

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 2007-10-04 (C)

DATE : 27 mars 2008

LE COMITÉ : Me Patrick de Niverville	Président
M. Benoît Ménard, C.d'A.Ass.	Membre
Mme Francine Tousignant, C.d'A.Ass.	Membre

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

Partie plaignante

c.

LUCIE BAKER DE NOBILE, courtier en assurance de dommages

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

[1] Le 29 février 2008, le Comité de discipline de l'assurance de dommages se réunissait afin d'entreprendre l'audition de la présente plainte disciplinaire déposée contre l'intimée par la syndic de la Chambre;

[2] À cette occasion, la syndic était représentée par Me Claude G. Leduc et l'intimée était représentée par Me Robert E. Boyd, de l'étude Rochefort et Associés;

[3] D'entrée de jeu, les parties informèrent le Comité que l'intimée avait l'intention de plaider coupable aux chefs d'accusation nos. 2, 3, 5, 6 et 7, et que, d'autre part, la syndic allait suggérer de modifier la plainte afin d'y retirer les chefs nos. 1 et 4;

[4] Vu le consentement des parties, la plainte fut amendée, séance tenante, et l'intimée fut déclarée coupable des chefs d'accusation nos. 2, 3, 5, 6 et 7, lesquels se lisent comme suit :

Cas des assurées Équipements Bernard Itée et Centre de réparations hydrauliques Uptown Itée

1. (...)
2. Au mois de décembre 2003, a fait défaut d'exécuter le mandat que lui avaient confié les assurées, Équipements Bernard Itée et Centre de réparations hydrauliques Uptown Itée, de renouveler la police d'assurance des entreprises de Lloyd's, numéro 1099-12059 ou de leur obtenir une nouvelle protection d'assurance des entreprises, laissant ces assurées sans protection d'assurance des entreprises du 1^{er} décembre 2003 au 19 mai 2004, le tout en contravention avec l'article 16 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 2, 25, 37 (1) et 37 (6) dudit code;
3. Du 1^{er} décembre 2003 au 19 mai 2004, a fait défaut de rendre compte de l'exécution de son mandat en n'informant pas les assurées, Équipements Bernard Itée et Centre de réparations hydrauliques Uptown Itée, que leur police d'assurance des entreprises de Lloyd's, numéro 1099-12059 ne serait pas renouvelée et qu'elle n'était pas remplacée, le tout en contravention avec l'article 16 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 2, 9, 26, 37 (1) et 37 (4) dudit code;
4. (...)
5. Du 1^{er} décembre 2004 au 7 février 2005, a été négligente dans l'exercice de ses activités de représentante en assurance de dommages en ne voyant pas à obtenir promptement une assurance responsabilité civile pour les assurées, Équipement Bernard Itée et Centre de réparations hydrauliques Uptown Itée, le tout en contravention avec l'article 16 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 2, 9, 26, 37 (1), 37 (4) et 37 (6) dudit code;
6. Le ou vers le 28 avril 2004, a faussement laissé croire à l'assureur AXA Assurances inc. que la police d'assurance des entreprises de l'assureur Lloyd's, numéro 1099-12059, au nom des assurées, Équipements Bernard Itée et Centre de réparations hydrauliques Uptown Itée, couvrait la période du 28 avril 2003 au 28 avril 2004 et qu'elle pouvait être prolongée pour un mois, jusqu'au 28 mai 2004, le tout en contravention avec l'article 16 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 2, 27, 29, 37 (1), 37 (4) et 37 (5) dudit code;
7. Le ou vers le 3 mai 2004, n'a pas agi avec transparence et professionnalisme en faisant parvenir aux assurées, Équipements Bernard Itée et Centre de réparations hydrauliques Uptown Itée, une lettre qui camoufle volontairement les noms des assureurs et les numéros des polices d'assurance, le tout en contravention avec l'article 16 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 2, 9, 15, 25, 37 (1), 37 (5), 37 (6) et 37 (7) dudit code;

[5] Enfin, vu l'absence de recommandations communes quant aux sanctions devant être imposées à l'intimée, les parties procédèrent à l'audition sur sanction;

I. Preuve sur sanction

A. Preuve de la syndic

[6] Comme seul et unique témoin, Me Leduc fit entendre sa cliente, la syndic, Mme Carole Chauvin;

[7] En premier lieu, les pièces P-1 à P-7 furent déposées de consentement, soit plus particulièrement :

- PIÈCE P-1 :** *En liasse*, attestation et fiche informatique concernant Mme Lucie Baker De Nobile;
- PIÈCE P-2 :** *En liasse*, copie d'une lettre, datée le 26 mai 2006, de Mme Reine Rocheleau, agente de bureau de l'Autorité des marchés financiers, adressée à Mme Carole Chauvin, syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, reçue au bureau du syndic le 29 mai 2006 et documents des assurées Équipements Bernard Itée et Centre de réparations hydrauliques Uptown Itée;
- PIÈCE P-3 :** *En liasse*, copie d'une lettre de Mme Marie Bélanger, enquêteur du bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, adressée à Mme Lucie Baker De Nobile, en date du 30 août 2006 et les documents qui l'accompagnent;
- PIÈCE P-4 :** *En liasse*, copie d'une lettre de Mme Marie Bélanger, enquêteur du bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, adressée à M. Jean-Pierre Lasalle / Groupe Jetté assurances inc., en date du 30 août 2006 et les documents qui l'accompagnent;
- PIÈCE P-5 :** *En liasse*, copie de cartes professionnelles de Conway Jacques, courtiers d'assurances inc., notamment celle de M. André Deschambault, C.d'A.Ass., président-directeur général et les documents qui l'accompagnent;
- PIÈCE P-6 :** *En liasse*, copie d'une lettre de Mme Marie Bélanger, enquêteur du bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, adressée à M. Marc Duguay, directeur des lignes commerciales – souscription, Lombard Compagnie d'assurance, en date du 30 août 2006 et les documents qui l'accompagnent;
- PIÈCE P-7 :** *En liasse*, copie d'une lettre de Mme Marie Bélanger, enquêteur du bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, adressée à M. Richard Lagacé, directeur / Projets spéciaux, Marketing et responsable de l'accès à l'information, AXA Assurances inc., en date du 30 août 2006 et les documents qui l'accompagnent.

[8] D'autre part, Me Leduc indiqua au Comité et ce, pour chacun des chefs d'accusation, les pièces qu'il estimait les plus pertinentes quant aux divers éléments de la plainte;

[9] C'est ainsi que le Comité fut invité à prendre connaissance de la page 7 de la pièce P-2 en relation avec les chefs d'accusation nos. 2 et 3;

[10] Quant au chef no. 5, il faut se référer aux pages 40 et 48 de la pièce P-2;

[11] Quant au chef no. 6, la preuve de la syndic s'appuie sur les pages 52 et 55 de la pièce P-7, de même que la page 276 de la pièce P-3;

[12] Quant au chef no. 7, la syndic insista particulièrement sur la page 294 de la pièce P-3;

[13] Essentiellement, le témoignage de la syndic a consisté à faire état d'une enquête antérieure concernant des reproches formulés contre l'intimée dans ce qu'il est convenu d'appeler «l'affaire Beaucage»¹;

[14] Ce témoignage a fait l'objet d'une objection de la part de la défense au motif que l'on tentait d'introduire illégalement une preuve de faits similaires;

[15] Au soutien de son objection, Me Boyd a produit une décision de la Cour supérieure²;

[16] L'intimée plaidait également l'absence de condamnation et qu'en conséquence, on ne pouvait considérer une simple enquête comme un véritable antécédent disciplinaire;

[17] Le Comité rejeta, séance tenante, cette objection en s'appuyant sur la jurisprudence du Tribunal des professions et de la Cour d'appel;

[18] En effet, même si des enquêtes antérieures du syndic ne constituent pas réellement des antécédents disciplinaires, le Comité estime qu'il s'agit d'un facteur pertinent au moment de la détermination de la sanction puisqu'il permet d'apprécier la personnalité du professionnel et les risques de récidive;

[19] À cet égard, le Comité référerait les parties aux propos du Tribunal des professions dans l'affaire *Dupont*³ :

¹ Voir *Chambre de l'assurance de dommages c. Beaucage*, [2007] QCCQ 7026, actuellement en appel devant la Cour d'appel du Québec;

² *Rhéaume c. Arthur*, Azimut no. AZ-93021602;

³ *Dentistes c. Dupont*, 2005 QCTP 7;

«52. Néanmoins, dans l'évaluation des facteurs objectifs devant être pris en cause dans la détermination de la sanction, le Comité mésestime cette dimension du dossier et confond possiblement un antécédent disciplinaire, en termes de condamnation, inscrite comme telle au dossier du professionnel, **et la conduite du professionnel, vue comme un aspect important de l'évaluation du risque de récidive, est par voie de conséquence, de la détermination de la sanction juste et appropriée;**»⁴

[20] Qui plus est, soulignons que le principe établi dans l'affaire *Dupont* fut repris par le Tribunal des professions dans l'affaire *Huneault*⁵, laquelle décision a fait l'objet d'une requête en révision judiciaire qui fut, dans un premier temps, accueillie par la Cour supérieure⁶, pour finalement être rejetée par la Cour d'appel, le 10 juillet 2006, confirmant ainsi la justesse du jugement du Tribunal des professions⁷;

[21] En conséquence, il fut permis à la partie plaignante de faire une preuve concernant le comportement antérieur de l'intimée;

[22] Essentiellement, le témoignage de la syndic a consisté à démontrer que dans des circonstances semblables, l'intimée avait permis que ses clients demeurent sans couverture d'assurance, n'ayant pas assuré un suivi adéquat de leur dossier et ayant manqué de transparence envers ceux-ci et les assureurs;

[23] Soulignons qu'à l'époque de cette enquête, l'intimée n'était pas courtier en assurance, elle bénéficiait plutôt de droits acquis en vertu de l'article 547 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*⁸ (ci-après, la «LDPSF»);

[24] En contre-interrogatoire, la syndic a reconnu qu'elle avait toujours été en faveur de cette ouverture dans la Loi, ce qui a d'ailleurs mené, en 2003, à la certification des personnes bénéficiant de droits acquis en vertu de l'article 547 de la LDPSF;

[25] C'est ainsi que l'intimée est devenue courtier en assurance de dommages en novembre 2003;

⁴ Ibid., par. 52;

⁵ *Notaires c. Huneault*, 2005 QCTP 53;

⁶ [2006] R.J.Q. 765 (C.S.);

⁷ *Laliberté c. Huneault*, 2006 QCCA 929;

⁸ L.R.Q., c. D-9.2;

B. Preuve de l'intimée

[26] En défense, le Comité a entendu l'intimée, Mme Baker de Nobile, laquelle a relaté sa version des faits concernant l'affaire *Beaucage*;

[27] Elle mentionne qu'elle travaillait alors au cabinet Lusignant-Poirier dont la clientèle fut transférée au cabinet Beaucage;

[28] Malheureusement, à cette époque, elle n'a pas bénéficié d'une formation chez son nouvel employeur et elle n'était pas autorisée à utiliser directement le système informatique, ce qui lui aurait alors permis d'assurer un suivi adéquat de ses clients;

[29] Par la suite, l'intimée fit état brièvement de sa carrière dans le domaine de l'assurance, laquelle a débuté en 1971 et fut interrompue pour une dizaine d'années, entre 1983 et 1994, période durant laquelle elle s'occupa de ses trois enfants;

[30] Revenue à la pratique de l'assurance en 1994, elle a travaillé de 1998 à 2002 au cabinet Lusignant-Poirier et, par la suite, au cabinet Beaucage et Corbeil, pour finalement devenir courtier certifié au cours du mois de novembre 2003;

[31] Quelque temps auparavant, soit en mai 2003, elle débutait au cabinet Conway-Jacques, lequel fut acheté en octobre 2003 par le Groupe Jetté;

[32] D'ailleurs, elle souligne que le transfert de clientèle ne s'est pas fait sans heurts puisqu'il y eut plusieurs ratés informatiques lors des transferts de dossiers;

[33] À son avis, le transfert et l'intégration ont été particulièrement difficiles, d'où les présents chefs d'accusation;

[34] Par contre, elle reconnaît qu'il était de sa responsabilité de voir au respect de son code de déontologie et ce, malgré une structure administrative déficiente et, surtout, des conseils plus ou moins avisés de ses supérieurs immédiats;

[35] À vrai dire, elle se sentait prise dans un engrenage et ne pouvait envisager de déposer une plainte contre son nouvel employeur, expliquant ainsi sa négligence ayant entraîné un découvert d'assurance pour ses clients;

[36] Elle souligne toutefois qu'elle ne travaille plus chez le Groupe Jetté depuis novembre 2006, étant maintenant à l'emploi du Groupe Viau;

[37] Au cours de son témoignage, elle a également fait preuve de repentir et a informé le Comité qu'elle avait modifié ses méthodes de travail et qu'en conséquence, il y avait peu de risques de récidive;

[38] Elle considère avoir eu sa leçon et précise que la présente plainte disciplinaire a eu un impact important sur sa vie personnelle;

[39] Enfin, elle souligne qu'elle a toujours collaboré à l'enquête du syndic et qu'elle a reconnu ses fautes dès le début de l'enquête; elle n'a pas non plus tenté de cacher ou même d'édulcorer les faits;

[40] Elle termine son témoignage en faisant état de sa situation financière précaire et, en conséquence, elle demande au Comité de faire preuve de clémence au moment de l'imposition de la sanction;

II. Plaidoiries

A. Argumentation de la syndic

[41] Me Leduc, au nom de la syndic, réclame des amendes totalisant 5,600\$ réparties comme suit:

Chef no. 2 : une amende de 1,000\$

Chef no. 3 : une amende de 600\$

Chef no. 5 : une amende de 1,000\$

Chef no. 6 : une amende de 1,500\$

Chef no. 7 : une amende de 1,500\$

[42] En plus de l'imposition de ces amendes, la syndic recommande que l'intimée soit obligée de suivre deux cours, soit le cours no. C-13 concernant l'assurance de la responsabilité civile, et le cours C-130 intitulé «Le courtier et l'agent d'assurance, compétences élémentaires»;

[43] Quant à la sévérité de la sanction, la syndic plaide que l'intimée n'a pas appris de son comportement antérieur dans l'affaire *Beaucage* et qu'elle a démontré qu'elle pouvait être influençable en agissant sous la dictée de ses employeurs sans considérer les conséquences déontologiques de ses actes;

[44] Me Leduc précise également qu'au-delà de la compétence, il y a lieu d'examiner l'honnêteté intellectuelle du professionnel, d'où sa suggestion d'une amende de 1,500\$ pour les chefs nos. 6 et 7;

[45] À l'appui de ses prétentions, la syndic fait état de différents facteurs objectifs et subjectifs dont le Comité devra tenir compte, soit plus particulièrement :

- La protection du public;
- La gravité objective des infractions;
- Le lien direct entre les infractions et l'exercice de la profession;
- L'exemplarité et la dissuasion;
- Le volet éducatif de la sanction;
- L'honnêteté de la professionnelle;
- Les risques de récidive;
- Le repentir exprimé par l'intimée;
- La collaboration avec la syndic;
- L'admission des faits;
- Le plaidoyer de culpabilité;
- L'absence de préjudice pour les clients;
- La situation financière de la professionnelle;

[46] À cet égard, une série de jurisprudence est remise aux membres du Comité, soit les affaires :

- *Goudreau*, 2004 CanLII 56989;
- *Lacoste*, 2004 CanLII 26482;
- *Ruel*, 2006 CanLII 53735;
- *Prandekas*, 2001 CanLII 26471;

[47] Essentiellement, cette jurisprudence démontre que ce genre d'infraction entraîne habituellement des sanctions monétaires et, dans certains cas, même des périodes de radiation assez importantes;

B. Argumentation de l'intimée

[48] L'intimée, représentée par Me Boyd, suggère plutôt des réprimandes pour chacun des chefs d'accusation, notamment en tenant compte de la situation financière difficile de l'intimée;

[49] À l'appui de ses prétentions, il précise:

- Que l'intimée n'a pas cherché à cacher les faits;
- Qu'elle a collaboré pleinement à l'enquête de la syndic;
- Qu'elle a plaidé coupable dès la première occasion;
- Qu'elle était coincée entre, d'une part, ses obligations à titre d'employée et, d'autre part, ses obligations déontologiques;
- Qu'elle a malheureusement accepté de subir l'ingérence de ses employeurs au détriment de ses obligations déontologiques;
- Qu'elle comprend aujourd'hui que la déontologie doit primer sur les directives de ses employeurs⁹;

[50] Plaidant d'abondant, le procureur de l'intimée dépose une décision rendue par le Comité de discipline dans l'affaire *Laurent*, [2006] CanLII 53739;

[51] Cette décision concerne un cas fort semblable au présent dossier et dans lequel l'intimé a été condamné à des amendes totalisant la somme de 2,200\$;

[52] Me Boyd suggère en conséquence de faire preuve de clémence envers sa cliente ou, à tout le moins, de limiter le montant des amendes au minimum légal;

⁹ Voir à cet effet, *Dembri c. Psychologues*, [1999] QCTP 13;
Voir aussi, *Couture c. Ingénieurs-Forestiers*, [2005] QCTP 95;

III. Analyse et décision

A) Les faits reprochés

[53] Il y a lieu de souligner la gravité des faits reprochés à l'intimée;

[54] Dans un premier temps, on lui reproche d'avoir laissé ses assurés sans protection d'assurance (chef no. 2) et, deuxièmement, de ne pas les avoir informés que leur police d'assurance ne serait pas renouvelée et qu'elle n'était pas remplacée (chef no. 3);

[55] Troisièmement, on reproche à l'intimée d'avoir été négligente en ne voyant pas à obtenir promptement une assurance responsabilité civile pour certains de ses assurés (chef no. 5);

[56] Finalement, l'intimée a induit en erreur un assureur (chef no. 6) et n'a pas agi avec transparence et professionnalisme dans une correspondance qu'elle adressait aux assurés (chef no. 7);

B) Les circonstances aggravantes et atténuantes

[57] Parmi les circonstances aggravantes dont le Comité tiendra compte lors de l'imposition de la sanction, soulignons les suivantes :

- La gravité objective des infractions;
- Le lien direct entre les infractions et l'exercice de la profession;
- L'exemplarité et la dissuasion;
- La protection du public;

[58] Quant aux circonstances atténuantes dont il faudra tenir compte, le Comité souligne les suivantes :

- Le plaidoyer de culpabilité de l'intimée, dès la première occasion;

- L'absence de véritable antécédent disciplinaire;
- La collaboration de l'intimée à l'enquête de la syndic;
- Son repentir et sa volonté de s'amender, tel qu'exprimé lors de son témoignage;
- Le manque de soutien technique de la part de son cabinet;
- Le manque de suivi et de communication entre ses anciens employeurs et ses nouveaux employeurs au moment du transfert de dossiers;

[59] Quoique les sanctions suggérées par la syndic pourraient être justes et raisonnables, elles ne tiennent pas compte de la volonté exprimée par l'intimée de se reprendre en main et d'éviter ainsi la répétition de tels gestes;

[60] Vu cet élément particulier, le Comité tiendra compte, lors de l'imposition de la sanction, du principe de l'exemplarité dite positive¹⁰ afin de minimiser l'impact financier des sanctions;

C) La globalité de la sanction

[61] De plus, le total des amendes suggérées par la syndic s'élève à la somme de 5,600\$, ce qui, en soi, pourrait constituer une sanction accablante pour l'intimée, vu sa situation financière précaire;

[62] Dans les circonstances, le Comité est d'avis qu'il se doit de considérer la globalité de la sanction, le tout en conformité avec les enseignements du Tribunal des professions dans l'affaire *Kenny c. Dentistes*¹¹;

[63] Dans les circonstances, le montant global des amendes sera réduit à la somme de 2,400\$, laquelle sera répartie comme suit :

Chef no. 2 : une amende de 600\$

Chef no. 3 : une réprimande

¹⁰ *Blanchette c. Psychologues*, [1996] D.D.C.P. 325 (T.P.);
Brochu c. Médecins, [2002] QCTP 2 (CanLII);

¹¹ [1993] D.D.C.P. 214 (T.P.), p. 222;

Chef no. 5 : une amende de 600\$

Chef no. 6 : une amende de 600\$

Chef no. 7 : une amende de 600\$

[64] Quant aux déboursés, toujours en considérant la situation financière précaire de l'intimée, ceux-ci seront limités à un montant maximum de 100\$;

D) Cours de perfectionnement

[65] Quoique la sanction disciplinaire n'ait pas pour objectif de punir le professionnel, il demeure néanmoins que celle-ci doit avoir un volet éducatif afin de permettre une réhabilitation complète de l'intimée;

[66] Dans les circonstances, le Comité estime qu'il est juste et raisonnable, afin d'éviter la répétition de tels gestes, que l'intimée soit obligée de suivre un cours de perfectionnement;

[67] À cet égard, une recommandation sera adressée au Conseil d'administration de la Chambre, tel que le permet l'article 160 du *Code des professions* et l'article 357 L.D.P.S.F.;

[68] Enfin, le Comité, sans en faire une recommandation formelle, suggère fortement à l'intimée de maintenir ses connaissances à jour en participant à divers séminaires et autres cours de formation professionnelle;

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

[69] **PREND ACTE** du plaidoyer de culpabilité de l'intimée;

[70] **DÉCLARE** l'intimée coupable des chefs no. 2, 3, 5, 6, et 7 de la plainte amendée;

[71] **IMPOSE** les sanctions suivantes :

Chef no. 2 : une amende de 600\$

Chef no. 3 : une réprimande

Chef no. 5 : une amende de 600\$

Chef no. 6 : une amende de 600\$

Chef no. 7 : une amende de 600\$

[72] **RECOMMANDE** au Conseil d'administration de la Chambre d'imposer à l'intimée l'obligation de compléter avec succès le cours suivant : C-130 «Le courtier et l'agent d'assurance : compétences élémentaires»;

[73] **CONDAMNE** l'intimée aux déboursés mais limite ceux-ci à un montant maximum de 100\$;

[74] **ACCORDE** à l'intimée un délai de 12 mois pour acquitter le montant des amendes et des déboursés, calculé à compter de la signification de la présente décision;

Me Patrick de Niverville
Président du comité de discipline

M. Benoît Ménard, C.d'A.Ass.
Membre du comité de discipline

Mme Francine Tousignant, C.d'A.Ass.
Membre du comité de discipline

Me Claude G. Leduc
Procureur de la partie plaignante

Me Robert E. Boyd
Procureur de la partie intimée

Date d'audience : 29 février 2008