

A man in a dark suit and white shirt is the central figure, looking directly at the camera with a slight smile. His torso is overlaid with a semi-transparent image of a cityscape, featuring a prominent bridge and various buildings. The background is a bright, out-of-focus interior space with a silhouette of a person in the distance. The overall color palette is warm, with oranges and yellows from the cityscape overlay.

« TOUS LES CABINETS
DEVRAIENT POUVOIR
BÉNÉFICIER D'UN AUDIT
DE L'ENVIRONNEMENT
DÉONTOLOGIQUE
ET RECEVOIR DES
RECOMMANDATIONS
SUR LES MESURES
À METTRE EN ŒUVRE. »

BERNARD CHAGNON,
COURTIER EN ASSURANCE
DE DOMMAGES,
PRÉSIDENT D'UNIVESTA
ASSURANCES
ET SERVICES FINANCIERS

LORSQUE INTERROGÉS SUR L'ENCADREMENT LÉGAL DE LEUR PROFESSION, SEULEMENT 57 % DES AGENTS, COURTIER ET EXPERTS EN SINISTRE¹ MENTIONNENT SPONTANÉMENT LEUR CODE DE DÉONTOLOGIE.

LA DÉONTOLOGIE : CONTRAINTE OU AVANTAGE ?

La déontologie souffre souvent d'une image négative associée à des obligations, des contraintes et des coûts. Pourtant, elle sert autant les représentants que les cabinets dans lesquels ils œuvrent. Survol des avantages associés à l'intégration de la conformité dans la culture des cabinets et dans leur pratique professionnelle.

Qu'est-ce que la déontologie ?

Expliquer les exclusions prévues au contrat d'assurance lors de la souscription² ou encore fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement d'un sinistre et des services qu'on lui rend³ constituent des moyens de respecter ses obligations déontologiques et d'éviter de faire face à une poursuite en responsabilité professionnelle. « La déontologie regroupe les règles de pratique qui balisent l'exercice de la profession des représentants en assurance de dommages et des experts en règlement de sinistres, explique M^e Jannick Desforges, directrice des affaires institutionnelles et de la conformité à la ChAD. Elle dicte les bons comportements à adopter et ceux à proscrire. Par exemple, le code de déontologie interdit aux représentants de faire de fausses représentations, de se placer en conflits d'intérêts ou de faire preuve de négligence. »

La déontologie doit absolument être au cœur des préoccupations quotidiennes de tout professionnel. Pour faciliter son intégration, la ChAD a d'ailleurs créé une version commentée des codes de déontologie (représentants et experts en sinistre) auxquels sont soumis ses membres.

Accroître la confiance par le professionnalisme

La perception des Québécois à l'égard des professionnels est influencée positivement par la qualité du service que ces derniers offrent et par leurs qualités humaines⁴. En encadrant les rapports des professionnels avec leurs confrères, les assureurs, les clients, le public et les organismes réglementaires, la déontologie contribue à rehausser le professionnalisme et, par conséquent, le degré de confiance envers l'industrie. « Un professionnel certifié doit non seulement détenir des connaissances spécialisées, mais il doit également démontrer des qualités morales élevées, qui font en sorte que le public peut s'y fier », affirme Louise Hamel, expert en sinistre et directrice d'unité, Indemnisation interne à Intact Assurance.

Bernard Chagnon, courtier en assurance de dommages et président d'Univesta assurances et services financiers, ajoute : « La déontologie permet d'établir des balises claires et uniformes dans toute l'industrie. Elle rassure donc le public en le protégeant, mais aussi en lui fournissant des repères quant aux attentes qu'il peut avoir à l'égard des professionnels en matière, notamment, d'intégrité, de probité, d'équité ou de confidentialité, toutes prescrites dans le code de déontologie. »



¹ Étude auprès des membres de la ChAD, sondage téléphonique Léger/ChAD réalisé en février 2015 auprès de 1000 professionnels certifiés du secteur de l'assurance de dommages au Québec.

² Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, version commentée, article 37 (6).

³ Code de déontologie des experts en sinistre, version commentée, article 21.

⁴ Perception de l'industrie de l'assurance de dommages, Léger, 2011.



Consultez la version commentée des codes de déontologie à chad.ca/outils.



Par la responsabilité qu'elle confère aux professionnels, la déontologie représente aussi un élément intrinsèque de la protection du public. L'une des plus grandes craintes des fraudeurs étant de se faire prendre, aux dires des criminologues, les conséquences négatives (l'atteinte à la réputation, la perte d'actifs) ont un plus grand effet dissuasif sur le professionnel que sur l'entreprise. C'est l'un des constats qui émane de la conférence sur la dissuasion crédible, organisée par l'Autorité des marchés financiers en novembre 2015. Le maintien et le respect des obligations déontologiques et, par conséquent, l'importance de la responsabilité des individus sont essentiels à la protection du public⁵. Il s'agit aussi d'aspects incontournables pour les représentants ayant à cœur l'intégrité de leur profession⁶. Par ailleurs, ces obligations déontologiques sont les mêmes pour tous, quelle que soit l'entreprise où le professionnel certifié exerce ses fonctions. Les cabinets ont donc avantage à instaurer et à promouvoir une culture de conformité en cohérence avec ces pratiques professionnelles.

L'occasion d'améliorer son cabinet

Pour M^{me} Hamel, «la déontologie est l'occasion de développer les compétences des employés et de maintenir une conscience professionnelle qui ne peut qu'être profitable à l'entreprise». Les exigences relatives au maintien des permis, aux suivis et à la production de rapports ne représentent pas seulement une obligation: elles peuvent

servir à améliorer les pratiques du cabinet. « Il est possible, par exemple, de produire des capsules d'information destinées aux employés rappelant les procédures internes et les obligations déontologiques qui y sont associées », illustre-t-elle.

Qui plus est, « aujourd'hui, les consommateurs sont plus au courant de leurs recours en matière de contestation ou de dénonciation, poursuit M^{me} Hamel. C'est bien qu'ils en soient informés, cela suppose toutefois une plus grande prudence de la part des entreprises si elles veulent protéger leur réputation ». La réputation joue d'ailleurs un rôle important auprès de la clientèle⁷ et de la concurrence⁸. La déontologie peut également avoir un impact sur le recrutement et la rétention des employés⁹. Il est donc tout à l'avantage du cabinet de miser sur la rigueur déontologique.

⁵ Voir notamment le « Yates Memorandum » du ministère de la Justice américain paru en septembre 2015, qui réitère l'importance de la responsabilité des individus dans la lutte contre les fraudes.

⁶ Sondage express sur le professionnalisme réalisé par la ChAD avec Survey Monkey en 2015.

⁷ *Gustavson Brand Trust Index*, Université de Victoria, www.uvic.ca/gustavson/brandtrust/about/index.php.

⁸ *Les occasions que présente la réglementation*, Deloitte Canada, www2.deloitte.com/ca/fr/pages/financial-services/articles/occasions-dans-la-conformite.html.

⁹ Voir notamment *Pratiques d'attraction, de mobilisation et de rétention de la main-d'œuvre*, Emploi-Québec Mauricie, 2012 www.emploi.quebec.gouv.qc.ca/uploads/tx_fceqpubform/04_Recueil_pratiques_GRH_2014.pdf.

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.

Grandir ensemble
DES OPPORTUNITÉS À VOTRE PORTÉE!

Un choix de confiance assuré
DEPUIS 30 ANS

AFL
ASSURANCES GÉNÉRALES

Faites parvenir votre CV jpicard@groupeafl.com 1 877 835-1150 poste 8111



La déontologie, un coût ?

Parfois, les cabinets voient la conformité comme un ensemble de coûts. Pourtant, « les dépenses engagées en matière de déontologie engendrent des économies indirectes », croit M. Chagnon. S'il est vrai que les entreprises doivent par exemple payer des formations à leurs employés, cela fait en sorte que « les individus acquièrent les comportements adéquats et des automatismes qui permettent de protéger les individus et l'entreprise contre des gestes non appropriés. En réduisant le nombre de plaintes, l'entreprise peut aussi, notamment, prévenir une augmentation du coût des primes d'assurance en responsabilité professionnelle ».

« Cela dépend toujours de la taille et des ressources de l'entreprise, mais il semble essentiel de nommer un responsable de la déontologie, que le poste soit à temps plein ou partiel, soutient M. Chagnon. Pour les cabinets qui n'ont pas l'occasion de bénéficier des inspections de la ChAD, il peut s'agir d'embaucher une firme externe qui réaliserait des audits réguliers des pratiques. » Selon lui, tous les cabinets devraient pouvoir bénéficier d'un audit de l'environnement déontologique et

recevoir des recommandations quant aux mesures à mettre en œuvre, le cas échéant. « Il serait souhaitable que la ChAD puisse proposer ce type d'accompagnement, suggère M. Chagnon. Il pourrait s'agir de conseils visant à améliorer les pratiques dans les cabinets, comme un service d'ombudsman. » D'ailleurs, la Society of Corporate Compliance and Ethics écrivait récemment que le meilleur moyen pour les entreprises de prévenir et de diminuer certains risques individuels et institutionnels était de se doter d'un programme lié à la conformité, assorti d'un plan de sensibilisation du personnel à l'importance d'intégrer cette culture au sein de l'entreprise¹⁰.

Pour les cabinets, les avantages de se conformer à la déontologie dépassent largement les inconvénients. Ils gagnent donc à instaurer et à promouvoir une culture de conformité auprès de leurs employés et dans leurs activités courantes. ■

¹⁰ Frank Sheeder. « DOJ's pursuit of individual liability for corporate misconduct: The Yates Memo », *Compliance & Ethics Professional*, nov. 2015, p. 71-76.