent, il ne semble pas déraisonnable d'imposer cette obligation à un agent d'assurances. [Je souligne.]

56 Dans l'affaire *G.K.N. Keller Canada Ltd. v. Hartford Fire Insurance Co.* (1983), 1 C.C.L.I. 34 (H.C. Ont.) (conf. en appel (1984), 4 C.C.L.I. xxxvii (C.A. Ont.)), la cour a explicité davantage la nature de l'obligation de diligence de l'agent d'assurances. Elle y a décidé que, **si le client décrit adéquatement à l'agent la nature de ses activités, ce dernier a alors l'obligation d'étudier les besoins en assurances du client et de lui fournir la protection complète demandée**. Si un sinistre non assuré survient, l'agent est responsable à moins qu'il n'ait signalé à son client les lacunes dans la couverture et qu'il ne l'ait conseillé sur la façon de combler ces lacunes.

57 Il est évident, tant dans le milieu des assurances que devant les tribunaux, **que l'on considère que les agents et courtiers d'assurances sont plus que de simples vendeurs**. Les actes du colloque de 1985 sur le droit des assurances tenu par la Continuing Legal Education Society de la Colombie-Britannique mettent l'accent sur les services qu'ils fournissent (à la p. 6.1.03):

[TRADUCTION] Les services d'un agent ou d'un courtier compétent incluent, outre les conseils sur les assurances et le courtage ou la négociation de polices pour le compte du client, un intérêt et une participation concrets dans la

⁸ *Brochu c. Médecins*, 2002 QCTP 2;

⁹ *CHAD c. Bruneau*, 2013 CanLII 6874;

¹⁰ *Fletcher c. Société d'assurance publique du Manitoba*, 1990 CanLII 59 (CSC), [1990] 3 R.C.S. 191;

prévention des sinistres, ainsi qu'un contrôle des demandes de règlement destiné à aider le client à obtenir un règlement satisfaisant.

*58 Il est tout à fait légitime, à mon sens, **d'imposer aux agents et aux courtiers d'assurances privés une obligation stricte de fournir à leurs clients des renseignements et des conseils.** Ils sont, après tout, des professionnels agréés qui se sont spécialisés dans l'évaluation des risques au profit des clients et dans la négociation de polices personnalisées. Ils offrent un service très personnalisé, axé sur les besoins de chaque client. La personne ordinaire a souvent de la difficulté à comprendre les différences subtiles entre les diverses protections offertes. Les agents et les courtiers ont reçu une formation qui les rend aptes à saisir ces différences et à fournir des conseils adaptés à la situation de chaque individu. Il est à la fois raisonnable et opportun de leur imposer l'obligation non seulement de fournir des renseignements **mais encore de conseiller les clients.***

(Nos soulignements)

[28] Bref, la protection du public exige que l'agent et le courtier ne limitent pas leur rôle à celui de «simple vendeur» d'assurance;

[29] L'obligation de recueillir personnellement tous les renseignements pertinents est intimement liée à l'obligation de conseiller le client sur le produit d'assurance qui lui convient le mieux en fonction de ses besoins¹¹;

[30] Pour ces motifs, la recommandation commune sera entérinée par le Comité;

¹¹ *Guillette c. Multico Service d'assurance inc.*, 2006 QCCS 836 (CanLII);
Croteau c. Promutuel Bois-Francs, 2005 CanLII 23659 (QCCS);
Baril c. l'Industriel, compagnie d'assurance, 1991 CanLII 3566 (QCCA);
Gagné c. J. Jacques McCann inc., EYS 1994-75658;
Laniel c. Centre de Service Excel, 2007 QCCS 4106 (CanLII);

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

PREND acte du plaidoyer de culpabilité de l'intimée;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef n° 1;

IMPOSE à l'intimée la sanction suivante:

Chef n° 1 : une amende de 2 000 \$;

CONDAMNE l'intimée à payer l'ensemble des déboursés;

ACCORDE à l'intimée un délai de trente (30) jours pour acquitter le montant de l'amende et des déboursés, calculé à compter de l'expiration du délai d'appel de la présente décision.

Me Patrick de Niverville, avocat
Président du Comité de discipline

Mme Mireille Gauthier
Agent en assurance de dommages
Membre du Comité de discipline

M. Raymond Savoie
Agent en assurance de dommages
Membre du Comité de discipline

Me Vanessa Goulet
Procureure de la partie plaignante

Me Jessica Gauthier
Procureure de l'intimée

Date d'audience : 6 juin 2013