

TRIBUNAL DES SERVICES FINANCIERS

DANS L’AFFAIRE DE la *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, chapitre I-8, dans sa version modifiée (la « Loi »);

ET DANS L’AFFAIRE D’UNE ordonnance provisoire de cesser et de s’abstenir et d’un avis de proposition d’ordonnance permanente de cesser et de s’abstenir, daté du 19 mai 2005, contre Robert Crosbie et 1460246 Ontario Inc., exerçant ses activités sous le nom de R.E.C. Paralegal, complétés par une ordonnance provisoire de cesser et de s’abstenir et d’un avis de proposition permanente de cesser et de s’abstenir, daté du 22 juin 2005;

ET DANS L’AFFAIRE D’UNE audience conformément au paragraphe 441 (3) de la Loi.

ENTRE :

**ROBERT CROSBIE et 1460246 ONTARIO INC.,
exerçant ses activités sous le nom de R.E.C. PARALEGAL**

requérants

- et -

SURINTENDANT DES SERVICES FINANCIERS DE L’ONTARIO

intimé

DEVANT :

M. Colin H.H. McNairn
Président du Tribunal des services financiers et du tribunal saisi

M. Martin J.K. Brown
Membre du Tribunal des services financiers et du tribunal saisi

M. Kevin Ashe
Membre du Tribunal des services financiers et du tribunal saisi

PERSONNES PRÉSENTES :

Pour les requérants
M. Jonathan Strug

Pour l'intimé
M. Joe Nemet

DATES D'AUDIENCE :

2-4 août, 16-17 août 2005

MOTIFS DE LA DÉCISION

Nature de l'instance

Cette affaire est portée devant le Tribunal à la suite de demandes d'audience déposées conformément à la *Loi sur les assurances* (la « Loi ») par Robert Crosbie (« M. Crosbie ») et 1460246 Ontario Inc., exerçant ses activités sous le nom de R.E.C. Paralegal (ci-après les « requérants »). Ces demandes concernent deux documents délivrés par le surintendant des services financiers (le « Surintendant »), conformément à l'article 441 de la Loi, contenant chacun une ordonnance provisoire de cesser et de s'abstenir et un avis d'intention de rendre permanente l'intégralité ou une grande partie de cette ordonnance de cesser et de s'abstenir. Le premier instrument, daté du 19 mai 2005, constitue une ordonnance provisoire (la « première ordonnance ») qui impose aux requérants, et à leurs agents ou représentants, les obligations suivantes :

- « A. Cesser immédiatement d'exercer des activités de représentant de personnes ayant droit à des indemnités d'accident légales;
- B. Aviser immédiatement par écrit **tous** les clients de M. Crosbie qui ont déposé des demandes d'indemnités d'accident légales que M. Crosbie, et ses agents ou représentants, ne peuvent plus les représenter; leur remettre des copies de l'ordonnance de cesser et de s'abstenir; et remettre au surintendant des copies de chaque avis envoyé à chaque client;
- C. Cesser immédiatement d'annoncer ou de donner l'impression, de quelque manière que ce soit, qu'ils représentent des personnes ayant droit à des indemnités d'accidents légales en Ontario. »

L'intention déclarée du surintendant est de rendre la première ordonnance permanente.

Le deuxième document, daté du 22 juin 2005 et constituant un supplément au premier document, contient une ordonnance provisoire (la « deuxième ordonnance ») qui impose les obligations suivantes aux requérants, et à leurs agents et représentants :

- « A. Cesser immédiatement d'exercer des activités de représentant de personnes ayant droit à des indemnités d'accident légales;
- B. Cesser immédiatement de fournir des services à quiconque est lié d'une façon ou d'une autre à une demande d'indemnités d'accident légales, que ces services soient rétribués ou non;
- C. Cesser immédiatement d'annoncer ou de donner l'impression au public, de quelque manière que ce soit, que des services, quels qu'ils soient, sont offerts ou fournis, en rapport avec des demandes d'indemnités d'accident légales, contre rétribution ou non;
- D. Cesser immédiatement d'envoyer du papier à en-tête de R.E.C. Paralegal, ou d'en autoriser l'utilisation, et d'utiliser la raison sociale de R.E.C. Paralegal, en rapport avec une demande d'indemnités d'accident légales, que la personne ait ou non déposé une déclaration auprès du surintendant demandant l'exemption de l'interdiction énoncée à l'article 398 de la *Loi sur les assurances*;
- E. Remettre immédiatement au surintendant la liste des noms, adresses et numéros de téléphone de toutes les personnes ayant déposé des demandes d'indemnités d'accident légales qui étaient clients de M. Crosbie ou de R.E.C. Paralegal au 19 mai 2005, jusqu'à ce jour. »

L'intention déclarée du surintendant est de rendre la deuxième ordonnance permanente en supprimant le paragraphe D et le mot « immédiatement » au début de chacun des autres paragraphes et en modifiant légèrement le paragraphe E.

Après le dépôt d'une demande d'audience concernant chacun de ces documents, le surintendant a prolongé la durée de l'ordonnance provisoire de cesser et de s'abstenir, à laquelle chaque document a donné effet, par un avis en vertu du paragraphe 441 (6) de la Loi, jusqu'à la conclusion de l'audience devant le Tribunal et la confirmation, la modification ou la révocation de l'ordonnance ou jusqu'à la révocation de l'ordonnance par un document écrit du surintendant.

Régime de réglementation applicable aux représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident légales

Le représentant d'une personne ayant droit à des indemnités d'accident légales (« représentant AIAL ») est une personne qui exerce ce qui est généralement décrit comme des fonctions parajuridiques de représentation des personnes réclamant à des

assureurs automobiles des indemnités en vertu de l'*Annexe sur les indemnités d'accident légales* (Règlement de l'Ontario 403/96, dans sa version modifiée, pris en application de la Loi). Les représentants AIAL ne sont pas tenus d'obtenir un permis ou de s'inscrire en vertu de la Loi. Toutefois, la Loi interdit à quiconque n'est pas un avocat d'agir en qualité d'expert d'assurance - c'est-à-dire de participer à la négociation et au règlement des demandes d'indemnités d'assurance au nom des auteurs de ces demandes – si les demandes d'indemnité concernent un sinistre-automobile (art. 398). Les activités des représentants AIAL sont visées par cette interdiction. Toutefois, la personne qui envisagerait d'agir en qualité de représentant AIAL peut obtenir une exemption à l'interdiction dans les cas suivants :

- Elle contracte et renouvelle une couverture minimale d'assurance contre les erreurs et les omissions;
- Elle s'abstient de représenter des personnes qui ont subi une « déficience invalidante » à la suite d'un sinistre-automobile;
- Elle n'a jamais été reconnue coupable d'une infraction en vertu du *Code criminel*, L.R.C. 1985, c. C-46, dans sa version modifiée;
- Elle dépose une déclaration auprès du surintendant énonçant certains renseignements demandés.

(Article 18 du Règlement de l'Ontario 664, dans sa version modifiée, conjugué au paragraphe 398 (3) de la Loi).

Quiconque satisfait à ces conditions (appelé parfois ci-après « représentant AIAL exempté ») a le droit d'agir en qualité de représentant AIAL en Ontario, sans enfreindre la Loi. Néanmoins, nonobstant le respect de ces conditions, il peut être interdit à une personne d'agir en qualité de représentant AIAL en vertu des modalités d'une ordonnance de cesser et de s'abstenir rendue par le surintendant conformément à la Loi, si cette personne a commis des « actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers » prescrits par voie de règlement (voir les articles 438 et 439 de la Loi). Par « actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers », on entend :

- La commission de tout acte interdit en application de la Loi ou des règlements (art. 1, par. 1 du Règlement de l'Ontario 7/00, dans sa version modifiée);
- Un acte ou une omission contraire au *Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi* (le « Code de conduite ») publié par le surintendant, si l'acte ou l'omission est commis en rapport avec la représentation d'une personne qui réclame des indemnités en vertu de l'*Annexe sur les indemnités d'accident légales* (par. 4 (1), al. 4, du Règlement de l'Ontario 7/00, dans sa version modifiée). [Le Code de conduite est consultable sur le site Web de la Commission des services financiers de l'Ontario (« CSFO »), à www.fSCO.gov.on.ca.]

Exemples d'actes qui sont interdits par la Loi, et qui entrent dans la première catégorie des actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers :

- La communication, à la Commission, de renseignements faux, trompeurs ou incomplets, que les renseignements soient exigés par la présente loi ou qu'ils aient été fournis volontairement (al. 447 (2) (a));
- L'omission, par une personne exerçant des activités d'assurance en Ontario, de se conformer à une demande de fournir des renseignements au surintendant au sujet d'un règlement ou d'une expertise aux termes d'un contrat d'assurance ou au sujet de toute activité relative aux activités d'assurance (par. 33 (1), conjugué à l'alinéa 447 (2) d));
- L'omission de se conformer aux exigences de la Loi, ou aux ordonnances rendues ou directives données aux termes de la Loi (al. 447 (2) b)).

Voici des exemples d'actes ou d'omissions, commis par un représentant AIAL, qui sont contraires au Code de conduite, et qui tombent dans la seconde catégorie d'actes ou de pratiques malhonnêtes ou mensongers :

- L'omission de bien comprendre les tâches d'un représentant et de manifester la volonté de s'en acquitter, dont le devoir d'informer l'auteur d'une demande d'indemnité du fait qu'il n'est pas un avocat (art. 2.10);
- L'omission de divulguer un conflit d'intérêts (tel que défini à l'article 1.2), concernant une demande d'indemnités d'accident légales, à l'auteur de la demande et à l'assureur (art. 3.9);
- La commission d'un acte malhonnête dans ses rapports avec la CSFO (art. 2.1);
- L'omission de répondre entièrement et rapidement à une demande de renseignements provenant de la CSFO (art. 3.11).

Régime applicable aux ordonnances de cesser et de s'abstenir

Le surintendant a compétence, en vertu de la Loi, pour examiner les activités d'une personne faisant des opérations d'assurance en Ontario ou faire enquête à leur sujet, afin de déterminer si elle se livre ou s'est livrée à des « actes ou des pratiques malhonnêtes ou mensongers » (art. 440). Le processus à suivre si une ordonnance de cesser et de s'abstenir doit être rendue parce qu'une personne s'est livrée ou se livre à des actes de ce genre, est décrit à l'article 441 de la Loi (reproduit à l'annexe des présents motifs) et ci-dessous.

Si le surintendant est d'avis, en se fondant sur un examen, une enquête ou une autre preuve, qu'une personne a commis ou commet un acte, ou a suivi ou suit une ligne de conduite qui constituent un acte ou une pratique malhonnêtes ou mensongers, ou dont la poursuite risque vraisemblablement de créer une situation qui constituerait un acte ou une pratique malhonnêtes ou mensongers, il doit en faire rapport. Le surintendant peut donner à toute personne qui sera nommée dans une ordonnance de cesser et de s'abstenir, un avis écrit de son intention de rendre l'ordonnance, en joignant une copie des rapports

pertinents (paragraphe 441 (1) et (2)). Si, de l'avis du surintendant, tout retard dans la délivrance de l'ordonnance permanente risque de porter atteinte ou de nuire à l'intérêt public, le surintendant peut, sans avis préalable, rendre une ordonnance provisoire de cesser et de s'abstenir qui prend effet dès qu'elle est rendue (par. 441 (4)). L'ordonnance de cesser et de s'abstenir enjoint à la personne visée :

- de cesser ou de s'abstenir de commettre des actes ou de poursuivre une ligne de conduite que le surintendant précise;
- de cesser de se livrer à des opérations d'assurance ou aux activités liées à ces opérations que le surintendant précise;
- de prendre les mesures qui, de l'avis du surintendant, s'imposent afin de remédier à la situation.

(par. 441 (2))

La personne visée par une proposition d'ordonnance de cesser et de s'abstenir peut demander par écrit que le Tribunal tienne une audience avant que le surintendant ne prenne les mesures prévues dans l'avis (par. 441 (3)), mais, il nous semble que cette option ne limite en rien la nature obligatoire et l'effet exécutoire, en attendant, de toute ordonnance provisoire de cesser et de s'abstenir, adressée à cette personne, durant la période où l'ordonnance provisoire n'a pas été exécutée. Si, à l'audience, le Tribunal est d'avis que l'ordonnance de cesser et de s'abstenir prévue par la Loi devrait être rendue, il peut rendre l'ordonnance (par. 441 (8)), et confirmer, modifier ou révoquer toute ordonnance provisoire (par. 441 (6)).

Description des requérants, de leurs rôles et relations

M. Crosbie est un technicien juridique, qui, dans le cadre de ses activités commerciales, agissait, avant la première ordonnance, en qualité de représentant AIAL. M. Crosbie avait rempli les conditions d'exemption de l'interdiction légale d'agir en qualité d'expert d'assurance pour des demandes d'indemnité concernant un sinistre-automobile. Il était donc ce que nous appelons un représentant AIAL exempté.

R.E.C. Paralegal est une société qui, avant la première ordonnance, fournissait des services parajuridiques. M. Crosbie détient 49 % des parts de R.E.C. Paralegal. Il était rémunéré pour ses services en qualité de représentant AIAL par cette société, avant la première ordonnance. M. Crosbie affirme toutefois qu'il n'a pas été rémunéré depuis lors, et qu'il ne sait pas qui détient le reste des parts de R.E.C. Paralegal. Il n'est ni administrateur ni cadre de la société depuis quelques années et ne connaît pas les administrateurs et cadres de la société à part un certain Jameson Johnson, qui est administrateur et président et qui rend des services parajuridiques dans le cadre d'enquêtes sur le cautionnement, et il n'a pas touché de dividendes de ses actions dans la société.

Comme « R.E.C. » sont les initiales de M. Crosbie, il est juste d'assumer que la formule « R.E.C. Paralegal » dérive de ces initiales. Il ressort clairement des preuves

documentaires qui ont été produites que M. Crosbie signait des lettres, sur du papier à en-tête de R.E.C. Paralegal, qui se rapportaient à des services de représentation pour des demandes d'indemnités AIAL. Pourtant, R.E.C. Paralegal ne jouissait pas du même privilège d'exemption à l'interdiction légale d'agir en qualité d'expert d'assurance en ce qui concerne des demandes d'indemnités d'accident légales que M. Crosbie. En fait, R.E.C. Paralegal ne pouvait pas être admissible à cette exemption car la société n'est ouverte qu'à des personnes physiques (par opposition à des personnes morales). Néanmoins, ni la première ordonnance ni la deuxième ordonnance, en ce qui concerne R.E.C. Paralegal, n'ont été rendues au motif que R.E.C. Paralegal avait enfreint la Loi en agissant en qualité d'expert d'assurance pour des demandes d'indemnités pour sinistre automobile.

Dans les circonstances, nous croyons que certains aspects, au moins, du comportement de M. Crosbie, que le surintendant a estimé constituer des « actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers » peuvent être attribués à la fois à R.E.C. Paralegal et à M. Crosbie à titre personnel.

Actes ou pratiques que le surintendant estime constituer le fondement de la première ordonnance

Dans le rapport qui a été annexé, comme requis, à la première ordonnance, le surintendant s'est fondé sur deux sortes de conduite de la part de M. Crosbie pour conclure que des actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers avaient été commis qui justifiaient de rendre une ordonnance de cesser et de s'abstenir contre les requérants. La première sorte de conduite portait sur des violations alléguées de certaines obligations imposées par la Loi et des directives du Code de conduite visant la protection directe du public, dont les assurés, les auteurs de demande d'indemnités d'assurance et les assureurs. La deuxième sorte de conduite concernait diverses actions présumées démontrer un manque de coopération avec le surintendant dans son enquête, contrairement aux dispositions de la Loi et aux directives du Code de conduite qui sont destinées, principalement, à assurer l'efficacité du rôle de réglementation du surintendant, ou en d'autres termes, de la gestion des personnes qui sont assujetties à la Loi ou au Code de conduite, selon les cas. Nous appellerons la première sorte de conduite « inconduite opérationnelle », et la deuxième sorte de conduite « inconduite en matière de responsabilité réglementaire ».

Actes ou pratiques présumés constituer une inconduite opérationnelle

L'inconduite opérationnelle mentionnée par le surintendant dans son rapport accompagnant la première ordonnance consistait en plusieurs actes :

- l'omission par M. Crosbie de divulguer un conflit d'intérêts;
- l'emploi par M. Crosbie de personnes qui fournissait des services de représentation à des personnes ayant déposé des demandes d'indemnités d'accident légales, mais qui n'avaient pas rempli les conditions d'exemption à l'interdiction prévue dans la Loi à ce sujet;

- la conduite impropre de M. Crosbie qui a agi en qualité de représentant AIAL.

L'omission alléguée de divulguer le conflit d'intérêts se rapportait à des demandes soumises par M. Crosbie à un assureur, dans lesquelles il réclamait le paiement du coût des services de déblaiement de la neige rendus par son fils, Rob Crosbie, à l'un de ses clients AIAL. La facture envoyée à l'assureur à l'appui de ces demandes portait le nom de Rob Crosbie. Nous avons reçu des preuves que lorsque l'assureur lui a mentionné l'existence potentielle d'un conflit d'intérêts, M. Crosbie n'a ni contesté ni caché le fait que son fils avait fourni les services, il s'est simplement contenté de nier l'existence d'un conflit d'intérêts dans les circonstances. En conséquence, nous avons conclu que le surintendant n'a pas établi que M. Crosbie avait commis « des actes ou des pratiques malhonnêtes ou mensongers » en omettant de divulguer un conflit d'intérêts, omission qui, si elle avait eu lieu, aurait été contraire au Code de conduite (art. 3.9).

Lors de l'audience devant notre Tribunal, le surintendant a suggéré que Roland Spiegel (« M. Spiegel »), qui a écrit un certain nombre de lettres très agressives concernant les demandes d'indemnités d'assurés représentés par M. Crosbie et/ou R.E.C. Paralegal (qui ont été produites en preuve par le surintendant), agissait en fait en qualité de représentant AIAL, comme le révèlent les lettres, sans avoir rempli les conditions d'obtention d'une exemption à l'interdiction légale d'agir en qualité d'expert d'assurance pour des demandes d'indemnité concernant un sinistre-automobile. Dans chacune de ces lettres, M. Spiegel déclarait à l'assureur qu'il avait été « affecté/mandaté par ... R.E.C. Paralegal pour fournir des services de counselling en réadaptation et en gestion des cas en rapport avec certaines demandes d'indemnités d'accident et autres dommages/demandes découlant du ... sinistre-automobile » décrit dans la lettre. Plus d'un assureur a soulevé la question du rôle de M. Spiegel en suggérant qu'il agissait en qualité de représentant AIAL. Dans son témoignage, M. Crosbie a décrit M. Spiegel comme un kinésithérapeute qui avait pris des cours de réadaptation. Il a expliqué que M. Spiegel n'était pas employé par R.E.C. Paralegal mais qu'il travaillait en qualité de consultant pour les aspects médicaux des demandes d'indemnités d'accident légales. Il a également affirmé que dès qu'il a appris que certains assureurs se plaignaient du fait que M. Spiegel agissait en qualité de représentant AIAL, il a demandé à M. Spiegel de faire le nécessaire pour obtenir l'exemption de l'interdiction qui l'empêche d'exercer ces fonctions. M. Spiegel a fini par faire le nécessaire, malgré son retard à contracter l'assurance contre les erreurs et les omissions.

Nous sommes d'avis que le surintendant n'a pas établi que les activités de M. Spiegel étaient le genre d'activités que seul un représentant AIAL exempté aurait le droit d'exercer légalement. Le fait que M. Spiegel ait fini par faire le nécessaire pour être admissible à l'exemption ne peut pas être considéré comme une preuve que ses activités ne pouvaient être exécutées que par un représentant AIAL. De toute manière, nous ne sommes pas convaincus que l'on puisse considérer M. Crosbie ou R.E.C. Paralegal comme ayant commis « des actes ou des pratiques malhonnêtes ou mensongers » pour la simple raison qu'ils ont recouru aux services de M. Spiegel, un consultant indépendant qui ne bénéficie pas de l'exemption, pour rendre les services qu'il a rendus à M. Crosbie ou à R.E.C. Paralegal, même si ces services pourraient être considérés comme le genre de

services que seul un représentant AIAL exempté pourrait rendre. Soit M. Crosbie soit R.E.C. Paralegal pourrait être décrit, avec suffisamment de preuves de leur participation, comme ayant encouragé ou conseillé la commission d'une infraction par M. Spiegel en vertu de la Loi, ce qui pourrait constituer une infraction en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales*, L.R.O. 1990, ch. P.33 (art. 77 et 78). Mais, dans ce cas, leurs encouragements ou leurs conseils constitueraient des actes interdits par cette loi plutôt que par la *Loi sur les assurances*. La *Loi sur les assurances* ne rend pas ceux qui facilitent ou conseillent la commission d'une infraction en vertu de cette même Loi responsables au même titre que le délinquant principal.

D'autres personnes avaient également quelques rapports avec M. Crosbie ou R.E.C. Paralegal, à savoir Natalie Masly et Ivan Brookes, qui, d'après le surintendant, rendaient des services au nom de M. Crosbie ou de R.E.C. Paralegal qui ne pouvaient être exécutés que par un représentant AIAL exempté. M. Crosbie a décrit les responsabilités de Natalie Masly, dans son bureau, comme des responsabilités administratives et de secrétariat, et celles de d'Ivan Brookes, pour le compte de Crosbie ou R.E.C. Paralegal, comme étant limitées, sur le plan de la durée et de la fonction, et exécutées à titre de technicien juridique indépendant. Nous n'avons pas entendu de preuve qui nous aurait convaincus de l'inexactitude de ces descriptions.

À l'audience devant le Tribunal, le surintendant a également laissé entendre que M. Crosbie avait agi de façon inappropriée en représentant des auteurs de demandes d'indemnités d'accident légales dans des instances devant la Cour supérieure, rôle que, n'étant pas avocat, il n'avait pas le droit d'assumer. Aucun élément de la définition d'« acte ou de pratique malhonnêtes ou mensongers » qui engloberait ce genre de représentation ne nous a été mentionné comme servant de fondement à une ordonnance de cesser et de s'abstenir en vertu de la Loi. M. Crosbie a peut-être omis d'aviser ses clients qui avaient intenté une action devant la Cour supérieure qu'il n'était pas avocat, ce qui constitue l'une des obligations d'un représentant AIAL (voir l'article 2.10 du Code de conduite), mais nous n'en sommes pas sûrs. M. Crosbie a répété qu'il avait simplement autorisé des clients qui avaient intenté des poursuites judiciaires à utiliser l'adresse de R.E.C. Paralegal comme adresse, pour des raisons de facilité, et que les clients se représentaient en fait eux-mêmes dans ces instances. Toutefois, nous avons eu la preuve qu'un certain Danny Kochan, dans une lettre adressée à un assureur-défendeur sur du papier à en-tête de R.E.C. Paralegal, a signifié le relevé des dommages dans une de ces instances (M. Crosbie a décrit Danny Kochan comme un « huissier »). Nous ne croyons pas que cette preuve soit suffisante pour réfuter l'affirmation, par M. Crosbie, que lui et R.E.C. Paralegal ne représentaient pas, en fait, les plaignants dans ces instances.

Comme nous avons jugé qu'il n'y avait pas d'inconduite opérationnelle, nous devons maintenant trancher la question de savoir s'il y a eu inconduite en matière de responsabilité réglementaire afin de décider si la première ordonnance était bien fondée.

Actes ou pratiques présumés constituer une inconduite en matière de responsabilité réglementaire

Après avoir reçu des plaintes de divers assureurs au sujet des activités de M. Crosbie et de R.E.C. Paralegal, la CSFO a entamé une enquête sous la direction de Fred Hollis (« M. Hollis »), l'un de ses enquêteurs. M. Hollis et M. Crosbie ont tous deux témoigné au sujet des circonstances de leur interaction dans le cadre de l'enquête. Les renseignements suivants sont tirés des témoignages de ces deux personnes.

M. Hollis a téléphoné à M. Crosbie le 17 mars 2005, ou autour de cette date, pour prendre rendez-vous avec lui. M. Hollis s'est rendu, comme prévu, au bureau de R.E.C. Paralegal, le 18 mars. M. Hollis a indiqué à M. Crosbie qu'il voulait lui parler de l'enquête qu'il menait. Ils ont parlé d'abord de l'allégation de conflit d'intérêts faite par un assureur au sujet des services de déblaiement de la neige rendus par le fils de M. Crosbie à un client de M. Crosbie. La question des plaintes déposées à la CSFO au sujet de M. Crosbie ou de R.E.C. Paralegal n'a pas été abordée plus en détail. M. Hollis a avisé M. Crosbie, au début de leur rencontre, qu'il allait enregistrer l'entretien. M. Crosbie s'y est opposé et a indiqué qu'il avait quelqu'un qui pourrait prendre des notes, ce à quoi M. Hollis a répondu que ce n'était pas suffisant. M. Crosbie a aussi demandé, à un certain moment de cette brève discussion, les documents qui étayaient les plaintes portées contre lui. M. Hollis a déclaré à M. Crosbie qu'il ne continuerait pas l'entretien sans l'enregistrer, que M. Crosbie recevrait une transcription de l'enregistrement et qu'il montrerait à M. Crosbie les documents pertinents quand il commencera à lui poser des questions. Comme M. Crosbie a refusé de continuer, M. Hollis a mis fin à l'entretien en lui disant qu'il lui donnerait de ses nouvelles. M. Crosbie a demandé qui était son superviseur. M. Hollis lui a communiqué le nom de Robert Barbour (« M. Barbour »), chef des enquêtes à la CSFO.

Dans une lettre datée du 18 mars 2005, adressée à M. Barbour, M. Crosbie a mentionné que M. Hollis avait insisté pour enregistrer son entretien avec lui, le jour de leur rencontre, en affirmant, en autres, que M. Hollis ne lui avait pas mentionné la compétence de la CSFO d'exiger un tel enregistrement et que la FSCO ne lui avait remis aucun document auquel il pourrait répondre. M. Barbour a répondu à M. Crosbie, par une lettre datée du 22 mars, que l'entretien par un enquêteur pouvait être consigné soit par enregistrement sur cassette soit par notes verbatim écrites, et qu'il aurait l'occasion, au cours de l'entretien, de passer en revue les documents se rapportant aux questions qui lui sont posées, avant d'y répondre.

M. Hollis a écrit à M. Crosbie, par une lettre datée du 29 mars et transmise par télécopieur le 31 mars, pour lui demander formellement de se présenter au bureau de la CSFO, les 5, 6 et 7 avril, pour un entretien au sujet des plaintes concernant les pratiques commerciales de M. Crosbie en qualité de représentant AIAL, et d'apporter les dossiers relatifs à neuf clients AIAL nommés. La lettre citait le paragraphe 31 (1) de la Loi pour justifier cette demande de renseignements et soulignait le devoir de M. Crosbie, en vertu de l'article 3.11 du Code de conduite, de répondre rapidement. À la lecture de la lettre, M. Crosbie s'est dit qu'il aurait besoin du consentement des neuf clients nommés pour divulguer leurs dossiers à la CSFO, étant donné la nature confidentielle des renseignements qu'ils contenaient. Il a donc appelé chacun de ces clients et leur a demandé de venir le voir pour discuter de la divulgation des dossiers pertinents. Quatre

lettres d'instructions de clients à l'attention de M. Crosbie/R.E.C. Paralegal ont été produites en preuve et chacune, en gros, donnait l'ordre de ne pas divulguer à la CSFO les dossiers ou de ne pas les divulguer sans leur consentement. M. Crosbie a également déclaré dans son témoignage que certains avocats, auxquels une partie des dossiers pertinents avaient été remis, s'étaient violemment opposés à ce qu'il discute des dossiers avec M. Hollis.

M. Hollis a donné suite à sa lettre du 29 mars par un coup de téléphone à M. Crosbie, le vendredi 1^{er} avril. Lors de cette conversation téléphonique, M. Crosbie lui a fait savoir qu'il devait d'abord parler avec deux avocats, que certains renseignements figurant dans les dossiers de clients demandés étaient confidentiels et qu'il avait des questions à poser au sujet de l'applicabilité, à sa situation, de certaines dispositions de la Loi et des règlements invoqués par M. Hollis. Il a aussi déclaré qu'il aborderait tous ces aspects dans une lettre qu'il enverrait par télécopieur à M. Hollis, mais qu'il ne pourrait pas envoyer la télécopie avant le lundi suivant, le 4 avril. M. Hollis a précisé que M. Crosbie lui avait expliqué qu'il ne pouvait pas envoyer cette télécopie le jour-même parce que pendant son absence quelqu'un s'était introduit par effraction dans son bureau et que la police se trouvait dans le bureau pour mener une enquête. Cependant, M. Crosbie a bien mentionné le fait que la police se trouvait dans son bureau et qu'une introduction par effraction avait été commise, mais sans préciser que la police se trouvait là à cause de l'introduction par effraction. Nous avons entendu le témoignage d'un employé d'une société qui a installé un système d'alarme dans le bureau de R.E.C. Paralegal. Ce témoin a expliqué qu'il devait rencontrer M. Crosbie au bureau de R.E.C. Paralegal, le 1^{er} avril, pour discuter du nombre important d'appels passés du bureau au poste de surveillance de sécurité. Néanmoins, le rendez-vous a été annulé, apparemment par M. Crosbie. Lorsqu'ils se sont rencontrés deux jours plus tard, l'employé de l'agence de sécurité a examiné les portes du bureau et remarqué que le loquet de la porte de derrière ne verrouillait pas bien et qu'il donnait l'impression que quelqu'un avait tenté de s'introduire par effraction. M. Hollis a contacté plus tard la police qui lui a confirmé qu'aucune introduction par effraction n'avait été signalée au bureau de R.E.C. Paralegal.

Lorsque la télécopie promise par M. Crosbie n'est jamais arrivée, M. Hollis a téléphoné à M. Crosbie, le 8 avril, mais on lui a répondu que M. Crosbie se trouvait à une médiation. M. Hollis lui a laissé un message, auquel personne n'a répondu. Le 11 avril, M. Hollis a envoyé une lettre à M. Crosbie pour donner suite à sa lettre du 29 mars, dans laquelle il lui rappelait les multiples lettres et appels téléphoniques qui avaient été échangés entre eux, et l'avisait pour conclure que s'il n'avait pas de ses nouvelles avant le 13 avril, il présenterait un rapport recommandant qu'une ordonnance de cesser et de s'abstenir soit rendue contre lui. Cependant, le 12 avril, un jour avant l'expiration du délai, M. Crosbie a envoyé par télécopieur une lettre à M. Hollis, datée du 11 avril, qui était apparemment la lettre qu'il avait promise de lui envoyer au cours de leur conversation téléphonique du 1^{er} avril. La lettre déclarait ce qui suit :

- La Paralegal Society l'avait informé que certains articles de la Loi et des règlements invoqués par M. Hollis dans sa lettre du 29 mars, ne s'appliquaient pas dans les circonstances;

- Il n'avait pas enfreint le Code de conduite, car il avait répondu sans attendre aux demandes de renseignements de la CSFO;
- Ses clients et un cabinet d'avocats s'occupant du dossier de l'un de ses clients lui avaient interdit de divulguer les dossiers pertinents sans autorisation expresse et même d'en parler;
- Comme il croyait que M. Hollis recourait à des méthodes trompeuses pour le contraindre à divulguer les dossiers de ses clients, il aurait besoin de la présence d'un représentant de la Paralegal Society, d'un avocat de sa compagnie d'assurance contre les erreurs et les omissions et de son avocat personnel, à toute réunion avec M. Hollis;
- Les dates de rendez-vous proposées, soit les 5, 6 et 7 avril, étaient trop proches, mais une fois que le représentant de la Paralegal Society et son avocat se seraient réunis, ils appelleraient pour fixer un rendez-vous, s'ils décidaient que M. Hollis avait bien compétence pour convoquer cette rencontre, et il assistera à ce rendez-vous avec son avocat, l'avocat de la Paralegal Society et l'avocat de la compagnie d'assurance contre les erreurs et les omissions. C'est seulement dans ces conditions qu'il sera prêt à répondre, rapidement et complètement, à toute question de M. Hollis.

Une copie de cette lettre a été envoyée au surintendant, à l'ombudsman de l'Ontario, à la Paralegal Society et à la compagnie d'assurance contre les erreurs et les omissions de M. Crosbie.

Le 12 avril, M. Crosbie a également envoyé une lettre, datée du 5 avril, à M. Barbour, affirmant qu'il avait droit à l'entière divulgation des plaintes portées contre lui et qu'une fois que tous les avocats seraient en possession des plaintes et des documents à l'appui, un rendez-vous serait fixé avec M. Hollis.

M. Hollis n'a plus eu d'autres contacts avec M. Crosbie. Après avoir attendu quelques temps il a préparé un rapport recommandant qu'une ordonnance de cesser et de s'abstenir soit rendue contre M. Crosbie et R.E.C. Paralegal, qui a donné lieu au rapport du surintendant daté du 19 mai 2005, à l'appui de la première ordonnance. Il ne semble pas que M. Crosbie, R.E.C. Paralegal ou quiconque en leur nom, n'ait contacté M. Hollis ou la CSFO après le 12 avril et avant la publication de la première ordonnance, le 19 mai.

Nous ne sommes pas convaincus, d'après notre évaluation des preuves, que M. Crosbie a délibérément trompé M. Hollis, au cours de leur conversation téléphonique du 1^{er} avril, au sujet de ce qui se passait dans le bureau de R.E.C. Paralegal, pour trouver une excuse au fait qu'il ne pouvait pas lui envoyer sa lettre, ce jour-là. Même si M. Hollis avait été délibérément trompé, l'évolution de l'enquête n'en a pas été affectée. L'envoi de la lettre promise aurait de toute façon été reporté jusqu'après le 1^{er} avril à cause de la présence de la police dans le bureau de R.E.C. Paralegal, que cette présence soit due à une introduction par effraction ou à l'exécution d'un mandat de perquisition. Le fait que M. Hollis croie que M. Crosbie lui a menti au sujet de la présence de la police ne change rien. Étant donné tous ces facteurs, nous avons conclu que l'excuse fournie par M. Crosbie, au cours de sa conversation téléphonique du 1^{er} avril avec M. Hollis, pour

expliquer son incapacité à envoyer la télécopie ce jour-là, ne devrait pas être considérée comme « un acte ou une pratique malhonnêtes ou mensongers » au motif qu'elle revenait à fournir de faux renseignements à la CSFO (voir l'alinéa 447 (2) a) de la Loi) ou à commettre un acte malhonnête dans ses rapports avec la CSFO (art. 2 du Code de conduite).

À l'audience, en réponse aux allégations selon lesquelles M. Crosbie n'avait pas coopéré avec le surintendant à l'enquête, contrairement aux dispositions de la Loi et aux directives du Code de conduite, les avocats de M. Crosbie et de R.E.C. Paralegal n'ont pas plaidé que la demande de renseignements formelle provenant de M. Hollis n'avait pas de bien-fondé juridique ou que les dossiers de clients demandés ne pouvaient pas être légalement produits pour des raisons de confidentialité ou autre. Ces deux arguments figuraient, entre autres, parmi ceux qu'a opposés M. Crosbie dans sa lettre du 11 avril à M. Hollis.

Dans toutes les circonstances, nous avons conclu que M. Crosbie et R.E.C. Paralegal avaient, en fait, commis des « actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers », justifiant la délivrance d'une ordonnance de cesser et de s'abstenir contre eux, parce qu'ils avaient omis de se conformer à une demande formelle de renseignements faite en vertu du paragraphe 31 (1) de la Loi (voir le paragraphe 33 (1), conjugué à l'alinéa 447 (2) d)) et de répondre complètement et rapidement à une demande de renseignements émanant de la CSFO (voir art. 3.11 du Code de conduite). Cependant, nous avons aussi conclu que le surintendant s'était indûment empressé de rendre la première ordonnance, étant donné que M. Crosbie avait encore quelques préoccupations non résolues au sujet de l'enquête de M. Hollis. Aucune des preuves produites devant nous ne laissait entendre que ces préoccupations n'étaient pas *bona fide*. Il convient de souligner que la première ordonnance a été rendue sans que M. Hollis ou un autre représentant de la CSFO n'ait repris contact avec M. Crosbie après la lettre du 11 avril de M. Hollis à l'attention de M. Crosbie. Et pourtant, dans cette lettre, M. Hollis avait donné à M. Crosbie jusqu'au 13 avril pour se mettre en contact avec lui, délai que M. Crosbie a, en fait, respecté – bien qu'au dernier moment – en envoyant sa lettre du 11 avril, qui semble avoir été télécopiée à M. Hollis, à 19 h 34, le 12 avril.

Actes ou pratiques que le surintendant présume justifier la deuxième ordonnance

La deuxième ordonnance, rendue le 22 juin 2005, est, dans ses modalités, semblable à la première ordonnance, rendue le 19 mai 2005, qu'elle complète. La deuxième ordonnance est cependant différente à deux points de vue. Elle ne répète pas l'exigence, imposée dans la première ordonnance, que les requérants avisent immédiatement leurs clients AIAL qu'ils ne peuvent plus agir en leur nom; en revanche, l'ordonnance ajoute une nouvelle exigence, à savoir qu'une liste des noms, adresses et numéros de téléphone de ces clients soit immédiatement remise au surintendant. La deuxième ordonnance est aussi plus précise que la première ordonnance sur un point : elle déclare clairement que les requérants doivent cesser de fournir des services en ce qui concerne des demandes d'indemnités d'accident légales et cesser de donner l'impression au public qu'ils fournissent ces services « que ces services soient ou non rétribués ». La dernière clause

laisse entendre que le surintendant savait que R.E.C. Paralegal affirmait à certains assureurs que M. Crosbie n'avait pas enfreint la première ordonnance en fournissant des services à des clients AIAL auxquels il ne demandait plus d'honoraires. Nous avons reçu en preuve des copies de trois « messages » écrits, après le 19 mai, sur du papier à en-tête de R.E.C. Paralegal, à l'attention d'assureurs ou d'experts d'assurance, mais sans aucune signature ou sans la signature de M. Crosbie, et qui déclaraient : « Je ne suis pas un représentant AIAL » ou « Je suis exempt de l'obligation d'être un représentant AIAL » parce qu'aucune rétribution directe ou indirecte n'est reçue pour les services fournis.

On peut se poser la question de savoir si quelqu'un qui fournit des services de représentation à des auteurs de demandes d'indemnités d'accident légales, mais sans être rétribué pour ces services, est libre d'agir sans obtenir l'exemption de l'interdiction d'agir en qualité d'expert d'assurance pour des demandes d'indemnité concernant un sinistre-automobile (voir le libellé du paragraphe 398 (1) de la Loi et l'article 19 du Règlement de l'Ontario 664). Toutefois, le fait est que la première ordonnance donnait l'ordre à M. Crosbie et à R.E.C. Paralegal de cesser immédiatement de « donner l'impression, de quelque manière que ce soit, qu'ils représentent des personnes ayant droit à des indemnités d'accidents légales en Ontario » (par. C de la première ordonnance). Les « messages » envoyés par R.E.C. Paralegal, mentionnés ci-dessus, semblent donner l'impression, aux destinataires des messages, que R.E.C. Paralegal ou M. Crosbie, ont le droit d'agir en qualité de représentants AIAL.

Les actes ou pratiques que le surintendant considère comme formant le bien-fondé de la deuxième ordonnance, dans son rapport joint, tel que demandé, à l'ordonnance, sont les mêmes que ceux qui sont considérés comme formant le bien-fondé de la première ordonnance, en plus d'autres actes ou pratiques précisés qui se seraient soi-disant passés après la publication de la première ordonnance (à savoir, en gros, le non-respect par M. Crosbie des modalités de la première ordonnance). Le non-respect d'une ordonnance de cesser et de s'abstenir peut justifier une deuxième ordonnance de ce genre, car ce non-respect constitue la commission d'un acte interdit par la Loi (al. 447 (2) b)) et représente, en tant que tel, un « acte ou une pratique malhonnêtes ou mensongers » qui peut justifier une ordonnance de cesser et de s'abstenir (par. 1 (1) du Règlement de l'Ontario 7/00, dans sa version modifiée). Aucun des motifs d'inconduite opérationnelle, de la part de M. Crosbie ou de R.E.C. Paralegal, invoqués comme bien-fondé de la deuxième ordonnance n'était différent de ceux qui avaient déjà été allégués comme motifs de bien-fondé de la première ordonnance.

Dans son rapport accompagnant la deuxième ordonnance, le surintendant a allégué que M. Crosbie n'avait pas déposé auprès du surintendant des copies de ses lettres adressées aux clients pour les informer des dispositions de la première ordonnance et les aviser qu'il ne pourrait plus agir en leur nom (comme l'exige le par. B de la première ordonnance). M. Crosbie n'a pas contesté cette allégation dans son témoignage, mais a expliqué qu'il n'avait pas avisé, par écrit, ses clients AIAL de l'ordonnance pour des raisons pratiques, car il avait plus de 500 clients AIAL (peut-être même plus de 1 000); il a préféré informer ses clients du contenu de l'ordonnance à l'occasion de contacts avec

eux. M. Crosbie a avoué qu'il n'avait pas mentionné à la CSFO sa difficulté à aviser, par écrit, ses clients AIAL de la situation.

Le surintendant a également soutenu, dans son rapport, que M. Crosbie avait continué, après la publication de la première ordonnance, de représenter et de conseiller des auteurs de demandes d'indemnités d'accident légales et de fournir aux clients des services concernant ces demandes (contrairement au par. A de la première ordonnance). Nous avons reçu des preuves d'assureurs, ou de leurs représentants ou agents, démontrant que dans un certain nombre de cas, R.E.C. Paralegal ou M. Crosbie, avait communiqué avec eux au nom de clients AIAL, en utilisant le papier à en-tête de R.E.C. Paralegal, après la première ordonnance. M. Crosbie a expliqué que dans un des cas il avait dû envoyer une lettre à l'assureur pour éviter de dépasser un délai important, ce qui aurait porté préjudice au client, pendant qu'il transférait le dossier du client à quelqu'un d'autre.

Enfin, le surintendant a soutenu, dans son rapport, que les anciens clients de M. Crosbie, qui ont été transférés à une certaine Olga Leyenson (« M^{me} Leyenson ») après la première ordonnance, n'avaient pas reçu une copie de la première ordonnance (comme l'exige le paragraphe B de cette ordonnance) et que M^{me} Leyenson s'était associée de diverses façons avec R.E.C. Paralegal après cette ordonnance, notamment en utilisant régulièrement le papier à en-tête de R.E.C. Paralegal (ce qui constitue une infraction au paragraphe A de la première ordonnance). M. Crosbie a déclaré dans son témoignage que M^{me} Leyenson avait obtenu le titre de représentante AIAL exemptée le 3 mai 2005, et qu'ainsi elle a pu représenter les clients AIAL, dont les anciens clients de M. Crosbie, et créer sa propre entreprise de services parajuridiques. Il a ajouté qu'elle n'était plus employée par R.E.C. Paralegal depuis juillet 2003.

D'après les preuves produites, nous avons conclu que M. Crosbie et R.E.C. Paralegal n'avaient pas respecté la première ordonnance, pour les raisons suivantes :

- Ils n'ont pas avisé les clients AIAL de M. Crosbie, par écrit, du fait que M. Crosbie ne pouvait plus les représenter et ils n'ont pas remis des copies de ces avis au surintendant;
- M. Crosbie, dans des communications avec des assureurs ou leurs représentants ou agents, a continué à représenter une partie de ses clients en ce qui concerne leurs demandes d'indemnités d'accident légales.

Ces activités étaient contraires à la première ordonnance et constituaient donc des actes interdits par la Loi et, par conséquent « des actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers », qui ont servi de fondement à la deuxième ordonnance. Nous qualifions les activités en question d'inconduite en matière de responsabilité réglementaire, plutôt que d'inconduite opérationnelle, car il s'agit d'une infraction à une directive réglementaire du surintendant, énoncée dans la première ordonnance.

Actes ou pratiques que le surintendant présume enfreindre la deuxième ordonnance

La deuxième ordonnance exigeait, entre autres, que M. Crosbie et R.E.C. Paralegal prennent des mesures immédiates pour remettre au surintendant une liste des noms, adresses et numéros de téléphone de toutes les personnes ayant déposé une demande d'indemnités d'accident légales et qui étaient des clients de M. Crosbie ou de R.E.C. Paralegal au 19 mai 2005. Il ressort des preuves que cet ordre n'a pas été respecté.

Ordonnance du Tribunal

Après la conclusion de l'audience orale dans cette instance, nous avons demandé au greffier du Tribunal d'inviter les parties à soumettre des observations écrites sur les deux questions suivantes :

- Le Tribunal est-il compétent pour rendre une ordonnance de cesser et de s'abstenir en vertu du paragraphe 441 (8) de la *Loi sur les assurances* en précisant une date d'expiration précise?
- Dans l'affirmative, et si le Tribunal décidait d'exercer sa compétence dans cette affaire, quelle date d'expiration serait appropriée, dans les circonstances de cette affaire, pour une ordonnance de cesser et de s'abstenir assortie des modalités proposées par le surintendant?

Le greffier a envoyé aux parties une lettre datée du 25 septembre 2005. Sur consentement des parties, les dates limites initiales pour la soumission des observations écrites ont été prolongées et la dernière série d'observations devait être soumise avant le 21 novembre 2005.

Dans ses observations écrites, M. Crosbie (à ce stade, agissant en son propre nom) a affirmé que le Tribunal devait simplement trancher la question de savoir si M. Crosbie ou R.E.C. Paralegal avait commis des actes ou des pratiques qui convaincraient le Tribunal qu'une ordonnance permanente de cesser et de s'abstenir devrait être rendue contre eux. L'avocat du surintendant, dans ses observations écrites, a déclaré que la première question posée par le Tribunal exigeait une réponse affirmative et que la réponse à la deuxième question était que la date d'expiration appropriée pour toute ordonnance de cesser et de s'abstenir à durée limitée du Tribunal devrait être au plus tôt le 20 mai 2007, le deuxième anniversaire de la signification de la première ordonnance.

Nous avons conclu qu'une ordonnance de cesser et de s'abstenir rendue en vertu des paragraphes 441 (7) ou (8) de la Loi (l'art. 441 est reproduit, à titre de référence, à l'Annexe des motifs) ne doit pas forcément être non limitative, et donc, sans limite de temps ou autre événement ou mécanisme d'expiration intégré. Une ordonnance provisoire de cesser et de s'abstenir en vertu du paragraphe 441 (4) est rendue si tout retard dans la délivrance de l'ordonnance permanente risque de porter atteinte ou de nuire à l'intérêt public, condition qui peut renvoyer au type d'ordonnance prévu au paragraphe 441 (7) ou (8). Étant donné le contexte dans lequel le terme « ordonnance permanente » est utilisé, nous pensons qu'il signifie simplement une ordonnance qui n'est pas une

« ordonnance provisoire », c'est-à-dire il ne s'agit pas d'une ordonnance qui est en vigueur en attendant l'expiration du délai de dépôt d'une demande d'audience ou l'issue d'une audience. D'après nous, le terme « permanente » n'évoque pas nécessairement la continuation « à perpétuité ». Bien que le paragraphe 441 (11) stipule que le surintendant peut révoquer une ordonnance rendue en vertu de l'article 441, rien ne laisse supposer que ce soit le seul moyen de mettre fin à une ordonnance.

Si notre conclusion au sujet de l'article 441 est erronée, et si son libellé n'appuie pas suffisamment la délivrance d'une ordonnance de cesser et de s'abstenir limitée dans le temps, alors la délivrance d'une ordonnance de cesser et de s'abstenir par le Tribunal en vertu de cet article (en particulier le paragraphe 441 (8)) peut être étayée par le paragraphe 21 (2) de la *Loi sur la Commission des services financiers de l'Ontario*, L.R.O. 1997, ch. 28, qui accorde au Tribunal l'autorisation générale de rendre une ordonnance assujettie aux conditions énoncées dans l'ordonnance. Nous croyons que cet article peut être raisonnablement interprété comme autorisant la délivrance d'une ordonnance contenant une condition d'expiration à une date précise.

Pour les motifs énoncés ci-dessous, nous avons décidé qu'il était approprié de limiter la durée de l'ordonnance de cesser et de s'abstenir que nous prendrions dans la présente affaire et que cette durée limitée devrait être une année. Premièrement, le surintendant s'est indûment dépêché de rendre une ordonnance de cesser et de s'abstenir (voir le par. 12 des présents motifs), éliminant prématurément toute chance de résoudre, au sein de la CSFO, la question de savoir si M. Crosbie ou R.E.C. Paralegal avait, en fait, commis une inconduite opérationnelle. Deuxièmement, bien qu'incapable d'obtenir la coopération de M. Crosbie dans le cadre de l'enquête initiale, le surintendant a eu l'occasion, par l'audience devant ce Tribunal, de plaider que M. Crosbie et R.E.C. Paralegal avaient été coupables d'inconduite opérationnelle. En fait, le surintendant a pu interroger M. Crosbie durant l'audience, au cours du contre-interrogatoire. Bien entendu, le processus d'audience du Tribunal n'est pas la même chose qu'un entretien complet avec M. Crosbie et la production des documents pertinents à l'étape antérieure de l'enquête. Toutefois, nous croyons que l'audience a été très utile et qu'elle a permis d'obtenir les renseignements qu'une enquête complète aurait mis au jour. Troisièmement, le surintendant n'a pas réussi à nous convaincre, à l'audience, que M. Crosbie ou R.E.C. Paralegal avait commis une inconduite opérationnelle (voir les pages 7-9 et 13 des présents motifs). Il n'est parvenu qu'à nous convaincre qu'ils avaient commis une inconduite en matière de conformité réglementaire. C'est pourquoi, la seule sanction convenable que nous puissions imposer concerne cette dernière inconduite. Aux fins de détermination de la peine uniquement, nous estimons que l'inconduite en matière de conformité réglementaire pourrait être considérée comme qualitativement différente d'une inconduite opérationnelle et, en général, assortie d'une peine moins lourde.

Au vu de nos diverses conclusions dans cette affaire, nous ordonnons par la présente, à M. Crosbie et à R.E.C. Paralegal, de prendre les mesures suivantes, et de continuer à les prendre, pendant une année à compter de la date d'entrée en vigueur de la présente ordonnance :

- A. Cesser d'exercer des activités de représentant de personnes ayant droit à des indemnités d'accident légales;
- B. Cesser de fournir des services à quiconque est lié de quelque manière que ce soit à une demande d'indemnités d'accident légales, que ces services soient ou non rétribués;
- C. Cesser immédiatement d'annoncer ou de donner l'impression, de quelque manière que ce soit, que des services de toutes sortes concernant des demandes d'indemnités d'accident légales sont offerts ou fournis, que ces services soient ou non rétribués.

Les paragraphes numérotés par lettre de la présente ordonnance correspondent aux trois premiers paragraphes, numérotés par lettre, de l'ordonnance de cesser et de s'abstenir proposée par le surintendant dans l'instrument contenant la deuxième ordonnance, mais nous n'avons pas inclus le paragraphe final de cette ordonnance proposée, qui exigeait la signification au surintendant d'une liste des clients AIAL qui étaient des clients de M. Crosbie ou de Paralegal. Ce dernier paragraphe est inutile, car nous avons définitivement réglé les allégations faites par le surintendant au sujet des activités de M. Crosbie et de R.E.C. Paralegal, jusqu'à la date de la deuxième ordonnance, inclusivement, en rapport avec ces clients. Notre ordonnance entrera en vigueur dès la date des présents motifs et remplacera les ordonnances provisoires de cesser et de s'abstenir rendues par le surintendant dans cette instance.

Aucune disposition de notre ordonnance n'est destinée à empêcher la délivrance d'une autre ordonnance de cesser et de s'abstenir contre M. Crosbie ou R.E.C. Paralegal, pour cause de non-conformité à cette ordonnance ou pour cause d'une conduite qui ne constitue pas simplement une violation de la première ordonnance ou de la deuxième ordonnance, et qui aurait lieu après la date de la deuxième ordonnance.

FAIT à Toronto (Ontario), le 1^{er} jour de décembre 2005.

"Colin H.H. McNairn"
Colin H.H. McNairn, président du
Tribunal et du tribunal saisi

"Martin J. K. Brown"
Martin J.K. Brown, membre du
Tribunal et du tribunal saisi

"Kevin Ashe"
Kevin Ashe, membre du Tribunal
et du tribunal saisi

ANNEXE

Loi sur les assurances, L.R.O. 1990, c. I-8, dans sa version modifiée.

Rapport du surintendant

441. (1) Le surintendant fait un rapport si, en se fondant sur un examen, une enquête ou une autre preuve, il est d'avis qu'une personne a commis ou commet un acte, ou a suivi ou suit une ligne de conduite qui constituent un acte ou une pratique malhonnêtes ou mensongers, ou dont la poursuite risque vraisemblablement de créer une situation qui constituerait un acte ou une pratique malhonnêtes ou mensongers.

Avis

(2) Le surintendant peut donner à la personne un avis écrit, comprenant une copie du rapport qu'il a fait aux termes du paragraphe (1), de son intention de rendre une ordonnance lui enjoignant, selon le cas :

- a) de cesser ou de s'abstenir de commettre des actes ou de poursuivre une ligne de conduite que le surintendant précise;
- b) de cesser de se livrer à des opérations d'assurance ou aux activités liées à ces opérations que le surintendant précise;
- c) de prendre les mesures qui, de l'avis du surintendant, s'imposent afin de remédier à la situation.

Demande d'audience

(3) La personne peut, dans les 15 jours de la réception de l'avis, demander par écrit que le Tribunal tienne une audience avant que le surintendant ne prenne les mesures prévues dans l'avis.

Ordonnance provisoire

(4) Malgré le paragraphe (3), si, de l'avis du surintendant, tout retard dans la délivrance de l'ordonnance permanente risque de porter atteinte ou de nuire à l'intérêt public, le surintendant peut, sans avis préalable, rendre l'ordonnance provisoire visée au paragraphe (2). L'ordonnance prend effet dès qu'elle est rendue et devient permanente le 15^e jour qui suit celui où elle est rendue, sauf si la personne présente une demande d'audience devant le Tribunal dans ce délai.

Audience

[\(5\)](#) Si la personne demande une audience dans le délai imparti, le Tribunal en tient une.

Prolongation des effets de l'ordonnance

[\(6\)](#) Si la personne demande une audience dans le délai imparti et que le surintendant rend une ordonnance provisoire en vertu du paragraphe (4), le surintendant peut prolonger les effets de l'ordonnance provisoire tant que l'audience n'est pas terminée et que l'ordonnance n'a pas été confirmée, modifiée ou révoquée.

Aucune audience demandée

[\(7\)](#) la personne ne demande pas d'audience dans le délai imparti, le surintendant peut rendre l'ordonnance prévue dans l'avis donné aux termes du paragraphe (2), laquelle prend effet à la date qui y est précisée.

Audience

[\(8\)](#) Si, à l'audience, le Tribunal est d'avis que l'ordonnance prévue au paragraphe (2) devrait être rendue, il peut rendre une ordonnance qui prend effet à la date qui y est précisée.

Modification

[\(9\)](#) Le surintendant peut modifier une ordonnance rendue en vertu du présent article après avoir donné à la personne nommément désignée dans l'ordonnance l'occasion de présenter des exposés écrits.

Appel

[\(10\)](#) La personne désignée dans l'ordonnance que modifie le surintendant peut interjeter appel de celle-ci devant le Tribunal.

Révocation

[\(11\)](#) Le surintendant peut révoquer une ordonnance rendue en vertu du présent article.