SYNDIC

Me Marie-Josée Belhumeur, LL.B., syndic

# LES OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES PRÉVALENT…

Certains cabinets œuvrant en assurance de dommages prennent de l'expansion et, par la force des choses, adoptent des pratiques organisationnelles de plus en plus sophistiquées. Les professionnels à leur emploi y sont soutenus et encadrés, la plupart du temps au grand bénéfice du public. Dans le but d'assurer l'efficacité et la rentabilité de leur structure, ces cabinets mettront ainsi en place des procédures ou émettront des directives afin d'atteindre les objectifs qu'ils se sont fixés. Certains professionnels se retrouvent alors devant un dilemme: suivre les règles de leur employeur ou respecter leurs obligations déontologiques, lesquelles sont d'ordre public.

Le Comité de discipline de la ChAD a abordé cette question à plusieurs reprises. Qu'en a-t-il conclu?

**Collaboration avec un concessionnaire automobile**[1]

Un courtier en assurance de dommages traite des dossiers d'assurance automobile au sein de son cabinet. Il communique avec des assurés ayant acheté ou loué un véhicule pour revoir avec eux les protections offertes par le concessionnaire automobile. Dans les faits, il se contente de vérifier quelques renseignements fournis par les clients.

En omettant notamment de fournir aux assurés des informations sur la valeur à neuf et sur l'assurance de remplacement de leur véhicule, le courtier en assurance de dommages ne remplit pas son rôle-conseil. Il a fait l'objet d'une plainte formelle comportant cinq chefs d'infraction, dont quatre concernaient le manquement à son devoir de conseil. En défense, le courtier en assurance de dommages a invoqué qu'il suivait les directives de son employeur. Le 4 octobre 2016, le courtier en assurance de dommages a été reconnu coupable des chefs d'infraction et condamné à une amende de 8 000 $.

Le Comité de discipline de la ChAD s'est notamment exprimé en ces termes:

> *[27] Lors de l'audition, l'intimé a fortement appuyé sur le fait qu'il ne faisait que suivre les directives reçues de son employeur et que malheureusement celles-ci se sont avérées inadéquates et l'ont mené à la commission de certaines des infractions reprochées à la plainte;*
>
> *[28] Par contre, en tant que professionnel, l'intimé avait des obligations déontologiques qui allaient au-delà des directives qu'il pouvait recevoir de son employeur;*
>
> *[29] 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;*

Cette décision n'est pas sans rappeler une précédente affaire[2] soumise au Comité de discipline de la ChAD dans laquelle une autre professionnelle certifiée, également courtier en assurance de dommages, avait produit des contrats d'assurance motocyclette à titre d'intermédiaire. L'enquête du Bureau de syndic avait révélé que les renseignements avaient été recueillis par le concessionnaire de motocyclettes sans intervention ni conseil aux assurés de la part de la certifiée.

---

1 *Chambre de l'assurance de dommages c. Domon,* 2016 CanLII 74877 (QC CDCHAD).
2 *Chambre de l'assurance de dommages c. Légaré,* 2010 CanLII 64055 (QC CDCHAD) et *Chambre de l'assurance de dommages c. Légaré,* 2011 CanLII 9776 (QC CDCHAD).

*L'objectif de cette chronique : faire en sorte que vous vous interrogiez sur votre pratique en regard de vos obligations déontologiques.*

La plainte formelle comportait 75 chefs d'infraction, dont un visant l'exercice d'activités professionnelles avec des personnes non autorisées, en l'occurrence les concessionnaires de motocyclettes, suivant l'article 37 (14) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.*

L'intimée a été déclarée coupable sur 52 chefs d'infraction et condamnée à des radiations temporaires variant de 7 à 30 jours pour chacun des chefs pour lesquels elle avait été déclarée coupable.

**Remise de l'évaluation des dommages à l'assuré**[3]

Un expert en sinistre traite un dossier de réclamation à la suite d'un dégât d'eau survenu chez les assurés. L'enquête menée par le Bureau du syndic de la ChAD révèle, entre autres choses, que l'expert en sinistre n'a jamais remis aux assurés la copie de l'évaluation des dommages préparée pour le compte de l'assureur. Dans la plainte formelle déposée devant le Comité de discipline de la ChAD, l'un des chefs visait justement ce défaut d'information, qui contrevient à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et aux articles 21 et 58 (1) du *Code de déontologie des experts en sinistre.*

Lors de son témoignage devant le Comité de discipline, l'expert en sinistre a reconnu ne pas avoir remis aux assurés la copie de l'évaluation, mais il a soutenu que ces derniers ne la lui avaient jamais demandée. Il a précisé que son employeur avait émis une directive selon laquelle les évaluations de dommages n'étaient pas remises à un assuré à moins que le client l'exige.

L'expert en sinistre a été reconnu coupable de ce chef et condamné à payer une amende de 1 000 $.

Quant au moyen de défense soulevé par l'intimé, le Comité de discipline a rappelé que « les obligations déontologiques d'un professionnel ont préséance sur les directives d'un employeur et que cette défense est irrecevable ».

**En conclusion**

Dans chacune des décisions évoquées dans cet article, le Comité de discipline de la ChAD a confirmé qu'un professionnel ne peut se soustraire à ses obligations déontologiques pour s'en remettre aux directives de son employeur.

Avant de mettre en place toute nouvelle structure organisationnelle, il sera important pour le dirigeant de se référer aux lois et règlements en vigueur, afin de s'assurer de s'y conformer.

Pour un professionnel, préserver son indépendance, c'est adopter un comportement déontologique et éthique en tout temps. ■

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

[3] *Chambre de l'assurance de dommages c. Soucy,* 2012 CanLII 50495 (QC CDCHAD) et *Chambre de l'assurance de dommages c. Soucy,* 2013 CanLII 14894 (QC CDCHAD).


S'unir
c'est pouvoir

**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 !

COURTIERS UNIS
Réseau indépendant en assurance et services financiers

**Contactez-nous :**
info@courtiersunis.com
418 660-5544
Sans frais : 1 888 660-5544

**courtiersunis.com**