

EFFICACITÉ NE RIME PAS TOUJOURS AVEC DÉONTOLOGIE



M^e Marie-Josée Belhumeur, LL. B., syndic

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

Toute entreprise souhaite maximiser l'utilisation de ses effectifs tout en cherchant à maintenir un service à la clientèle de qualité. Le secteur de l'assurance de dommages ne fait pas exception, à la différence que les structures et les pratiques qui y sont mises en place doivent coexister avec les obligations déontologiques des professionnels certifiés qui y œuvrent. À quelques reprises, le Bureau du syndic de la ChAD a constaté des infractions à ce propos. Voici des exemples récents.

MANQUE DE RESSOURCES EN ASSURANCE DES ENTREPRISES¹

Dans cette affaire, à la suite d'un signalement provenant de l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité), le Bureau du syndic a ouvert une enquête sur les agissements d'un expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers. Selon les informations obtenues, l'expert en sinistre avait agi dans le règlement d'une réclamation relevant de l'assurance des entreprises. L'enquête a révélé ceci :

- l'expert en sinistre avait exercé ses activités professionnelles à cinq reprises sans détenir la certification appropriée;
- ces dossiers lui avaient été confiés par son supérieur immédiat, qui savait pertinemment que l'expert en sinistre ne détenait pas la certification requise.

Selon les explications fournies au cours de l'enquête, des départs au sein du cabinet faisaient en sorte que le service manquait de ressources.

Deux plaintes formelles ont été déposées contre l'expert en sinistre et contre son supérieur immédiat, chacune comportant cinq chefs d'infraction. On reprochait au premier d'avoir exercé des activités professionnelles pour lesquelles il ne détenait pas la certification requise et au second, de l'avoir laissé agir. Le Comité de discipline de la ChAD a déclaré les deux intimés coupables pour chacun des chefs d'infraction reprochés et leur a imposé des amendes respectives de 3 000 \$ et 6 000 \$.

Publicité



GAA Groupement des assureurs automobiles

UN CONSTAT AMIABLE

EFFICACE, SÉCURISÉ ET GRATUIT

Télécharger dans l'App Store

DISPONIBLE SUR Google Play

(<https://gaa.qc.ca/fr/constat-amiable/application-mobile/>)

LES ÉQUIPES « DOUBLE FONCTION »

Dans le second cas, le Bureau du syndic a été appelé à enquêter sur les équipes « double fonction ». Ces équipes sont composées d'agents en assurance de dommages et d'experts en sinistre. L'été, les membres de l'équipe effectuent principalement de la vente de produits d'assurance de dommages. L'hiver, ils se consacrent à régler des réclamations par téléphone, en vertu de l'article 2.2 de la *Directive d'application de l'Autorité des marchés financiers en regard de la définition d'expert en sinistre et des activités qui lui sont exclusives*, qui se lit comme suit :

2.2 Les employés au téléphone

- L'Autorité accepte que les activités énumérées au point 1 soient effectuées par des employés d'un cabinet ou d'une société autonome autorisé dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres qui ne sont pas détenteurs d'un certificat d'expert en sinistre, **dans la mesure où toutes les conditions ci-dessous sont satisfaites :**
 - **ces activités sont effectuées sous la responsabilité et la supervision directe d'un expert en sinistre dûment certifié;**
 - ces employés n'ont pas à se déplacer à l'extérieur de leur lieu habituel de travail; et
 - ces activités sont effectuées uniquement dans le cadre du traitement de l'un des cas suivants :
 - les dossiers de remplacement ou de réparation de vitres de véhicules automobiles;
 - les dossiers soumis à l'application de la Convention d'indemnisation directe;
 - les dossiers dont la valeur de la réclamation soumise par le sinistré est inférieure à 2 000 \$.

À la suite d'une plainte provenant de l'Autorité, le Bureau du syndic s'est ainsi penché sur les activités d'un représentant agissant comme chef d'une équipe « double fonction », alors qu'il était certifié comme agent en assurance de dommages des particuliers. Une plainte formelle a été déposée contre lui, dont l'unique chef d'infraction lui reprochait de superviser une telle équipe alors qu'il ne détenait pas la certification d'expert en sinistre requise. Le Comité de discipline l'a déclaré coupable² d'avoir contrevenu à l'article 13 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* :

13. Un représentant exerce ses activités dans chaque discipline ou chaque catégorie de discipline pour laquelle il est autorisé à agir par certificat de l'Autorité.

Constituent des disciplines :

- *l'assurance de personnes;*
- *l'assurance collective de personnes;*
- *l'assurance de dommages;*
- *l'expertise en règlement de sinistres;*
- *la planification financière.*

Une plainte formelle a aussi été déposée à l'endroit de sa superviseure, certifiée en expertise en règlement de sinistres. Le Comité de discipline a déclaré la superviseure coupable d'avoir contrevenu à l'article 12 du *Code de déontologie des experts en sinistre*. Dans sa décision³, le Comité écrivait notamment :

Le Comité est d'avis que l'intimée Vivier s'est placée dans une situation d'infraction eu égard aux articles 12 et 13 du Code de déontologie aux motifs que :

- *La Directive de l'AMF (P-9), de même que le Guide (P-10), constituent des « mesures visant la protection du public » au sens de l'article 12 du Code de déontologie;*
- *L'intimée Vivier avait l'obligation « d'appuyer toute mesure susceptible d'améliorer la qualité des services dans le domaine où elle exerce ses activités », le tout suivant l'article 13 du Code de déontologie;*
- *L'intimée Vivier, en tolérant que M. Janelle supervise un groupe d'employés au téléphone alors que ce dernier n'était pas détenteur d'un certificat d'expert en sinistre, s'est trouvée à ne pas « appuyer une mesure visant la protection du public », le tout contrairement à l'article 12 du Code de déontologie;*

Les intimés ont été condamnés à des amendes de 4 000 \$ pour le chef d'équipe et de 8 000 \$ pour sa superviseure.

CONCLUSION

Le souci d'efficacité est louable, mais il doit être en conformité avec les obligations déontologiques qui régissent les employés certifiés. En effet, comme le rappelait récemment le Comité de discipline de la ChAD, les obligations déontologiques d'un employé vont au-delà des directives de l'employeur ⁴.

1. *Chambre de l'assurance de dommages c. Kanath*, 2017 CanLII 3836 (QC CDCHAD)(<http://canlii.ca/t/gx7l2>).
 2. *Chambre de l'assurance de dommages c. Janelle*, 2017 CanLII 66637 (QC CDCHAD)(<http://canlii.ca/t/h6l99>).
 3. *Chambre de l'assurance de dommages c. Vivier*, 2017 CanLII 55115 (QC CDCHAD)(<http://canlii.ca/t/h5lwq>).
 4. *Chambre de l'assurance de dommages c. Domon*, 2016 CanLII 74877 (QC CDCHAD)(<http://canlii.ca/t/gvfwvt>).
-