



Jean-François Hamel, C.d'A.A., CRM, syndic

SYNDIC

La chronique régulière tirée de cas vécus au Bureau du syndic reviendra dans la prochaine édition. Son objectif : faire en sorte que vous vous interrogiez sur votre pratique en regard de vos obligations déontologiques.

LES CONSÉQUENCES... CHRONIQUE DU NOUVEAU SYNDIC DE LA ChAD

Après plus de 20 ans à exercer « sur le terrain » comme courtier en assurance de dommages, j'ai décidé de donner un tournant important à ma carrière en acceptant, il y a quelques mois, le poste de syndic à la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD). J'ai épluché plusieurs dossiers d'enquête en cours ou finalisés ainsi que plusieurs plaintes déposées au Bureau du syndic. En constatant la diversité et l'ampleur des lacunes en cause dans ces dossiers, j'ai pris conscience de l'importance de suivre les normes et les bonnes pratiques, puisque la réduction des plaintes du public est intimement liée au rayonnement de notre profession.

De nos jours, le consommateur est bien informé et il a des attentes croissantes envers son représentant. Généralement, les assurés savent qu'ils disposent de recours en cas de négligence de la part d'un professionnel et ils trouvent facilement la porte où cogner pour faire valoir leurs droits. C'est sûrement entre autres pour cette raison que le nombre de plaintes déposées au Bureau du syndic a grimpé depuis quelques années.

Ayant exercé longtemps dans l'industrie, je comprends à quel point le quotidien des professionnels en assurance de dommages file rapidement. Or, les agents, les courtiers et les experts en sinistre devraient toujours garder en tête leurs obligations envers le public et le fait qu'omettre de les honorer implique de lourdes conséquences.

Responsable de votre pratique

En cette ère d'efficacité extrême, il est important de souligner que chaque professionnel est responsable de sa propre conduite et qu'il ne pourrait invoquer les procédures ou les directives de son employeur pour échapper aux conséquences d'un manquement déontologique. Ainsi, un livreur de pizza ne pourrait justifier le fait d'avoir commis un excès de vitesse en invoquant que son employeur exige que les commandes soient livrées à l'intérieur de 30 minutes. Cet argument ne saurait lui éviter une contravention puisque le *Code de la sécurité routière* prévaut sur la politique de son entreprise. Il en va de même pour le respect des obligations déontologiques qui régissent la pratique des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistre.

Des conséquences qui font réfléchir

Le Bureau du syndic a pour fonction d'enquêter lorsqu'il croit qu'une infraction a été commise aux codes de déontologie ou à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et à ses règlements. Si le Bureau du syndic observe une erreur technique, il pourrait imposer une mesure administrative en vue de permettre au professionnel de corriger sa pratique.

Les lacunes les plus fréquentes¹ ayant mené à des mesures administratives concernent la clarté des informations transmises aux assurés,

¹ Selon le rapport annuel 2013 de la Chambre de l'assurance de dommages.

la reconnaissance de réserve, le manque de reddition de compte, la négligence dans la tenue de dossiers, l'exécution déficiente du mandat, les propos manquant de modération, le défaut d'informer ou d'expliquer et l'application de la politique de traitement des plaintes.

Lorsqu'une infraction disciplinaire est constatée, le Bureau du syndic dépose une plainte formelle devant le Comité de discipline. Si l'intimé est trouvé coupable d'un ou de plusieurs chefs d'infraction, le comité imposera une sanction à la lumière de la gravité de la faute commise et des cas de jurisprudence similaires observés dans le passé.

Les sanctions peuvent aller de la réprimande à la radiation permanente, si la protection du public est en danger, en passant par des amendes pouvant varier de 2000 \$ à 50 000 \$ par chef d'infraction. Le Comité de discipline peut également imposer au représentant de suivre un cours en particulier, lequel ne pourra être comptabilisé dans les 20 unités de formation continue obligatoire. Toutes les décisions disciplinaires sont accessibles au public. De plus, les radiations temporaires ou permanentes ainsi que les limitations du droit d'exercer sont publiées dans les journaux pour informer le public.

Au-delà des sanctions disciplinaires, du stress engendré par les procédures et de la réputation entachée, les représentants qui commettent une faute déontologique dans leur pratique ternissent l'image de l'industrie aux yeux du public, ce qui nuit à la consolidation du lien de confiance. Ce faisant, c'est toute l'industrie qui en souffre. Qui plus est, le représentant peut faire l'objet d'une réclamation en responsabilité professionnelle.

Questionnez-vous...

La crédibilité dont jouit la profession auprès du public est importante et il est dans l'intérêt de l'industrie que le Bureau du syndic de la ChAD maintienne la discipline et veille au respect de la déontologie auprès des représentants.

Je vous invite maintenant à prendre le temps, une fois par année par exemple, de réviser votre code de déontologie, dont une version commentée est accessible à chad.ca. Cela vous permettra non seulement d'éviter des conséquences fâcheuses, mais surtout d'offrir un service à valeur ajoutée à votre clientèle qui l'appréciera assurément. ■

COMMENT LE COMITÉ DE DISCIPLINE DÉTERMINE-T-IL LES SANCTIONS ?

Le Comité de discipline est un tribunal quasi judiciaire indépendant qui fonctionne selon les règles du *Code des professions du Québec*.

Avant de rendre sa décision, le Comité de discipline entend les arguments des deux parties afin de déterminer la sanction la plus appropriée dans les circonstances. La sanction doit être déterminée en fonction de chaque infraction et du professionnel qui a été reconnu coupable. S'il y a des recommandations communes, le comité devra les suivre à moins qu'elles soient déraisonnables. Des facteurs aggravants – le caractère répétitif de la faute commise ou la mise en péril de la protection du public – ou des facteurs atténuants – les antécédents, la collaboration avec le Bureau du syndic ou le plaidoyer de culpabilité à la première occasion – influencent également la détermination de la sanction.

La sanction imposée par le comité ne se veut pas punitive et vise l'exemplarité et la dissuasion envers les pairs dans le but d'éviter que les manquements se reproduisent.

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

Actionnaires de cabinets recherchés

- ✗ Devenez courtier autonome et propriétaire de votre propre cabinet.
- ✗ Ayez accès à une diversité d'assureurs.
- ✗ Profitez d'un mode de rémunération innovateur reconnaissant vos efforts.

JOIGNEZ NOTRE ÉQUIPE D'EXPÉRIENCE pour un appui à vos ambitions et une formation complète.



Faites parvenir votre CV à slaflamme@groupeafl.com 1 877 835-1150 poste 8191

