

La supervision des employés

UNE RESPONSABILITÉ DIRECTE DES DIRIGEANTS DE CABINET

À ne pas prendre à la légère...

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm. A. | syndic



Cette chronique est tirée de cas vécus au bureau du syndic. Son objectif : vous inciter à vous interroger sur la qualité de votre pratique par rapport à vos obligations déontologiques.

La plainte

Une famille nous dénonce, pour négligence et manque de professionnalisme, les experts en sinistre engagés pour la représenter auprès de son assureur à la suite de l'incendie de sa résidence. Elle se plaint entre autres d'avoir dû effectuer elle-même de nombreuses démarches dans le cadre du règlement de la réclamation.

L'enquête

D'entrée de jeu, il fut établi que l'expert en sinistre (public), à qui le dossier de réclamation avait été assigné par le cabinet d'expertise en règlement de sinistres, n'était pas certifié. Pourtant, c'est bien ce dernier qui, pendant un an, a négocié pour les assurés le règlement de leur réclamation. Quelle ne fut pas la surprise des assurés d'apprendre ce fait au cours de l'enquête!

En conséquence, cette personne a été dénoncée à l'Autorité des marchés financiers pour pratique illégale en expertise de règlement de sinistres. En effet, c'est l'Autorité qui traite les dénonciations à l'endroit de personnes non certifiées selon la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (Loi).

L'enquête a donc porté sur l'expert en sinistre responsable à la fois du cabinet et de cet employé non certifié.

Les obligations d'un responsable de cabinet

Sont en cause ici, notamment, les articles 2 et 58(14) du *Code de déontologie des experts en sinistre*. En effet, un responsable de cabinet doit s'assurer que ses employés respectent la Loi. Il doit aussi s'assurer qu'il exerce ses activités avec des personnes dûment certifiées. Les articles 84 et 85 de la Loi édictent que les dirigeants de cabinet doivent non seulement agir avec soin et compétence, mais veiller également à la discipline de leurs représentants afin que ces derniers agissent en conformité avec la Loi et ses règlements.

La plainte formelle

J'ai assumé, devant le comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages, la conduite d'une plainte formelle contre l'expert en sinistre responsable du cabinet. Cette plainte incluait les deux chefs suivants, pour lesquels la culpabilité a été retenue.

- Entre 2007 et 2008, a permis d'agir à titre d'expert en sinistre dans le dossier de la réclamation des assurés, à la suite de l'incendie de leur résidence survenu en février 2007, alors qu'il n'était rattaché à aucun cabinet et que son certificat était inactif.
- Entre 2007 et 2008, a fait défaut, à titre de dirigeant responsable de son cabinet, ou a permis à ses mandataires ou employés de faire défaut d'agir avec professionnalisme dans la prestation des services rendus dans le cadre du mandat confié par les assurés, à la suite de l'incendie de leur résidence, notamment :
 - en faisant défaut d'agir et de rendre compte avec diligence aux assurés ;
 - en faisant défaut de soumettre rapidement aux assurés une offre de règlement de l'assureur ;
 - en faisant défaut de donner suite aux demandes et instructions des assurés.

Conclusion : c'est au dirigeant de rendre compte du comportement de ses employés

La supervision des employés ne doit pas être prise à la légère et cette responsabilité propre aux dirigeants de cabinets est essentielle dans le cadre de la protection du public. Ce dernier doit être servi par un professionnel qualifié, compétent, bien encadré et respectueux de la réglementation. À défaut, c'est le dirigeant du cabinet qui devra en rendre compte.

D'ailleurs, en mai 2008, la Cour d'appel du Québec¹ a tranché dans trois dossiers impliquant des dirigeants de cabinet de courtage, en affirmant qu'il y a « une responsabilité directe des dirigeants du cabinet pour les fautes déontologiques commises par les employés » et qu'il « n'appartient pas au syndic d'établir la preuve que les contrevenants – les dirigeants du cabinet – avaient été négligents dans la surveillance des employés. » Ainsi, « la faute déontologique de l'employé [...] est la faute personnelle du représentant [...] » certifié et responsable du cabinet.

¹ 2008 QCCA 922 : Chauvin c. Beauceage, Pageau et Ducharme