



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

Les obligations
déontologiques
d'un professionnel
ont préséance
sur les directives
d'un employeur.

TRANSMETTRE À L'ASSUREUR LES INFORMATIONS D'USAGE

OU L'IMPORTANCE DE DÉCLARER LES ANTÉCÉDENTS CRIMINELS DE SON CLIENT

De la suite dans les idées

Pour faire suite à la chronique *Jurisprudence* publiée dans la dernière *ChADPresse*, qui traitait de décisions récentes des tribunaux civils sur les antécédents criminels d'assurés¹, il m'apparaît utile de revenir sur des principes déontologiques de base quant à la pratique professionnelle des représentants en assurance de dommages traitant avec des assurés ayant de tels antécédents.

En 2006 et en 2011, nous avons traité deux plaintes distinctes concernant deux représentants qui n'avaient pas divulgué les antécédents criminels aux assureurs.

L'affaire du maçon (2006)

L'assuré est propriétaire d'une entreprise de maçonnerie. Cette dernière étant florissante, une amélioration importante est requise à son portefeuille d'assurance afin de lui permettre d'obtenir des contrats de réfection de plus grande envergure. L'assuré sait qu'il doit divulguer son passé criminel à son assureur. Dans le cadre de ses démarches, il présente ainsi son plumentif au représentant qu'il rencontre. Finalement, la soumission la moins élevée est acceptée.

Lors d'une demande d'ajout d'un véhicule à la flotte automobile, l'assureur constate le plumentif (que le représentant avait omis de lui transmettre) et résilie tous les contrats en vigueur. L'assuré doit alors cesser toutes ses activités professionnelles, mettre ses employés à pied et suspendre tous les chantiers, le temps de trouver de nouveaux contrats d'assurance des entreprises et automobiles. L'interruption de ses affaires durera trois semaines, et ce, alors qu'il avait dévoilé son dossier criminel « de sa propre initiative ».

À la suite de la plainte du maçon, nous avons pu établir, lors de l'enquête déontologique, que le représentant en assurance de dommages du maçon avait bel et bien fait suivre le plumentif de son client, avec les propositions d'assurance des entreprises, à un représentant de deuxième ligne rattaché à un cabinet plus gros offrant plus de marché. C'est ce deuxième représentant qui nous a déclaré avoir placé le risque sans transmettre le plumentif du client à l'assureur.

L'affaire du fermier (2011)

L'assuré est ici propriétaire d'une ferme agricole et exploite aussi un petit commerce de calèches. Lors du renouvellement de son portefeuille, il est sollicité par une représentante locale à laquelle il déclare ses antécédents criminels. Puisque la prime est concurrentielle, il accepte les contrats qu'elle lui offre. Toutefois, l'assuré désire que sa représentante lui confirme par écrit avoir avisé l'assureur de ses antécédents; il fera par la suite plusieurs rappels à ce sujet. Alors que le fermier discute avec



C'EST VOTRE
TALENT QUI FAIT
AVANCER LE
MOUVEMENT.



Visitez le
desjardins.com/carriere 1210913

FAITES EXPLOSER VOS REVENUS EN DEVENANT
AGENT EXCLUSIF CHEZ DESJARDINS ASSURANCES

Voici quelques exemples des bénéfices auxquels vous aurez accès en tant que travailleur autonome :

- Formule de commissions permettant des revenus illimités
- Aide financière octroyée pour faciliter le démarrage de votre carrière
- Équipement informatique à la fine pointe de la technologie
- Encadrement d'un gestionnaire des ventes

Communiquez dès maintenant avec M. Éric Primeau au
1 855 236-1215 ou par courriel : eric.primeau@dgag.ca.



Coopérer pour créer l'avenir

Cette chronique est tirée de cas véridiques et observés par le syndic. Son objectif : faire en sorte que vous vous interrogiez sur votre pratique, et ce, au regard de vos obligations déontologiques.

Imprimez ou partagez cet article à chad.ca/chroniques

un autre représentant au sein du même cabinet, celui-ci l'avise que rien au dossier n'indique que ses antécédents ont été divulgués à l'assureur. De fait, lorsque ce dernier l'apprendra, il résiliera le contrat en vigueur. Le fermier a alors dû recontacter son ancien assureur, qui a accepté de le reprendre avec une légère augmentation de prime. Le tout, alors que l'assuré avait aussi dévoilé son dossier criminel « de sa propre initiative ».

Lors de l'enquête déontologique découlant de la plainte du fermier, la représentante en assurance de dommages de ce dernier nous a déclaré avoir demandé à un souscripteur de l'assureur si, de manière générale, des antécédents remontant à 20 ans auraient un impact sur la prime et l'acceptation du risque. Le souscripteur l'aurait avisée que dans un tel cas, cela n'aurait probablement pas d'incidence. Jugeant que les antécédents criminels de son client dataient, la représentante a alors choisi de ne pas les déclarer.

Les plaintes formelles

J'ai assumé la conduite des plaintes formelles² en 2007 (la plainte du maçon) et en 2012 (la plainte du fermier) contre les deux représentants distincts. Ils ont tous les deux plaidé coupables. C'est parce qu'il s'agit de faits similaires et d'infractions déontologiques identiques qu'il est essentiel d'en faire état ici, afin notamment d'en appeler à votre vigilance et votre professionnalisme et d'éviter que de telles situations se reproduisent.

Les infractions ici prennent assise sur l'article 29 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*:

Le représentant en assurance de dommages doit donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de fournir.

Le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages commenté* indique l'importance de divulguer, entre autres, les antécédents judiciaires à l'assureur.

Conclusion

Lorsqu'un client prévoyant vous divulgue ouvertement ses antécédents criminels, vous devez en aviser l'assureur. Peu importe les raisons, vous ne devez en aucun cas retenir cette information cruciale. ■

¹ « Coupable ou présumé innocent », *Jurisprudence, La ChADPresse*, été 2013.
² 2012-12-02 (C); 2007-10-06 (C).

▼
The Syndic's column is available in English at chad.ca/chronicles



La plus humaine des assurances

Ce que nous vous offrons :

- L'opportunité de développer votre propre marché à l'aide des différents outils mis à votre disposition.
- La possibilité de vous démarquer avec une offre de produits hors du commun.
- La chance de vous épanouir dans une entreprise qui valorise votre implication dans la communauté.

Plusieurs postes disponibles dans les secteurs Rive-Nord, Rive-Sud, Outaouais, Ouest de l'île, Québec et Gaspésie :

- Directeur d'agence - Bâissez votre agence dans votre communauté!
- Conseiller en sécurité financière
- Agent en assurance de dommages

Envoyez votre candidature à : carrieres.cooperators.ca
Pour plus d'information, contactez : Louise_daunais@cooperators.ca

 **co-opérateurs**[®]
Assurance et services financiers