

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N^o : 2010-03-01(C)

DATE : 9 décembre 2010

LE COMITÉ : M ^e Patrick de Niverville, avocat	Président
M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., courtier en assurance de dommages	Membre
M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages	Membre

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

Partie plaignante

C.

HUGUETTE SMITH, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

ORDONNANCE DE NON-PUBLICATION, DE NON-DIFFUSION ET DE NON-ACCESSIBILITÉ DE TOUT RENSEIGNEMENT NOMINATIF ET FINANCIER CONCERNANT L'ASSURÉE (Art. 142 du *Code des professions*)

[1] Le 15 novembre 2010, le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages se réunissait afin de procéder à l'audition de la plainte n^o 2010-03-01(C);

[2] L'intimée fait face à trois (3) chefs d'accusation :

1. Entre le 7 novembre 2005 et le 6 décembre 2005, a fait défaut d'informer et de rendre compte à l'assurée J... S... que l'avenant valeur à neuf (FAQ 43 A et E) prenait fin en date du renouvellement de sa police d'assurance automobile émise par AXA Assurances inc., sous le numéro [...], pour la période du 6 décembre 2005 au 6 décembre 2006, couvrant une automobile Toyota Echo de l'année 2002, 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 37(4) et 37(6) dudit code;

2. Le ou vers le 16 juin 2006, a fait défaut de recueillir personnellement auprès de l'assurée J... S... les informations nécessaires permettant d'identifier ses besoins pour effectuer la substitution de véhicule, soit un 2006 Nissan Sentra à la place d'un 2002 Toyota Echo, sur la police d'assurance automobile émise par AXA Assurances inc., sous le numéro [...], en se basant uniquement sur les informations obtenues du représentant du concessionnaire automobile, le tout en contravention avec les articles 16 et 27 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, 37(1) et 37(3) dudit code;
3. Le ou vers le 16 juin 2006, avant la conclusion de la mise en place des garanties pour l'ajout du nouveau 2006 Nissan Sentra de l'assurée J... S... au contrat d'assurance AXA portant le numéro [...], a fait défaut d'agir en conseiller consciencieux notamment, en ne vérifiant ni les protections ni l'usage du nouveau véhicule, en choisissant de ne pas offrir à l'assurée l'avenant valeur à neuf (FAQ 43 A et E) et en ne faisant aucun suivi auprès de cette dernière afin de lui décrire le produit proposé en relation avec ses besoins, 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*.

[3] La syndic était représentée par M^e Claude G. Leduc et l'intimée était représentée par M^e Jean-Paul Morin;

[4] À la demande de M^e Leduc, le chef n^o 1 fut retiré pour cause de dédoublement, cet amendement fut autorisé par le Comité;

[5] L'intimée enregistra alors un plaidoyer de culpabilité sur la plainte telle qu'amendée et fut déclarée, séance tenante, coupable des chefs d'accusation n^{os} 2 et 3;

I. Preuve sur sanction

[6] De consentement, les preuves documentaires suivantes furent déposées :

Pièce P-1 : Attestation de Mme Carole Chauvin, syndic de la Chambre de l'assurance de dommages concernant Mme Huguette Smith;

Pièce P-2 : *En liasse*, communications et interventions entre le bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages et l'Autorité des marchés financiers à la suite de la plainte portée par l'assurée J... S... et communications et interventions entre le bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages et l'assurée J... S...;

- Pièce P-3 :** *En liasse*, communications et interventions entre le bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages et Mme Huguette Smith du Groupe Lyras inc.;
- Pièce P-4 :** *En liasse*, communications et interventions entre le bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages et Mme Sonia Mercier du Groupe Lyras inc.;
- Pièce P-5 :** *En liasse*, communications et interventions entre le bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages et Mme Carole Morisset du Groupe Lyras inc.;
- Pièce P-6 :** *En liasse*, communications et interventions entre le bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages et M. Yvan Boyer du Groupe Lyras inc.;
- Pièce P-7 :** Fiches informatiques démontrant les activités entre un représentant et son client;
- Pièce P-8 :** *En liasse*, communications et interventions entre le bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages et AXA Assurances inc.;
- Pièce P-9 :** Lettre-réponse de la Chambre de l'assurance de dommages, adressée à Mme Carole Grenier, expert en sinistre chez AXA Assurances inc., datée du 11 mars 2009;
- Pièce P-10 :** Lettre-réponse de la Chambre de l'assurance de dommages, adressée à M. Michel Brosseau, Assurances Michel Brosseau ltée., datée du 11 mars 2009;
- Pièce P-11 :** *En liasse*, lettres de la Chambre de l'assurance de dommages, adressées à Mme Kathia François, représentante au département de l'assurance chez Nissan Canada Finance, datées des 11 mars, 9 avril et 8 mai 2009 et preuve de livraison postale;
- Pièce P-12 :** Lettre-réponse de la Chambre de l'assurance de dommages, adressée à Mme Claudine Beauchamp, courtier en assurance de dommages, datée du 11 mars 2009.

[7] L'intimée fut également entendue afin de donner sa version des événements;

[8] L'intimée œuvre dans le domaine de l'assurance depuis 28 ans au sein du Groupe Lyras;

[9] Elle n'a jamais eu de plainte disciplinaire ni aucune plainte au Bureau du syndic avant le présent dossier;

[10] Elle reconnaît avoir fait défaut de recueillir personnellement auprès de l'assurée J. St-L. les informations nécessaires pour identifier les besoins de sa cliente;

[11] En l'espèce, l'intimée avait reçu un appel téléphonique de la part du concessionnaire automobile l'informant que sa cliente avait besoin d'assurance pour sa nouvelle voiture;

[12] Par la suite, l'intimée a tenté à plusieurs reprises de rejoindre sa cliente mais sans succès (chef n° 2). Elle s'est contentée des informations transmises par le vendeur d'automobiles;

[13] Suivant sa version des faits, elle aurait laissé deux (2) messages sur la boîte vocale de l'assurée, lesquels sont restés lettre morte;

[14] Deux années plus tard, la cliente la rappelle pour l'informer d'une réclamation et c'est alors que celle-ci a constaté que l'intimée ne lui a pas offert l'avenant valeur à neuf (FAQ 43 A et E);

[15] Suite à la perte totale de l'automobile, la cliente fut indemnisée par un chèque de 3 500 \$ (p.31 de P-4) par le Groupe Lyras, vu l'omission de l'intimée;

[16] L'intimée regrette amèrement la situation et elle reconnaît qu'elle aurait dû assurer un suivi beaucoup plus serré de la situation (chef n° 3);

[17] Depuis cette époque, l'intimée a changé ses méthodes, elle prend le soin d'appeler ses clients, même dans la soirée, le cas échéant, afin d'assurer un suivi adéquat de ses dossiers;

[18] Enfin, en cas de doute, elle donne maintenant une couverture d'assurance complète à chacun de ses clients sujette à une modification éventuelle si le client en exprime le souhait;

[19] D'ailleurs, tout le Groupe Lyras a modifié ses méthodes et depuis environ un an, tous les appels sont enregistrés;

[20] Finalement, elle fut très perturbée par la réception de la plainte disciplinaire et elle exprime un sincère repentir eu égard aux événements;

II. Recommandations communes

[21] D'un commun accord, les parties suggèrent les sanctions suivantes :

- Chef n° 2 : une amende de 2 000 \$;
- Chef n° 3 : une amende de 1 000 \$;

[22] Il est notoirement connu qu'une recommandation commune présentée par deux procureurs d'expérience doit être acceptée par le Comité de discipline, à moins de circonstances exceptionnelles¹;

[23] Par contre, dans le présent cas, le Comité de discipline estime, pour les motifs ci-après exposés, qu'il doit s'écarter de la suggestion commune pour le chef n° 2;

[24] Conformément à la jurisprudence², le Comité a informé les parties, séance tenante, qu'il ne pouvait entériner leur suggestion sur le chef n° 2;

[25] À cet égard, M^e Leduc, au nom de la syndic, insista sur le fait que l'amende minimale depuis le 4 décembre 2009³ est de 2 000 \$ et, en conséquence, la sanction suggérée n'était pas particulièrement sévère;

[26] De son côté, M^e Morin rappela au Comité de discipline qu'au moment des faits reprochés, soit en juin 2006, l'amende minimale n'était encore que de 600 \$ et, en conséquence, une amende de 1 000 \$ pourrait couvrir la situation et refléter les circonstances particulières du présent dossier;

[27] En réplique, M^e Leduc insista sur le caractère exemplaire et dissuasif que doit revêtir la sanction, d'où sa suggestion d'une amende de 2 000 \$ pour le chef n° 2;

III. Analyse et décision

[28] Tel qu'annoncé au moment de l'audition, le Comité a l'intention de suivre la suggestion des parties sur le chef n° 3 et d'imposer une amende de 1 000 \$;

[29] Le problème ne concerne que l'amende suggérée pour le chef n° 2 laquelle semble, aux yeux du Comité, beaucoup trop élevée eu égard aux circonstances particulières du présent dossier;

[30] Une sanction n'est pas le résultat d'un simple exercice mathématique et chaque cas doit être analysé à son mérite⁴;

[31] Un comité doit pouvoir imposer une sanction moins sévère sans être astreint à un seuil minimal⁵;

¹ *Malouin c. Notaires*, [2002] QCTP 015;

² *Acupuncteurs c. Zhang*, [2009] QCTP 139;

³ Loi modifiant diverses dispositions législatives afin principalement de resserrer l'encadrement du secteur financier, L.Q. 2009, C.58;

⁴ *Cadrin c. Pharmaciens*, [1993] D.D.C.P. 263 (T.P.);

⁵ *Moisescu c. Psychologues*, [1999] QCTP 55;

[32] Il est vrai que la situation des concessionnaires automobiles qui recueillent les informations nécessaires (art. 27 L.D.P.S.F.) directement auprès de l'assuré sans intervention du représentant en assurance de dommages constitue une problématique dont le Comité fut saisi à quelques reprises dans les derniers mois⁶;

[33] Toutefois, le Comité estime que l'intimée n'a pas à faire les frais d'une telle situation⁷;

[34] Plusieurs circonstances atténuantes militent en faveur de l'intimée;

[35] Enfin, la sanction n'a pas pour objet de punir le professionnel mais bien d'assurer la protection du public en corrigeant un comportement fautif⁸;

[36] Parmi les circonstances atténuantes militant en faveur d'une certaine clémence de la part du Comité, soulignons les suivantes :

- Le caractère isolé de l'acte reproché;
- L'absence d'antécédent disciplinaire ou même de plainte au syndic en 28 ans de pratique;
- Le plaidoyer de culpabilité dès la première occasion;
- L'absence de risque de récidive;
- La volonté de s'amender par un changement immédiat de ses méthodes de travail;
- L'âge de l'intimée (57 ans) et le nombre d'années de pratique (28 ans) sans tache à son dossier;
- Sa collaboration à l'enquête du syndic;
- L'absence d'intention malveillante;
- L'indemnisation de l'assurée par un montant de 3 500 \$;
- Le contexte très particulier de l'infraction, la première en 28 ans de pratique;
- L'absence de bénéfice personnel;

⁶ *Chauvin c. Légaré*, 2010 CanLII 64055 (Q.C.C.D.C.H.A.D.);
Chauvin c. Fertherston, 2010 CanLII 50826 (Q.C.C.D.C.H.A.D.);
Chauvin c. Tardif, 2010 CanLII 66016 (Q.C.C.D.C.H.A.D.);

⁷ *Ingénieurs c. Laplante*, [1992] D.D.C.P. 254 (T.P.);

⁸ *Duplantie c. Notaires*, [2003] QCTP 105;

- L'absence de préméditation;
- Les regrets exprimés par l'intimée;
- Les excellentes chances de réhabilitation de l'intimée, vu sa prise de conscience de ses obligations déontologiques;

[37] À ces circonstances s'ajoute le fait que le Comité doit tenir compte du principe de la globalité des sanctions⁹ et du principe de la gradation des sanctions¹⁰, l'intimée en étant à sa première présence devant le Comité de discipline en 28 ans de pratique;

[38] Enfin, comme tout autre citoyen, l'intimée est en droit de bénéficier de la peine alors en vigueur au moment des faits reprochés¹¹, sujet à certaines nuances;

[39] Au moment des faits reprochés, l'amende minimale n'était que de 600 \$¹², celle-ci fut portée par la suite en 2007 à 1 000 \$¹³ et elle est, depuis le 4 décembre 2009¹⁴ à 2 000 \$;

[40] Par contre, le Comité estime que l'imposition d'une amende de 600 \$ ne reflète pas les circonstances aggravantes du dossier, soit :

- La mise en péril de la protection du public;
- Les conséquences de l'acte;
- La gravité objective de l'infraction;
- Le lien direct de l'infraction avec l'exercice de la profession;

[41] Cela étant dit, la sanction doit également revêtir un certain caractère d'exemplarité et de dissuasion¹⁵;

[42] Pour l'ensemble de ces motifs, l'intimée se verra imposer sur le deuxième chef d'accusation une amende de 1 000 \$ laquelle est légèrement supérieure au minimum légal alors en vigueur au moment des faits reprochés;

⁹ *Kenny c. Dentistes*, [1993] D.D.C.P. 214 (T.P.);

¹⁰ *St-Laurent c. l'A.C.A.I.Q.*, EYB 2001-27269 (C.Q.);

¹¹ *Seyer c. Vétérinaires*, [1996] D.D.C.P. 280 (T.P.);

¹² Art. 376 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2) tel qu'il se lisait à l'époque;

¹³ Loi modifiant le *Code des professions*, L.Q 2007 ch. 25;

¹⁴ *Supra*, note 3.;

¹⁵ *Pigeon c. Daigneault*, [2003] CanLII 32934;

[43] Finalement, le Comité tient à souligner que la présente décision constitue un cas d'espèce et comme le rappelait le Tribunal des professions dans l'affaire *Malus*¹⁶, tous les cas ayant une même caractéristique ne doivent pas automatiquement aboutir au même résultat;

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

AUTORISE le retrait du chef n^o 1;

PREND ACTE du plaidoyer de culpabilité de l'intimé sur les chefs n^{os} 2 et 3;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef n^o 2 pour avoir contrevenu à l'article 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2);

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures sur toutes les autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien du chef n^o 2;

DÉCLARE l'intimée coupable du chef n^o 3 pour avoir contrevenu à l'article 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2);

PRONONCE un arrêt conditionnel des procédures sur toutes les autres dispositions législatives et réglementaires alléguées au soutien du chef n^o 3;

IMPOSE à l'intimée les sanctions suivantes :

- Chef n^o 2 : une amende de 1 000 \$;
- Chef n^o 3 : une amende de 1 000 \$;

ORDONNE la non-publication, non-diffusion et non-accessibilité de tout renseignement nominatif et financier concernant l'assurée, le tout suivant l'article 142 du *Code des professions*;

CONDAMNE l'intimée au paiement des deux tiers ($\frac{2}{3}$) des déboursés;

ACCORDE à l'intimée un délai de paiement de 30 jours pour acquitter les amendes et déboursés, calculés à compter de la date de signification de la présente décision.

¹⁶ *Malus J. c. Notaires*, 2006 QCTP 22 (CanLII);

M^e Patrick de Niverville, avocat
Président du Comité de discipline

M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A.,
courtier en assurance de dommages
Membre du Comité de discipline

M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A., courtier en
assurance de dommages
Membre du Comité de discipline

M^e Claude G. Leduc
Procureur de la partie plaignante

M^e Jean-Paul Morin
Procureur de la partie intimée

Date d'audience : 15 novembre 2010