

## COUR SUPÉRIEURE

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC  
DISTRICT DE BEDFORD

N° : 460-17-001187-095

DATE : 31 octobre 2012

---

**SOUS LA PRÉSIDENCE DE : L'HONORABLE CHARLES OUELLET, J.C.S.**

---

**FRANCE BILODEAU LACOSTE**

Demanderesse

c.

**INDUSTRIELLE ALLIANCE, ASSURANCE ET SERVICES FINANCIERS INC.**

Défenderesse

---

### JUGEMENT RECTIFIÉ

---

[1] Le 4 mars 2008, M. Francis Normandin, agent d'assurances représentant la défenderesse Industrielle Alliance, informe la demanderesse France Bilodeau Lacoste ainsi que son époux Claude Lacoste qu'Industrielle Alliance refuse leur proposition du 20 septembre 2007. Par cette proposition les Lacoste demandaient que soit couvert le solde de leur emprunt hypothécaire résidentiel au de décès de l'un d'entre eux.

[2] Claude Lacoste décède le 8 mars 2008 d'un infarctus. Le solde de l'hypothèque est alors de 103 514,61 \$.

[3] France Bilodeau Lacoste réclame ce montant à Industrielle Alliance au motif que cette dernière et son agent Francis Normandin ont négligemment tardé à les informer, elle et Claude Lacoste, de ce refus. La décision de refuser la proposition a été prise le 10 janvier 2008. France Bilodeau Lacoste fait valoir que le délai de presque deux mois

avant qu'elle et son époux en soient avisés les a empêchés d'obtenir une couverture d'assurance équivalente auprès d'un autre assureur avant le décès.

[4] Alternativement, France Bilodeau Lacoste fait valoir que la négligence d'Industrielle Alliance et de son agent l'a privée d'une chance d'obtenir auprès d'un autre assureur l'assurance désirée.

[5] Le Tribunal traitera d'abord de la faute d'Industrielle Alliance et de l'agent et, ensuite, des éléments factuels et juridiques afférents au lien de causalité et à la perte de chance.

#### LA FAUTE

[6] Au mois de mars 2007, le couple Lacoste a obtenu de sa caisse populaire une marge de crédit pour financer la construction d'une nouvelle résidence sur la rue Paradis à Granby. Le 2 avril, ils font à Desjardins Sécurité Financière (DSF) une proposition d'assurance-vie pour couvrir le solde de la marge en cas de décès de l'un d'eux. DSF refusera de donner suite à cette proposition le 4 juillet 2007. Nous reviendrons plus en détail sur cette partie de l'historique factuel lors de notre analyse du lien de causalité.

[7] La construction de la nouvelle résidence est terminée lorsque, le 18 septembre 2007, le couple Lacoste négocie avec sa caisse populaire un emprunt hypothécaire pour rembourser la portion de la marge de crédit utilisée pour la construction. Le montant de l'emprunt est de 105 000 \$. Les Lacoste ne font pas de proposition à DSF à cette occasion.

[8] Le 20 septembre 2007, les Lacoste rencontrent Francis Normandin. Ce dernier est nouveau dans ses fonctions d'agent d'assurances pour Industrielle Alliance. Il est accompagné de son supérieur Richard Petit. Francis Normandin mène l'entrevue. Il complète avec les Lacoste la proposition d'assurance, la déclaration du proposant ainsi que le formulaire de signatures, lequel comporte les autorisations médicales. Il leur remet une entente de protection provisoire en cas de décès ou de maladie grave valide pour un délai maximum de 90 jours. Il perçoit la première prime au montant de 43,91 \$.

[9] Dans les jours qui suivent, Industrielle Alliance obtiendra des informations préliminaires provenant d'une banque de données (Medical Information Bureau, ci-après MIB) à l'effet que Claude Lacoste aurait déclaré à un autre assureur avoir fait usage de drogues. Les 10 octobre et 30 octobre 2007 Industrielle Alliance fera procéder à des examens paramédicaux de Claude Lacoste, dont l'un comprend un questionnaire sur la consommation de drogues. Le 6 décembre 2007, Industrielle Alliance lui fait répondre à un questionnaire additionnel sur la consommation de drogues. L'assureur obtiendra aussi un résumé du dossier médical de Claude Lacoste de la part de son médecin le 8 janvier 2008. Le 10 janvier 2008, Industrielle Alliance obtient par l'entremise du MIB des informations plus détaillées qui révèlent que dans la proposition faite par Claude Lacoste à DSF le 2 avril 2007, il a déclaré avoir cessé

l'usage de narcotiques depuis 2 ans. Ce fait le rend inassurable selon les normes d'Industrielle Alliance. La tarificatrice complète un formulaire de refus la même journée. Un chèque pour le remboursement de la prime au montant de 43,91 \$ est émis le 11 janvier 2008 et transmis à Francis Normandin pour qu'il informe les proposants de ce refus. Selon les exigences d'Industrielle Alliance à l'époque, l'agent doit rencontrer les proposants en personne pour les informer du refus.

[10] Monsieur Normandin est alors en vacances. Il reviendra au travail à la fin janvier. Personne n'est assigné pour faire le suivi de son courrier en son absence. Il ne prendra connaissance de l'avis de refus que le 5 février, date à laquelle il dit avoir tenté de contacter les proposants par téléphone sans succès.

[11] Il témoigne avoir tenté de joindre les Lacoste « *hebdomadairement* » par téléphone par la suite, toujours sans succès.

[12] Il n'utilise pas de système structuré pour le suivi de ses dossiers. Il garde des notes dans ses poches pour lui rappeler les appels qu'il doit faire. Il est payé par des commissions sur les ventes effectuées. Une rencontre avec des proposants pour les informer du refus de l'assureur ne lui rapporte aucune rémunération.

[13] France Bilodeau Lacoste ne travaille pas et elle est présente à la maison régulièrement. Elle témoigne que Normandin l'aurait facilement jointe s'il avait essayé. Elle n'a jamais reçu d'appel.

[14] Elle témoigne avoir pris l'initiative d'appeler ce dernier le 3 mars en raison des délais écoulés sans recevoir de nouvelles. M. Normandin dit pour sa part que c'est lui qui a réussi à la joindre par téléphone à cette date.

[15] Sur ce point, le Tribunal préfère le témoignage de Madame qui lui apparaît plus crédible.

[16] Lorsque madame Bilodeau Lacoste et M. Normandin se parlent finalement le 3 mars, ce dernier lui dit qu'il doit les rencontrer rapidement, elle et son époux. Un rendez-vous est fixé au lendemain 4 mars.

[17] Lors de cette rencontre, M. Normandin informe les Lacoste du refus. Il dit ne pas connaître les motifs de ce refus et il leur remet un formulaire qu'ils doivent compléter et par lequel ils autorisent Industrielle Alliance à transmettre les motifs du refus à leur médecin. Selon la preuve prépondérante, Claude Lacoste n'est alors pas intéressé à compléter ce formulaire.

[18] Francis Normandin reconnaît, lors de son témoignage à l'audience, que les proposants doivent être informés de façon urgente et prioritaire lors d'un refus de leur proposition par l'assureur. Industrielle Alliance a d'ailleurs changé sa méthode et elle informe dorénavant les proposants par écrit sans délai au lieu de demander aux agents de les rencontrer.

[19] Monsieur Normandin offre peu d'explications pour ne pas avoir contacté plus rapidement les proposants, si ce n'est qu'il avait d'autres tâches urgentes à effectuer et qu'il a tenté de contacter les Lacoste sans succès à chaque semaine après le 5 février.

[20] Le Tribunal conclut que M. Normandin ne s'est pas comporté à cet égard en personne suffisamment diligente et prudente. Il n'a pris aucune mesure pour assurer le suivi de son courrier en son absence. À son retour de vacances, il a traité les dossiers accumulés dans l'ordre chronologique des correspondances reçues, sans effectuer de tri en fonction du niveau d'urgence. Ses explications à l'effet qu'il a tenté de contacter les proposants « hebdomadairement » par téléphone à partir du moment où il était rendu à traiter leur dossier, soit le 5 février, sont boiteuses. Sa méthode de suivi (des notes qu'il traîne dans ses poches) ne permet pas d'étayer ses affirmations quant à ses tentatives d'appels. Madame Lacoste était présente à la maison et n'a jamais reçu de communication de sa part.

[21] Le Tribunal conclut que M. Normandin, malgré qu'il connaissait l'importance d'aviser les Lacoste rapidement et malgré qu'il reconnaisse qu'il devait ce faire de façon urgente, n'a pas pris les moyens raisonnables pour les informer du refus, jusqu'à ce que madame Lacoste le contacte pour prendre des nouvelles le 3 mars 2008.

[22] Ce faisant, M. Normandin n'a pas agi avec la prudence nécessaire et sa négligence est celle d'Industrielle Alliance qui reconnaît qu'il agissait alors comme son mandataire.

#### **LE LIEN DE CAUSALITÉ ET LA PERTE DE CHANCE**

[23] La faute de la défenderesse ainsi que la perte subie sont établies. La demanderesse nous invite d'abord à conclure qu'en l'absence de la faute de la défenderesse, elle et son époux auraient obtenu une assurance auprès d'un autre assureur avant le décès.

[24] Nous examinons maintenant cette prétention pour ensuite nous tourner vers la prétention alternative, soulevée par la demanderesse en plaidoirie, qui porte sur la perte de chance.

[25] Lorsqu'ils ont obtenu de la caisse populaire une marge de crédit pour financer la construction de leur résidence, en mars 2007, les Lacoste ont d'abord refusé l'opportunité qui leur était offerte de présenter une proposition d'assurance-vie pour leur marge de crédit à DSF (pièce D-4, le 21 mars 2007).

[26] Ils se sont ravisés et, une semaine plus tard, ils faisaient une proposition pour obtenir cette assurance. Dans le questionnaire intitulé « *RAPPORT D'ASSURABILITÉ* » (pièce D-1 daté du 2 avril 2007) qu'il a dû compléter pour faire sa proposition, Claude Lacoste a coché « *non* » à la question: « *Faites-vous usage de Narcotiques ?* » et il a coché « *oui* » à la question: « *En avez-vous déjà fait un plus*

*grand usage ? (Si oui, expliquez depuis quand vous avez changé vos habitudes et pourquoi) ». À droite de la case où il a coché « oui », il a inscrit « arrêt depuis 2 ans ».*

[27] Le 16 mai 2007, DSF transmet à Claude Lacoste un questionnaire plus précis et plus détaillé quant à l'usage de drogues et de boissons alcoolisées (pièce D-6). On lit notamment: « *Après analyse des informations reçues et afin de nous permettre d'étudier adéquatement votre demande, nous aurions besoin de renseignements additionnels* ». Claude Lacoste ne retournera pas ce questionnaire complété à DSF. Le 4 juillet 2007, DSF écrit à M. et Mme Lacoste (pièce D-9) une lettre les informant que: « *...notre service de la Sélection des risques a annulé votre demande.* » La lettre les informe que les premières primes au montant de 180 \$ seront créditées à leur compte.

[28] France Bilodeau Lacoste témoigne qu'elle n'a pas vu cette lettre et elle ne sait pas si son époux en a pris connaissance. Elle dit qu'ils étaient déménagés dans leur nouvelle résidence, qu'ils avaient inscrit un changement d'adresse au bureau de poste pour faire suivre leur courrier et qu'elle a dû malgré tout aller chercher du courrier qui avait été acheminé à leur ancienne adresse à quelques reprises. Elle sous-entend ainsi que peut-être M. Lacoste n'a jamais reçu la lettre du 4 juillet, mais elle ne peut l'affirmer, elle ne le sait pas.

[29] Chose certaine, ni Claude Lacoste ni France Bilodeau Lacoste ne se sont montrés diligents vis-à-vis cette première demande d'assurance. Entre l'envoi du questionnaire sur les drogues le 16 mai et l'annulation de la demande d'assurance par DSF le 4 juillet, Claude Lacoste avait amplement le temps de compléter et retourner le questionnaire. S'il a reçu la lettre du 4 juillet, il n'a pas jugé bon d'en parler à Mme Lacoste ni de faire des démarches auprès d'un nouvel assureur. S'il ne l'a pas reçu, il ne s'est pas soucié davantage des suites de sa demande d'assurance, destinée à devenir lettre morte vu son défaut de remplir le questionnaire sur les drogues.

[30] Lorsqu'est venu le temps de contracter un emprunt hypothécaire auprès de leur caisse populaire pour rembourser les sommes empruntées sur marge de crédit pour la construction de la nouvelle résidence, les Lacoste n'ont pas refait une demande d'assurance auprès de DSF. Madame Lacoste témoigne avoir eu entre temps des informations à l'effet qu'il était plus avantageux de souscrire une assurance-prêt chez Industrielle Alliance. L'hypothèque a été conclue le 18 septembre et la rencontre avec l'agent Normandin a eu lieu le 20, tel que déjà mentionné.

[31] Lorsque la tarificatrice d'Industrielle Alliance débute l'analyse de la proposition le 24 septembre 2007, son système informatique interroge automatiquement la banque de données du MIB qui génère en réponse le code *280 SEB*. Ce code indique à la tarificatrice un usage de drogues suspecté, divulgué par le client lui-même il y a moins de deux ans. À ce moment, la tarificatrice n'a pas plus d'informations à ce sujet.

[32] L'examen paramédical effectué par une infirmière le 10 octobre 2007 révèle une tension artérielle élevée chez monsieur Lacoste qui, à elle seule, justifierait une surtarification mais pas un refus. L'examen comprend aussi un questionnaire sommaire sur les drogues. Lacoste nie alors tout usage de drogues présent et passé.

[33] La tarificatrice demande que soient effectuées de nouvelles lectures de la tension artérielle. Un second examen paramédical aura lieu le 30 octobre et la tension artérielle se révèle de nouveau élevée.

[34] Elle demande aussi que l'agent Francis Normandin fasse compléter à Claude Lacoste un questionnaire spécifique quant à l'usage de drogues afin de donner à ce dernier une nouvelle occasion de faire une déclaration à ce sujet (pièce D-15). La tarificatrice demande aussi au médecin de Claude Lacoste un résumé de son dossier.

[35] Le 20 décembre 2007, la tarificatrice reçoit un appel de Normandin qui l'informe que Claude Lacoste a répondu négativement à toutes les questions relatives à l'usage de drogues. Elle fait alors immédiatement une demande d'informations plus complètes auprès du MIB pour vérifier s'il s'agit bien de la même personne.

[36] Elle reçoit le résumé de dossier du médecin de Claude Lacoste le 8 janvier 2008. Il indique un diagnostic de haute tension artérielle ainsi que des taux de cholestérol et de triglycérides en augmentation. Elle reçoit le 10 janvier les informations additionnelles du MIB qui lui révèlent que Claude Lacoste a indiqué sur la proposition qu'il a faite à DSF, le 2 avril **2007**, avoir cessé faire usage de narcotiques depuis 2 ans. Elle s'assure qu'il n'y a pas erreur d'identité et, ayant constaté qu'il s'agit de la même personne, elle prend immédiatement la décision de refuser la proposition d'assurance.

[37] À cette étape, selon la preuve, la décision de refus est prise en raison de la déclaration antérieure de consommation de narcotiques seulement. Tel que déjà mentionné, cela rend la proposition inacceptable selon les critères de sélection de risques d'Industrielle Alliance.

[38] Madame Lacoste soutient que son époux a commis une erreur en remplissant le questionnaire de DSF, puisqu'à sa connaissance celui-ci n'a jamais consommé de narcotiques. Il avait cessé de fumer en 2005 et elle croit qu'il a confondu narcotiques avec nicotine.

[39] En supposant que cette prétention soit exacte et aussi que M. Lacoste aurait à l'époque pu convaincre Industrielle Alliance ou un autre assureur de ne pas tenir compte de sa déclaration de consommation de narcotiques, il restait des points à éclaircir avant qu'une décision puisse être prise quant à son assurabilité. Celle-ci n'était pas acquise, selon la preuve.

[40] Notamment, le résumé de dossier du médecin de Claude Lacoste indique que celui-ci devait, depuis 2005, faire un suivi de sa tension artérielle et qu'un tensiomètre lui avait été prescrit à cette fin. Le 13 mars 2006, Lacoste a mentionné lors d'une visite

à la clinique sans rendez-vous qu'il n'avait pas effectué son suivi de tension artérielle et le médecin lui a suggéré de prendre contact avec l'infirmière pour ce faire et de contacter son bureau pour fixer un examen complet majeur. Le patient n'a pas été revu. Le résumé de dossier se termine par un diagnostic: « *HTA dont le contrôle est à vérifier* » ainsi que « *Augmentation des triglycérides* » et « *Augmentation des LDL cholestérols* ».

[41] Or, dans son questionnaire médical complété lors du premier examen paramédical du 10 octobre 2007, Claude Lacoste a répondu négativement à la question 3d) demandant s'il avait déjà consulté, avait été soigné, avait été avisé qu'il était atteint ou avait déjà ressenti des symptômes d'hypertension artérielle.

[42] Selon la preuve, l'inexactitude de cette réponse, le fait que Lacoste souffrait effectivement d'hypertension artérielle et qu'il affichait des taux de cholestérol et de triglycérides en augmentation, soulevaient des doutes qui auraient nécessité des investigations additionnelles et un bilan de santé complet.

[43] La preuve ne démontre pas qu'il aurait effectivement pu obtenir la couverture d'assurance recherchée à l'issue de ces démarches, mais l'on sait que celles-ci auraient nécessité du temps pour être effectuées.

[44] Selon le témoin Pierre Désautels, déclaré expert en tarification en assurances de personnes, dans l'hypothèse où Claude Lacoste aurait été dûment informé du refus d'Industrielle Alliance dans les jours suivant le 10 janvier, et en supposant que l'inscription qu'il avait lui-même faite quant à une consommation de narcotiques ait été le résultat d'une erreur et qu'il ait pu en convaincre un assureur, Claude Lacoste n'aurait pas été en mesure de franchir les étapes qui étaient dans son cas nécessaires afin d'obtenir une couverture d'assurance avant le 8 mars 2008.

[45] Monsieur Désautels a énuméré toutes les étapes qu'aurait dû franchir M. Lacoste pour établir son assurabilité et les délais requis pour ce faire et son témoignage est clair et crédible. Il souligne aussi que les résultats des examens additionnels rendus nécessaires par la haute tension artérielle et les taux de cholestérol et de triglycérides en augmentation auraient pu mener à un refus.

[46] D'autre part, l'historique de Claude Lacoste ne permet pas au Tribunal de conclure qu'il aurait probablement agi avec diligence pour tenter de se procurer une couverture d'assurance suite au refus d'Industrielle Alliance.

[47] Il n'a jamais répondu à la demande d'informations additionnelles quant à la consommation de drogues qui lui a été acheminée par DSF le 16 mai 2007 suite à sa proposition d'assurance du 27 avril 2007. Il n'a pas non plus réagi suite à la lettre du 4 juillet de DSF l'informant que sa demande d'assurance était « annulée » par DSF. Si, comme le suggère la demanderesse, Claude Lacoste n'a pas reçu cet avis de refus, il faut conclure, comme nous l'avons déjà mentionné, qu'il ne s'est pas préoccupé du fait

que sa demande d'assurance allait demeurer lettre morte vu son défaut de compléter le questionnaire sur la consommation de drogues.

[48] Quant à la proposition faite à Industrielle Alliance, ce n'est que trois mois après qu'il eut complété un questionnaire additionnel sur l'usage de drogues que son épouse la demanderesse contactera l'agent d'assurances pour savoir où en est rendu le dossier.

[49] Monsieur Lacoste ne s'est pas montré intéressé à compléter le formulaire afin de connaître le motif de refus lorsque celui-ci lui fut annoncé.

[50] De l'ensemble de cette preuve, le Tribunal ne peut conclure que la demanderesse a fait la démonstration qu'en l'absence de la négligence d'Industrielle Alliance et de son agent Francis Normandin, Claude Lacoste aurait fait les démarches nécessaires et qu'il aurait réussi à obtenir une couverture d'assurance avant son décès.

[51] Reste la question de la perte de chance.

[52] La demanderesse plaide que les enseignements qui découlent de l'arrêt de la Cour suprême *Lafferrière c. Lawson*<sup>1</sup>, suivant lesquels un tribunal ne doit pas suppléer à l'absence de preuve du lien de causalité en recourant à la notion de perte de chance, doivent être limités au droit médical. Elle fait valoir qu'exceptionnellement la perte de chance peut être indemnisée dans un cas comme le sien.

[53] De l'avis du Tribunal, il ne s'agit pas d'un cas où l'on peut considérer la perte de chance elle-même comme un préjudice indemnisable.

[54] Avec égards, le Tribunal croit que la demanderesse avait le fardeau de démontrer un lien de causalité entre la faute reprochée et l'absence d'assurance au décès. Cette exigence se traduit par le fardeau de prouver que, selon la balance des probabilités, une couverture d'assurance aurait été obtenue et serait entrée en vigueur avant le décès n'eût été le retard fautif de la défenderesse à communiquer son refus.

[55] Malheureusement, le Tribunal doit conclure que non seulement la demanderesse n'a pas fait cette preuve, mais qu'en outre la défenderesse a prouvé selon la balance des probabilités que même en faisant diligence, Claude Lacoste n'aurait pas obtenu la couverture d'assurance désirée à temps.

[56] Tel que déjà mentionné, le Tribunal ne peut non plus conclure que M. Lacoste aurait probablement, cette fois-ci, fait diligence après avoir été informé du refus d'Industrielle Alliance, par hypothèse à la mi-janvier 2008.

[57] Considérant que c'est la négligence imputable à la défenderesse qui est à l'origine du litige, le Tribunal ne lui accordera pas de frais.

---

<sup>1</sup> [1991] 1 R.C.S. 541.

[58] **POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL:**

[59] **REJETTE** l'action de la demanderesse, sans frais.

---

**CHARLES OUELLET, J.C.S.**

Me Antony Leclerc  
(Fournier Leclerc)  
Procureur de la demanderesse

Me Olivier Truesdell-Ménard  
(Donati Maisonneuve)  
Procureur de la défenderesse

Dates d'audience : 18, 19 et 20 janvier 2012  
Délibéré après notes: 9 mars 2012