

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N°: 2019-07-04(C)

DATE : 16 novembre 2021

LE COMITÉ : M ^e Daniel M. Fabien, avocat	Vice-président
M ^{me} Nathalie Boyer, C.d'A.Ass., A.I.B., courtier en assurance de dommages	Membre
M ^{me} Anne-Marie Hurteau, MBA, FPAA, CRM, courtier en assurance de dommages	Membre

M^E MARIE-JOSÉE BELHUMMEUR, ès qualités de syndic de la Chambre de l'assurance de dommages

Partie plaignante

c.

CRISTINE GAMACHE, courtier en assurance de dommages (4A)

Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

[1] Le 20 septembre 2021, le Comité se réunit par visioconférence *Zoom* pour procéder à l'audition sur sanction dans le présent dossier.

[2] Le syndic est alors représenté par M^e Sylvie Poirier et, de son côté, l'intimée est représentée par M^e Suzie Laprise.

[3] Le 8 décembre 2020, l'intimée est reconnue coupable¹ des infractions suivantes :

1. Chef n° 2a) : Avoir omis de communiquer avec l'assurée pour l'informer de la réception d'un avis de défaut de paiement de Primaco et n'a fait aucun suivi afin de lui permettre de remédier au défaut;

¹ *ChAD c. Gamache*, 2020 CanLII 105526 (QC CDCHAD);

2. Chef n° 2b) : Avoir omis de répondre aux questions de l'assurée quant au moment auquel ledit prélèvement serait repris et quant à la marche à suivre pour le payer, tout en lui donnant une explication confuse donnant à croire que ce versement n'était pas requis.

I. Preuve sur sanction

[4] La partie plaignante dépose en preuve les pièces PS-1 et PS-2, soit une mise en garde du syndic adressée à l'intimée en date du 19 avril 2016 ainsi qu'un avis formel, toujours du syndic, transmis à l'intimée en date du 2 octobre 2017.

[5] L'intimée Cristine Gamache est assermentée. Elle relate principalement ce qui suit :

- relativement aux pièces PS-1 et PS-2, l'intimée explique qu'elle n'était pas impliquée directement dans les faits qui sont relatés dans la mise en garde et l'avis formel, qu'il s'agissait plutôt de circonstances qui visaient des courtiers à son emploi et que c'est parce qu'elle est dirigeante du cabinet que les lettres lui ont été transmises;
- cela étant, l'intimée est courtier en assurance de dommages depuis maintenant 20 ans;
- elle n'a aucun antécédent disciplinaire, le cabinet s'est ajusté notamment en transmettant les avis de défaut provenant de Primaco directement aux assurés;
- ainsi, le cabinet avise les assurés dès qu'il est lui-même informé de la problématique.

[6] Voilà l'essentiel du témoignage de l'intimée.

II. Représentations sur sanction

A) Par la partie plaignante

[7] Au nom du syndic, M^e Poirier nous propose d'imposer à l'intimée les sanctions suivantes :

- **Chef n° 2a) :** une amende de 3 500 \$;
- **Chef n° 2b) :** une amende de 3 000 \$;
- Le paiement de la moitié des frais et déboursés de l'instance.

[8] D'emblée, l'avocate du syndic affirme que dans la détermination des sanctions sur les chefs nos 2a) et 2b), nous devons prendre en considérations les lacunes de l'intimée sur les chefs nos 3a), 3b) et 3c), et ce, même si le Comité a ordonné la suspension conditionnelle des procédures sur ces derniers chefs en se fondant notamment sur l'affaire *Vallières*² du Tribunal des professions.

[9] À cet égard, M^e Poirier nous rappelle les 4 objectifs de la sanction disciplinaire, tel que décidé par l'arrêt *Pigeon c. Daigneault*³, soit :

- la protection du public;
- la dissuasion du professionnel de récidiver;
- L'exemplarité à l'égard des autres membres de la profession qui pourraient être tentés de poser des gestes semblables;
- Le droit pour le professionnel visé d'exercer sa profession.

[10] Quant aux facteurs aggravants, la procureure souligne l'expérience de l'intimée, soit 15 ans aux moments des événements, et le fait qu'elle était à l'époque, la dirigeante du cabinet, soit un courtier qui se doit de donner l'exemple. Autres facteurs aggravants, elle aurait eu 5 occasions pour rectifier le tir dans ses communications avec l'assurée, mais elle ne l'a pas fait. Finalement, M^e Poirier souligne également la grande gravité objective de manquements qui touchent le devoir de conseils du courtier.

[11] Pour les facteurs atténuants, elle considère l'absence d'intention malhonnête et le caractère isolé de manquements qui ne concernent qu'un seul assuré.

[12] Cela étant, M^e Poirier soumet à l'appui de ses prétentions une série de jurisprudences, notamment :

- *ChAD c. Sévigny*, 2020 CanLII 77823 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Côté*, 2020 CanLII 55837(QC CDCHAD), confirmée par *Gardner c. Lavoie*, 2015 QCCS 1484
- *ChAD c. Verret*, 2019 CanLII 47053 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Fequet*, 2019 CanLII 104542 (QC CDCHAD)
- *ChAD c. Lachapelle-Couturier*, 2019 CanLII 126386 (QC CDCHAD)

[13] En terminant, M^e Poirier suggère que l'intimée soit condamnée au paiement de

² *Psychologues (Ordre professionnel des) c. Vallières*, 2018 QCTP 121 (CanLII);

³ 2003 CanLII 32934 (QC CA);

la moitié des déboursés, considérant que cette dernière a été acquittée sur quatre (4) chefs d'accusation.

B) Par la partie intimée

[14] D'entrée de jeu, M^e Laprise affirme que le Comité devrait imposer des réprimandes sur les chefs n^{os} 2a) et 2b).

[15] Au soutien de cette prétention, M^e Laprise est d'avis que les infractions commises ne sont pas au cœur de la profession puisqu'elles relèvent d'un contrat de financement auprès d'un tiers, Primaco.

[16] Selon M^e Laprise, la suggestion de sanction du syndic ne prend pas suffisamment en considération le contexte dans lequel les infractions ont été perpétrées, et à ce sujet, la procureure de l'intimée nous dirige au paragraphe 88 de la décision sur culpabilité où nous venons à la conclusion que l'assurée : *« n'a probablement jamais eu l'intention de remédier au défaut de paiement du 16 mars 2018 afin d'éviter la résiliation de la police »*.

[17] Bref, il est impossible pour le Comité de faire fi d'un contexte où l'assurée paraît être de mauvaise foi.

[18] D'autre part, il est clair, de l'avis de M^e Laprise, que l'intimée n'a jamais voulu volontairement transgresser la norme déontologique. De plus, une procédure de transmission aux assurés de tout avis de défaut de Primaco a été mise en place précisément pour éviter toute récurrence.

[19] Ainsi donc, l'imposition de deux réprimandes serait une sanction appropriée.

[20] Quant aux frais, vu l'acquiescement sur plusieurs chefs d'accusation, M^e Laprise nous demande de condamner sa cliente à 1/6 des déboursés et frais de l'instance.

III. Analyse et décision

A) Chef n° 2a)

[21] Le chef 2a) vise le défaut de l'intimée de communiquer avec l'assurée afin de l'informer et la conseiller à la suite de la réception d'un avis de défaut de Primaco.

[22] Tel qu'il appert de notre décision sur culpabilité⁴, l'intimée n'a pas véritablement contesté les chefs n^{os} 2a) et 2b) de la plainte.

[23] Cela dit, le syndic requiert l'imposition d'une amende de 3 500 \$ sur ce chef et

⁴ Voir le paragraphe 62 de la décision sur culpabilité;

l'intimée une réprimande.

[24] À notre avis, le devoir d'information et de conseils du courtier s'applique également lorsque, par l'intermédiaire du courtier, l'assuré finance le paiement de la prime par l'entremise d'un tiers, comme Primaco. En d'autres mots, il s'agit d'une obligation qui est au cœur de la profession.

[25] De l'avis du Comité, compte tenu de l'importance d'informer et de conseiller les assurés du cabinet afin qu'ils ne voient pas leur police d'assurance résiliée en raison du non-paiement de la prime, il nous semble que l'imposition d'une amende d'une somme de 3 500 \$ constitue une sanction adéquate, juste et appropriée dans les circonstances et qu'une réprimande ne reflèterait pas du tout la gravité objective d'un manquement au devoir d'information et de conseils du courtier en assurance de dommages.

B) Chef n° 2b)

[26] Le chef n° 2b) concerne l'omission par l'intimée de transmettre ou de communiquer de l'information pertinente et des conseils utiles à sa cliente à la suite de la réception d'un courriel de l'assurée.

[27] D'après le syndic, cette infraction justifie l'imposition d'une amende de 3 000 \$, alors que l'intimée, par l'entremise de M^e Laprise, suggère une réprimande.

[28] Or, encore une fois, nous sommes d'avis que l'imposition d'une réprimande ne serait pas une sanction appropriée compte tenu de la gravité objective de la faute.

[29] Cette infraction est grave puisque les renseignements qui sont transmis à l'assurée prêtent à confusion. Cependant, et contrairement au chef n° 2a), sur le chef n° 2b), l'intimée a néanmoins pris le temps de communiquer avec l'assurée. Ici, il s'agit donc de la négligence de l'intimée qui est en cause.

[30] De l'avis du Comité, il s'agit d'une différence majeure entre les chefs n^{os} 2a) et 2b) qui justifie l'imposition d'une sanction moins sévère sur le chef n° 2b).

[31] En conséquence, le Comité imposera sur le chef n° 2b) une amende de 3 000 \$, laquelle sera substituée par une réprimande, pour l'ensemble des motifs exposés plus loin.

C) Le principe de la globalité de la sanction

[32] Dans tous les cas où nous sommes appelés à sanctionner un professionnel, nous devons toujours appliquer le principe de la globalité et nous demander si la sanction, lorsque vue globalement, est appropriée, juste et adéquate dans les circonstances.

[33] Voici comment le Tribunal des professions s'exprime à ce sujet dans l'affaire

*Kenny c. Baril*⁵ :

« Quant à la globalité ou à la totalité des amendes imposées (...) elle doit être analysée par le comité de discipline. Ce dernier doit regarder si cette globalité ou totalité ne constitue pas une sanction accablante même si les sanctions imposées sur chacun des chefs peuvent par ailleurs apparaître justes, appropriées et proportionnées dans les circonstances. »

(notre emphase)

[34] La somme des amendes imposées sur les chefs n^{os} 2a) et 2b) qui totalise une somme de 6 500 \$ constitue-t-elle une sanction excessive justifiant l'application du principe de la globalité?

[35] Qu'en est-il au juste?

[36] Premièrement, la capacité financière n'est pas un élément essentiel à l'application du principe de la globalité de la sanction⁶.

[37] Deuxièmement, dans l'affaire *Jacques c. Joyal*⁷, le juge Éric Dufour de la Cour du Québec discute comme suit sur le principe de la globalité:

« [19] Le principe de la globalité dans l'élaboration d'une peine réfère à la situation d'un délinquant faisant face à plusieurs sanctions. Alors que chacune d'elles se situe dans le spectre des peines idoines, leur cumul les fait soudainement bondir en dehors de ce qui devrait être infligé. L'auteur Pierre Bernard en résume bien la théorie:

Le juge lorsqu'il est appelé à imposer plusieurs sanctions en regard de plusieurs chefs d'accusation pour lesquels le professionnel a été reconnu coupable doit alors faire appel à un autre principe dans la détermination de la sanction soit le principe de la globalité, c'est-à-dire qu'il doit regarder, en imposant les différentes sanctions, l'effet global qui va en être obtenu à la fin du compte. Le résultat global auquel il doit en arriver ne doit pas, selon cette règle, être excessif par rapport à la culpabilité générale du contrevenant.

[20] C'est alors que vient en aide le principe de la globalité des sanctions, qui procure au Tribunal des moyens pour éviter l'imposition de sanctions qui dans leur globalité soient hors norme. Les sanctions peuvent être purgées de manière concurrente au lieu qu'elles le soient de manière consécutive, par exemple.

⁵ *Kenny c. Baril*, 1993 CanLII 9195 (QC TP);

⁶ *Lebel c. Milevschi*, 2020 QCCQ 8962 (CanLII), au paragraphe 77;

⁷ 2021 QCCQ 326 (CanLII);

[21] C'était le cas dans l'affaire *Kenny c. Baril*, à laquelle d'ailleurs réfère le Comité de discipline, et dont voici un autre extrait pertinent :

« Dans *Forst*, [1980] 23 Crim. L.Q. 37 (C.A. Ont.), la décision de la Cour démontre que **le principe de totalité s'applique** à une accumulation de sentences prononcées sur plusieurs années **aussi bien qu'à des sentences rendues simultanément**. Dans la cause en question, une sentence de sept ans d'emprisonnement pour vol à main armée à purger consécutivement à une sentence de 19 ans, le reste de deux sentences antérieures, est réduite à 3 ans. »

[22] Dans l'affaire *Pluviose*, précitée, la Cour du Québec (le juge Choquette) réfère à la pondération des amendes, qui **se fait par l'imposition de celle sur le premier chef et, le cas échéant, la réprimande sur les autres chefs de même nature**. »

(notre emphase)

[38] Cela dit, le Comité considère et ce, sans égard à la capacité financière de l'intimée, que l'addition des amendes imposées sur les chefs n^{os} 2a) et 2b), soit la somme de 6 500 \$ est *excessive par rapport à la culpabilité générale de l'intimée*.

[39] Rappelons que dans sa décision sur culpabilité, le Comité est venu à la conclusion que l'assurée n'avait probablement pas l'intention de remédier au défaut afin d'éviter la résiliation de la police. En fait, la police d'assurance responsabilité E&O avait été souscrite uniquement parce que la municipalité exigeait une telle garantie d'assurance pour octroyer une subvention à l'assurée.

[40] Une fois la subvention versée, la représentante de l'assurée ne voyait probablement plus d'utilité à cette garantie d'assurance. Alors, pourquoi continuer à payer?

[41] Bref, à l'insu de l'intimée, il se peut fort bien que l'assurée était uniquement animée par un objectif malveillant ou obscur, soit la résiliation de la police d'assurance E&O dont elle n'avait plus besoin.

[42] À cela s'ajoute le fait que les amendes totalisant 6 500 \$ sont imposées relativement à des infractions intimement liées puisqu'elles visent toutes les deux la même infraction, soit le défaut d'informer et de conseiller valablement, à des dates différentes, l'assurée sur la marche à suivre en cas de défaut de payer la prime mensuelle à Primaco.

[43] De plus, de l'avis du Comité, le processus disciplinaire comporte en soi un effet dissuasif et un rappel à l'ordre dont l'intimée saura tirer leçon⁸.

[44] Or, le total de ces amendes (6 500 \$) a pour effet de donner à ces sanctions un effet punitif, surtout lorsque l'on sait que le but ultime de la sanction disciplinaire est

⁸ *ChAD c. Couture*, 2011 CanLII 81636 (QC CDCHAD), au paragraphe 36;

d'assurer la protection du public.

[45] Mais il y a plus. La preuve nous révèle que l'intimée a mis en place une procédure qui verra à informer les assurés en défaut, et ce, dès réception par le cabinet d'un avis de défaut de Primaco.

[46] Ainsi donc, il y a lieu de croire que le comportement dérogatoire ne se reproduira probablement plus. Récemment, le Tribunal des professions dans l'affaire *Serra*⁹ écrivait ce qui suit à ce sujet :

« [111] En matière disciplinaire, le principe jurisprudentiel établissant que la sanction ne doit pas être punitive signifie que les mesures prises ne doivent pas uniquement sanctionner un comportement fautif, **mais veiller à ce que ce comportement ne se reproduise plus, dans un esprit de maintien des normes professionnelles propres à chaque discipline et par le fait même participer à assurer la protection du public.** Ainsi, il peut arriver qu'une sanction qui, par sa sévérité cible trop fortement l'exemplarité par une longue période de radiation, puisse ne pas satisfaire les objectifs recherchés par la sanction disciplinaire et devenir punitive.

[115] Ainsi, ce qui doit guider une instance disciplinaire lors de l'imposition de la sanction est le principe de l'individualisation et de la proportionnalité. Un conseil de discipline ne sanctionne pas d'abord une faute déontologique, mais plutôt un professionnel ayant contrevenu à certaines règles en posant certains gestes précis. L'analyse doit donc porter sur les faits particuliers de l'affaire et sur le professionnel à sanctionner, comme l'a précisé le Tribunal des professions dans *Brochu* :

[69] Il faut rappeler que le rôle du Comité ne consiste pas à sanctionner seulement un comportement mais à imposer une sanction à un professionnel qui a eu un comportement fautif. L'attention se porte aussi sur l'individu en fonction du geste qu'il a posé (...)

[117] Par exemple, la protection du public doit s'évaluer en tenant compte de la situation particulière du professionnel et non in abstracto. Les conseils de discipline doivent s'interroger si ce professionnel en particulier représente un risque de préjudice pour le public et non le faire d'une façon abstraite, sans lien avec le dossier à l'étude.

[118] En ce qui concerne l'objectif de la dissuasion spécifique, le conseil de discipline doit notamment analyser la situation du professionnel au moment de la sanction et déterminer si le processus disciplinaire l'a suffisamment dissuadé de répéter son comportement, donc considérer l'effet dissuasif du processus disciplinaire lui-même.

⁹ *Serra c. Médecins*, 2021 QCTP (CanLII);

[119] Pour l'objectif de l'exemplarité, qu'il suffise de souligner le fait que la Cour d'appel du Québec a mentionné à plusieurs reprises la valeur toute relative de cette notion.

[120] Le dernier objectif relativement au droit d'exercer sa profession ne doit pas être négligé, même s'il semble être rarement considéré par les instances disciplinaires. Si le professionnel ne représente pas ou plus un danger pour le public, il n'y a peut-être pas lieu d'imposer de longues périodes de radiation temporaire, ce qui a comme effet de priver le professionnel de revenus. En intégrant cet objectif, **la Cour d'appel dans l'arrêt *Pigeon c. Daigneault* cible la réhabilitation, facteur inhérent à toute mesure punitive, et impose aux conseils de discipline de considérer l'éventuelle réintégration du professionnel dans son milieu.**

[121] **En définitive, un conseil de discipline qui ne considère pas à sa juste valeur les principes de l'individualisation et de la proportionnalité risque fort de commettre une erreur de principe et d'imposer une sanction manifestement non indiquée.** »

(notre emphase)

[47] Vu les passages qui précèdent, le Comité considère qu'il a l'obligation d'appliquer le principe de la globalité des sanctions en l'espèce.

[48] Dans l'affaire *Pluviose*¹⁰, le juge Patrick Choquette de la Cour du Québec favorise la marche à suivre suivante lorsqu'il y a lieu d'appliquer le principe de la globalité, à savoir :

« [85] Lors de la pondération des amendes en raison du principe de globalité, **le Comité doit débiter par l'imposition de l'amende sur le premier chef et le cas échéant, la réprimande sur les autres chefs de même nature.**

[86] Lorsque le législateur impose une amende minimale, le Comité ne peut aller sous ce seuil. Il ne revient pas au Comité de discipline de modeler des amendes monétaires qui vont à l'encontre de la volonté du législateur, d'autant qu'il a doublé l'amende minimale en juillet 2018 spécifiquement pour le courtage immobilier.

[89] **Le Comité peut également, même dans les cas où la gravité objective de l'infraction commande l'imposition d'une amende, ordonner la réprimande, mais il doit s'en expliquer. Autrement, il ne peut moduler une sanction sous le seuil de l'amende minimale alors que la volonté claire du législateur est de hausser ce premier palier.**

¹⁰ *Gingras c. Pluviose*, 2020 QCCQ 8495 (CanLII);

[91] L'application du principe de la globalité est atteinte en modulant l'imposition d'amendes et de réprimandes et non descendant sous l'amende minimale.

[95] En transposant le principe de l'arrêt *Tan* de la Cour d'appel aux sanctions monétaires, **le Comité aurait dû imposer une amende sur le chef 1a) afin de tenir compte de la gravité objective plus importante** et du préjudice subi ou que le vendeur pourrait être appelé à subir des suites de cette faute et imposer des réprimandes sur les chefs 1b) et 1c). C'est d'ailleurs de cette façon que le Comité a imposé la sanction des chefs 2a) et 2b), soit une amende de 2 000 \$ sur le premier et une réprimande sur le second.

(notre emphase)

[49] En conséquence, afin de respecter le principe de la globalité des sanctions, le Comité réduit le montant total des amendes à une somme globale de 3 500 \$ comme suit :

- Sur le chef n° 2a) : une amende de 3 500 \$ puisque ce manquement au devoir d'information et de conseils présente une gravité objective importante et se situe au cœur de la profession;
- Sur le chef n° 2b) : la substitution de l'amende de 3 000 \$ à une réprimande puisque le manquement constaté par ce chef est intimement lié au chef n° 2a) et que le manquement en question ne pouvait avoir de véritable conséquence puisque la preuve établit que l'assurée n'a jamais vraiment voulu remédier à son défaut de paiement à Primaco.

D) Les déboursés

[50] Les avocates des parties ne s'entendent pas sur la proportion des frais qui doit être assumée par l'intimée.

[51] Or, l'intimée a fait l'objet d'une plainte comportant les 9 chefs d'accusation suivants : soit les chefs n^{os} 1, 2a), 2b), 3a), 3b), 3c), 4, 5 et 6.

[52] L'intimée a été reconnue coupable uniquement des chefs n^{os} 2a) et 2b) et quant aux chefs nos 3a), 3b) et 3c), ceux-ci ont fait l'objet d'une suspension conditionnelle des procédures pour cause de dédoublement avec le chef no 2a).

[53] De l'avis du Comité, puisque nous avons décidé que les chefs nos 3a), 3b) et 3c) étaient moindres et inclus dans le chef no 2a), il serait inapproprié de compter ceux-ci en double pour établir la proportion des déboursés que l'intimée devra payer.

[54] Pour ces motifs, l'intimée est condamnée au paiement du 2/9^{ième} des frais et

déboursés¹¹.

PAR CES MOTIFS, LE COMITÉ DE DISCIPLINE :

IMPOSE à l'intimée Cristine Gamache les sanctions suivantes:

Chef n° 2a) : une amende de 3 500 \$;

Chef n° 2b) : une réprimande;

CONDAMNE l'intimée au paiement du 2/9^{ième} des déboursés.

M^e Daniel M. Fabien, avocat
Vice-président

M^{me} Nathalie Boyer, C.d'A.Ass., A.I.B.,
courtier en assurance de dommages
Membre

M^{me} Anne-Marie Hurteau, MBA, FPA, CRM,
courtier en assurance de dommages
Membre

M^e Sylvie Poirier
Procureure de la partie plaignante

M^e Suzie Laprise
Procureure de la partie intimée

Date d'audience : Le 20 septembre 2021 par visioconférence

¹¹ *ChAD c. Picard*, 2015 CanLII 51891 (QC CDCHAD), au paragraphe 24;