



M^e Karine Lizotte, syndic adjoint

SYNDIC

POUR SUIVRE UN REPRÉSENTANT POUR DES PECCADILLES ?

Au fil des années, le Bureau du syndic a signé plusieurs chroniques traitant des obligations déontologiques des représentants, tout en les illustrant par des cas concrets portés devant le Comité de discipline. Regard sur le cadre légal du Bureau du syndic.

Le droit disciplinaire existe depuis plusieurs dizaines d'années et vise plus de 40 professions au Québec, dont la médecine, le droit et le génie. Cette branche du droit a pour but de protéger le public en veillant au professionnalisme des membres encadrés par un organisme de réglementation. Elle ne cesse de s'adapter aux nouvelles réalités telles que les avancées technologiques, l'évolution des mentalités et le fait que le public est de plus en plus informé et conscient de ses droits.

Le rôle du Bureau du syndic

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) a une seule et unique mission, la protection du public, qu'elle remplit en « [...] maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres¹ ». Le volet disciplinaire est la responsabilité exclusive du Bureau du syndic et du Comité de discipline.

Selon l'article 329 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF), le Bureau du syndic a pour fonction d'enquêter. Il peut le faire de sa propre initiative ou après avoir reçu de l'information provenant de toute personne – assuré, assureur, représentant, consommateur ou autre – lui permettant de croire qu'une infraction aux codes de déontologie, à la LDPSF ou à ses règlements a été commise. Le cas échéant, le Bureau du syndic dépose une plainte devant le Comité de discipline², qui est composé d'un avocat et de deux représentants issus de l'industrie³. Avant de tirer des conclusions, le Bureau du syndic effectue un processus d'enquête rigoureux, complet et confidentiel.

Processus d'enquête: une collaboration nécessaire

Pourquoi le syndic et les enquêteurs insistent-ils pour avoir la copie complète du dossier d'un assuré couvrant une longue période? Pourquoi les enquêtes touchent-elles plusieurs aspects des obligations déontologiques du représentant?

Il faut savoir que le syndic qui décide de déposer une plainte formelle devant le Comité de discipline doit faire la preuve que des infractions déontologiques ont été commises. Son fardeau de preuve en est un de prépondérance des probabilités, ce qui veut dire que la preuve doit être claire et convaincante.

¹ Article 312 de la LDPSF.

² Article 344 de la LDPSF.

³ Articles 352 et suivants de la LDPSF.

C'EST VOTRE TALENT QUI FAIT AVANCER LE MOUVEMENT

UNE CARRIÈRE REMPLIE DE DÉFIS POUR CHARLES

Turgeon AMBITIEUX

ÉVOLUEZ AU SEIN DE DESJARDINS GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES

Desjardins

desjardins.com/carriere

Coopérer pour créer l'avenir

Il ne suffit pas que le comité préfère la théorie du plaignant par sympathie pour ses témoins ou par dégoût envers les gestes reprochés au professionnel. Il est essentiel que la preuve à charge comporte un degré de persuasion suffisant pour entraîner l'adhésion du décideur et le rejet de la théorie de l'intimé.

La prépondérance de preuve n'est pas une sinécure pour le Comité de discipline. Elle n'est pas une affaire de préférence émotive, mais bien d'analyse rigoureuse de la preuve. Elle impose au syndic un fardeau exigeant et une preuve de qualité, faute de quoi il se verra débouté purement et simplement.

Une preuve claire ne saurait être ambiguë, douteuse ou équivoque. Elle ne tolère pas la confusion ou l'incertitude. Prise dans son ensemble, elle convainc le décideur de la culpabilité, s'il y a lieu.⁴

Lors du processus d'enquête, une collaboration étroite entre les intervenants et le membre visé permet au Bureau du syndic de déterminer, le plus rapidement possible, si une infraction a été commise ou non. La preuve s'appuie entre autres sur les témoignages obtenus par le représentant visé, le plaignant, l'assuré et l'assureur, ainsi que sur divers documents – police d'assurance, avenants, notes au dossier, etc.

Une faute déontologique ou technique ?

Une fois la preuve obtenue, le travail du Bureau du syndic ne s'arrête pas là. Il reste à déterminer si la faute commise est une faute déontologique ou technique. La première est une violation du code de déontologie, de la loi et de ses règlements, elle est aussi « la violation de principes de moralité et d'éthique propres à un milieu et issus de l'usage et des traditions⁵ ».

Ainsi, la faute ne doit pas constituer une simple erreur technique⁶. Elle doit revêtir une certaine gravité et mettre en jeu la protection du public⁷. Toutefois, nul besoin pour le Bureau du syndic de prouver que le public a bel et bien subi un préjudice. Une telle possibilité suffit.

} Imprimez ou partagez cet article à chad.ca

Plainte devant le Comité de discipline

Le Bureau du syndic doit enquêter concernant les plaintes reçues. Si, à la suite d'une enquête, il est convaincu de façon raisonnable qu'une infraction disciplinaire a été commise, il déposera une plainte formelle devant le Comité de discipline. En cas de doute, le Bureau du syndic s'abstiendra d'enclencher un processus officiel.

Au cours des cinq dernières années⁸, le Bureau du syndic a ouvert en moyenne 250 dossiers par année. De ce nombre, environ 25 plaintes sont déposées devant le Comité de discipline, soit 10 % des dossiers. Les autres sont fermés pour diverses raisons: soit parce qu'aucune infraction n'a été commise, soit qu'il ne s'agissait pas d'une faute de nature disciplinaire. Dans ce dernier cas, le Bureau du syndic applique une mesure administrative et offre au professionnel la possibilité de corriger sa pratique.

Les fautes pour lesquelles les membres sont traduits devant le Comité de discipline sont graves et sérieuses, telles que des pratiques négligentes ou l'appropriation d'argent. En aucun temps, le Bureau du syndic n'a déposé de plainte uniquement en raison de l'absence ou de l'insuffisance de notes aux dossiers. Cependant, cette infraction est fréquente et constitue souvent un facteur problématique identifié en amont. S'il s'agit du seul reproche qui peut être fait au professionnel, on l'en avisera au moyen d'une mesure administrative.

L'exigence de la preuve demandée ne permet donc pas au Bureau du syndic de poursuivre les représentants pour des peccadilles. Il entend toutefois poursuivre ses efforts de sensibilisation dans le but de permettre aux représentants d'améliorer continuellement leurs pratiques professionnelles. ■

⁴ *Syndic c. Duchamps*, 2009 CanLII 3623.

⁵ *Semenoff c. Jodoin*, 2013-12-07(C).

⁶ *Syndic c. Duval*, 2007 CanLII 49232.

⁷ *Syndic c. Fournier*, 2011 CanLII 81637.

⁸ Rapport annuel 2013 de la Chambre de l'assurance de dommages.

▼
The English version of this article is available at chad.ca