

## LE CONFLIT D'INTÉRÊTS : SAURIEZ-VOUS LE RECONNAÎTRE ET L'ÉVITER ?

LE CONFLIT D'INTÉRÊTS EST UNE SITUATION DANS LAQUELLE LE PROFESSIONNEL EN ASSURANCE DE DOMMAGES OU EN EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES A DES INTÉRÊTS QU'IL POURRAIT PRIVILÉGIER AU DÉTRIMENT DE CEUX DE SON CLIENT ET QUI POURRAIENT INFLUENCER L'EXERCICE DE SES RESPONSABILITÉS PROFESSIONNELLES. OUTRE LES PRÉJUDICES QU'ILS PEUVENT CAUSER AU PUBLIC, LES CONFLITS D'INTÉRÊTS CONTREVIENNENT AUX OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES DU PROFESSIONNEL, QUI POURRAIT ALORS AVOIR À PARAÎTRE DEVANT LE COMITÉ DE DISCIPLINE. SA RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE POURRAIT ÉGALEMENT ÊTRE ENGAGÉE ET SA RÉPUTATION ENTACHÉE.



## OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES

Les obligations déontologiques relatives au conflit d'intérêts et à l'indépendance professionnelle sont notamment abordées aux articles suivants :

- Articles 10 et 19 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*
- Article 9 du *Code de déontologie des experts en sinistre*

Vous trouverez la version commentée de ces codes de déontologie dans la section « Code de déontologie » à [chad.ca/outils](http://chad.ca/outils).

### L'intérêt du client en premier

Les situations de conflit d'intérêts peuvent notamment se produire lorsque le jugement d'un professionnel est influencé par des considérations qui vont à l'encontre de l'intérêt de son client.

Par exemple, lorsque, pour obtenir un gain financier ou autre, un représentant en assurance de dommages est incité à vendre un produit à ses clients ou à renouveler leur contrat sans tenir compte de leurs besoins réels, il se place en situation de conflit d'intérêts. Quant à l'expert en sinistre, il doit régler la réclamation d'un assuré de façon équitable sur la base d'éléments objectifs, comme l'évaluation juste et raisonnable des pertes, en appliquant le contrat d'assurance, sans retirer rien de plus que sa rémunération.

### Apparence de conflit d'intérêts

Le conflit d'intérêts n'a pas à être réel pour être considéré comme tel. Le seul fait qu'il puisse y avoir conflit, ou que la situation porte à le croire, devrait également être évité. Par exemple, pour un expert en sinistre, il peut être naturel de vouloir intervenir dans le dossier d'un proche. Toutefois, le lien qui existe entre le professionnel et le sinistré peut donner lieu à une apparence de parti pris et semer le doute sur sa loyauté ou son jugement. La seule éventualité qu'un conflit d'intérêts soit apparent doit amener l'expert en sinistre à refuser d'agir dans le dossier.

Un agent ou un courtier en assurance de dommages, membre du conseil d'administration d'un organisme sans but lucratif ou d'un conseil municipal, pourrait se voir confier, par les membres du conseil, le mandat d'assurer l'entité, puisque c'est son domaine. Il devrait pourtant éviter de le faire afin de se prémunir contre toute apparence de conflit d'intérêts.

Lorsque des questions comme « Suis-je en conflit d'intérêts? » ou « L'objectivité de mon jugement pourrait-elle être affectée par la situation? » surgissent dans l'esprit du professionnel, c'est un signe que la situation pourrait poser problème.

### Indépendance professionnelle

L'influence d'un employeur pourrait aussi peser sur les gestes posés par un représentant. Par exemple, une directive organisationnelle visant à limiter le temps passé au téléphone par les agents ou les courtiers en assurance de dommages pourrait avoir une influence sur l'évaluation

annuelle de rendement. Or, le représentant en assurance de dommages a un devoir envers ses clients, celui de conseiller et d'expliquer. Pourra-t-il remplir ce devoir adéquatement s'il est contraint à réduire la durée de ses conversations téléphoniques? Il se trouve alors coincé entre ses obligations déontologiques et les directives que lui impose son employeur.

Il est normal que les professionnels certifiés soient loyaux envers leur employeur. Cette loyauté ne doit toutefois pas occulter leurs obligations déontologiques qui ont préséance sur les directives de l'employeur. C'est ce qu'est venu confirmer plusieurs fois le Comité de discipline de la ChAD.

Ainsi, dans la décision *Chambre de l'assurance de dommages c. Soucy*, 2011-08-01(E) et *Chambre de l'assurance de dommages c. Béchar*, 2011-08-02(E), le comité a écrit :

[69] Il y a lieu de rappeler que les obligations déontologiques d'un professionnel ont préséance sur les directives d'un employeur et que cette défense est irrecevable;

[70] Enfin, le témoignage des assurés a permis d'établir que ceux-ci avaient demandé à plusieurs reprises, sans succès, d'obtenir une copie de l'évaluation;

[71] Bref, même en s'appuyant sur la directive de son employeur, les explications de l'intimé ne tiennent pas et sa défense est donc rejetée;

Une précédente décision<sup>1</sup> rendue par le même comité mentionnait ceci :

[87] Par contre, en tant que professionnelle, l'intimée avait des obligations déontologiques qui allaient au-delà des directives qu'elle pouvait recevoir de son employeur;

[88] Il y a lieu de rappeler qu'un courtier en assurance de dommages doit sauvegarder, en tout temps, son indépendance professionnelle et respecter la lettre et l'esprit de son code de déontologie, lequel est d'ordre public;

Lorsque le représentant en assurance de dommages ou l'expert en sinistre se trouve dans une situation où son indépendance professionnelle est menacée, il doit avoir le réflexe d'en sortir en refusant de contrevenir à son code de déontologie. Il en va de la protection du public. Par ailleurs, la remise en doute de l'intégrité et l'indépendance des professionnels pourrait susciter de la méfiance chez les consommateurs et entacher la réputation des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistre. ■

<sup>1</sup> *Chambre de l'assurance de dommages c. Légaré*, 2010-04-02(C).