



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

## DE LA NÉCESSITÉ, POUR UN DIRIGEANT, DE S'ASSURER QUE SON PERSONNEL EST TOUJOURS DÛMENT CERTIFIÉ OU VOTRE RESPONSABILITÉ DÉONTOLOGIQUE EN TANT QUE DIRIGEANT RESPONSABLE

En lien avec l'article *Dossier* (voir la page 8), voici quelques histoires qui ont mené à des plaintes disciplinaires et qui impliquaient du personnel non certifié.

Ces affaires font notamment référence aux obligations professionnelles suivantes:

### Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)

Article 85:

*Un cabinet et ses dirigeants veillent à la discipline de leurs représentants. Ils s'assurent que ceux-ci agissent conformément à la présente loi et à ses règlements.*

### Code de déontologie des représentants en assurance de dommages et Code de déontologie des experts en sinistre

Article 2:

*Le représentant en assurance de dommages / l'expert en sinistre doit s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et celles de ses règlements d'application.*

Article 37 (12) et article 58 (14) des mêmes codes:

*Constitue un manquement à la déontologie, le fait (...) d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment:*

- *D'exercer ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par cette loi ou ses règlements d'application ou d'utiliser leurs services pour ce faire.*


### Négligence lors des mesures transitoires<sup>1</sup>

Lors de l'inspection d'un cabinet par la ChAD, les inspecteurs croient aller rencontrer, selon la situation connue au registre des membres, deux professionnels certifiés. Sur place, les inspecteurs constatent que quatre employés, qui ne sont ni certifiés en assurance de dommages ni visés par les droits acquis prévus à l'article 547 de la LDPSF, agissent directement auprès de la clientèle.

Lors de l'audition de la plainte formelle contre la responsable certifiée du cabinet, celle-ci avoue avoir fait preuve de négligence, en 1999, lors des mesures transitoires entre la Loi sur les intermédiaires de marché et la LDPSF. En effet, elle admet ne pas avoir veillé à maintenir la certification de certains employés et, pour d'autres, à faire reconnaître leurs droits acquis. La dirigeante a été sanctionnée notamment par l'imposition d'amendes totalisant 33000 \$. Ces amendes ont été réduites à 18000 \$, en fonction du principe de la globalité, afin d'éviter une sanction trop accablante.

### Pénurie de main-d'œuvre<sup>2</sup>

Après la fin d'emploi d'un employé certifié, un dirigeant de cabinet nous dénonce ce dernier pour certaines pratiques professionnelles jugées douteuses. Lors de l'enquête, alors que nous étions dans les bureaux du cabinet plaignant, la présence d'une employée non certifiée agissant directement auprès de la clientèle est constatée. Celle-ci nous informe candidement qu'elle œuvre activement au sein du cabinet depuis trois ans. Le dirigeant certifié du cabinet nous indique que, selon lui, « il y a une tolérance en région vu le manque de main-d'œuvre certifiée ».



**2013 Employeurs de choix au Canada**

**La plus humaine des assurances**


**Découvrez une place de choix!**  
Un concept unique d'agence multidisciplinaire

Postes disponibles:  
**Directeur d'agence et Agent en assurance de dommages**

Territoires représentés

- Rive-Nord de Montréal
- Rive-Sud de Montréal
- Ouest de l'Île de Montréal
- Québec
- Gatineau

Envoyez votre candidature à : [unplacedechoix.ca](http://unplacedechoix.ca)  
Pour plus d'information, contactez : [Manon\\_Belanger@cooperators.ca](mailto:Manon_Belanger@cooperators.ca)



**co-opérateurs**<sup>TM</sup>  
Assurance et services financiers

*Bâtissez votre agence dans votre communauté!*

Cette chronique est tirée de cas vécus au Bureau du syndic. Son objectif : faire en sorte que vous vous interrogiez sur votre pratique en regard de vos obligations déontologiques.

Imprimez ou partagez cet article à [chad.ca/chroniques](http://chad.ca/chroniques)

Le dirigeant du cabinet a plaidé coupable à ce que le Comité de discipline décrit comme des « actes de négligence (...) en raison de ses propres faits, gestes et omissions (...) ». Le dirigeant a été sanctionné notamment par l'imposition d'amendes totalisant 6500 \$. Le Comité de discipline a tenu compte du fait que le cabinet avait fermé et son inscription radiée et qu'il avait été sanctionné par le Bureau de décision et de révision (BDR) de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) par des amendes de 10000 \$.

#### Ne pas agir dans le respect des limites de son certificat<sup>3</sup>

Un expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers ayant agi en assurance de dommages des entreprises pendant huit ans a plaidé coupable. Le dirigeant responsable du cabinet a lui aussi plaidé coupable à la plainte formelle contre lui selon laquelle il avait permis à cet expert en sinistre d'agir dans une discipline qui n'apparaissait pas à son certificat. Le total des amendes s'est élevé à 18000 \$. Le cabinet a ensuite été sanctionné par le BDR de l'Autorité par l'imposition d'une pénalité administrative de 50000 \$.

#### Engager des étudiants<sup>1</sup>

Les dirigeants responsables ont plaidé coupables à des chefs d'infraction leur reprochant d'avoir permis à des étudiants d'agir directement auprès de la clientèle, et ce, pendant trois étés. Comme l'écrit le Comité de discipline : « Essentiellement, les plaintes reprochent aux intimés d'avoir permis à des employés non certifiés de cueillir directement auprès des clients les renseignements nécessaires pour la souscription du contrat d'assurance et d'effectuer des tâches ou des activités réservées à des

représentants dûment certifiés. » Ils ont été sanctionnés notamment par des amendes totalisant 15000 \$, vu la restructuration complète de leurs activités et leur engagement à éviter que de telles infractions se reproduisent.

#### La participation à l'exercice illégal

Il n'y a plus de place pour la tolérance en pareille matière. Voici d'ailleurs quelques passages des décisions du Comité de discipline qui donnent le ton :

« Il s'agit d'une infraction grave car elle met directement en péril la protection du public. »

« Il est de commune renommée que l'appartenance à une chambre professionnelle et le fait d'être détenteur d'un certificat valide est un gage de compétence qui permet d'assurer la protection du public. L'omission de mettre à jour son certificat est plus qu'une simple erreur technique, une telle infraction touche l'essence même de la profession. »

« Suivant la jurisprudence traditionnelle, l'exercice de la profession est un "privilège" dont la contrepartie exige le respect de règles strictes instaurées en vue de protéger le public. » ■

<sup>1</sup> 2012-09-04(C).

<sup>2</sup> 2007-10-03(C).

<sup>3</sup> 2011-06-01(E) et 2011-09-02(E).

<sup>4</sup> 2001-05-02(C) et 2011-05-03(C).

The Syndic's column is available in English at [chad.ca/chroniques](http://chad.ca/chroniques)

**VOUS  
ACCOMPAGNER  
DE TOUTES  
NOS FORCES.**



**Pour concrétiser  
vos affaires  
en toute confiance.**

Notre réseau de courtiers d'assurance indépendants regroupe plus de 100 membres qui profitent en tout temps :

- d'une vaste sélection d'assureurs;
- de rémunérations supplémentaires;
- d'outils de travail complets et en constante évolution;
- d'un service et d'un soutien adaptés à votre réalité.

Cabinets d'expérience ou débutants dans l'industrie, prenez place avec nous!

Contactez Madame Renée Moore  
Directrice développement des affaires  
[renee.moore@courtiersunis.com](mailto:renee.moore@courtiersunis.com)  
Sans frais : 1 888 660-5544, p. 121  
Mobile : 418 953-0454

  
**COURTIERS UNIS**  
LE RÉSEAU DE COURTIERS  
D'ASSURANCE INDÉPENDANTS

[courtiersunis.com](http://courtiersunis.com)

S'unir c'est pouvoir