

UN RESPONSABLE DE CABINET QUI NE VOIT PAS À SES OBLIGATIONS

Les conséquences peuvent s'avérer coûteuses

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm. A. | syndic



Cette chronique est tirée de cas vécus au bureau du syndic. Son objectif : vous inciter à vous interroger sur la qualité de votre pratique, et plus précisément sur vos obligations déontologiques pour une meilleure protection du public.

La plainte

Un cabinet nous dénonce son directeur de succursale. En effet, après que ce dernier eut quitté le cabinet, nous avons découvert au cours de notre enquête divers manquements de négligence, notamment pour avoir laissé des clients commerciaux sans assurance. Cette dénonciation a d'ailleurs mené au dépôt d'une plainte formelle actuellement en processus disciplinaire.

Par contre, au cours de l'enquête, nous avons relevé au sein du cabinet plaignant plusieurs irrégularités qui ont mené à l'ouverture d'une enquête déontologique à l'endroit du courtier propriétaire.

C'est de ce dossier que je souhaite vous entretenir.

L'enquête déontologique

Le propriétaire, également président du cabinet plaignant, est un représentant en assurance de dommages d'expérience, dûment certifié, mais très peu actif dans les opérations courantes en assurance de dommages auprès de la clientèle. Ces opérations sont assurées par des responsables de module dont les clients sont regroupés par ordre alphabétique. Une telle structure est assez répandue.

Toutefois, nous avons constaté qu'un module de clients était servi depuis trois ans par une employée ni certifiée ni visée par l'article 547 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (Loi).

Nous avons également constaté qu'en période de pointe – à l'automne et au printemps – deux représentants sont venus prêter main-forte au cabinet pour servir la clientèle du module en assurance des entreprises alors que leur certificat n'était pas en vigueur ou ne leur permettait pas d'exercer.

Enfin, outre le propriétaire, une seule autre employée responsable d'un module était titulaire d'un certificat en assurance

de dommages. Et sans le savoir, alors que le propriétaire était dans le Sud chaque année durant les mois de février et de mars, cette employée était la seule dûment certifiée en assurance de dommages et devenait la responsable des activités du cabinet puisqu'il ne renouvelait pas son certificat durant ses vacances.

Les assises légales de notre enquête

En vertu de l'article 12, la Loi prévoit qu'il faut détenir un certificat pour agir en assurance de dommages. La seule exemption à la règle concerne les employés visés par l'article 547 de la Loi, tant et aussi longtemps que ces employés relèvent d'un certifié déontologiquement responsable de leurs actes.

De plus, selon les articles 85 et 86 de la Loi ainsi que l'article 2 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, les dirigeants ont l'obligation de veiller à la discipline de leurs employés, certifiés ou non. Et ceux-ci ont l'obligation d'agir conformément à la Loi et à ses règlements.

Enfin, l'article 37(12) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* interdit à quiconque d'exercer ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées.

Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

Article 37

Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour le représentant en assurance de dommages d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment :

12° d'exercer ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par cette loi ou ses règlements d'application ou d'utiliser leurs services pour ce faire.

Plainte formelle contre le représentant responsable

J'ai assumé, devant le comité de discipline, la conduite d'une plainte formelle contre le propriétaire du cabinet plaignant, lui reprochant d'avoir permis que du personnel non autorisé agisse auprès de la clientèle, et ce, pour de longues périodes.

Entre le dépôt de la plainte formelle et l'audition devant le comité de discipline, le propriétaire a vendu son cabinet et confirmé qu'il n'avait pas l'intention de continuer à pratiquer. Ayant quitté l'industrie, le propriétaire a plaidé coupable aux quatre chefs d'infraction de ma plainte et payé les amendes imposées.

Plainte pénale pour pratique illégale de l'exercice de représentant

D'autre part, l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) a assumé la conduite d'une plainte pénale contre l'employée non certifiée et non visée par l'article 547 de la Loi, qui a servi illégalement la clientèle du cabinet pendant trois ans. Reconnue coupable, c'est le propriétaire du cabinet qui a acquitté le paiement des amendes imposées.

Décision administrative de l'Autorité

De plus, en vertu de ses pouvoirs à l'endroit du cabinet, l'Autorité a aussi imposé au cabinet une amende pour avoir enfreint notamment l'article 86 de la Loi, qui oblige un cabinet à veiller à ce que ses dirigeants et employés agissent conformément à la Loi et à ses règlements. Enfin, l'Autorité a radié l'inscription de ce cabinet.

UN OUTIL INFORMATIQUE GRATUIT POUR LA SUPERVISION DES EMPLOYÉS Écrivez-nous pour le recevoir par la poste

Légalement, les dirigeants d'un cabinet ont la responsabilité des gestes posés par leurs employés dans le cadre de leurs fonctions. Il appartient donc aux cabinets et à leurs dirigeants de mettre en place des mesures de contrôle pour veiller à la conformité et à la qualité des services offerts par tous leurs employés, certifiés ou non.

Afin d'aider les responsables de cabinet à s'acquitter de cette obligation, la ChAD a conçu un programme informatique : le programme de supervision des employés d'un cabinet en assurance de dommages.

Pour recevoir ce programme, écrivez à info@chad.qc.ca, en indiquant le nom et l'adresse du cabinet ainsi que le nom du responsable du programme.

Nous vous ferons parvenir un CD-ROM par la poste. C'est gratuit !

The Syndic's column is available in English at chad.ca. First, click on "Members" and then click on the "ChAD's Chronicles" tab.