

RECOMMANDATION D'UN CONCESSIONNAIRE AUTO ET DEVOIR DE CONSEIL



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.

Certains assureurs et cabinets de courtage négocient des partenariats d'affaires ou des ententes de recommandation, dites de « référencement », avec des concessionnaires automobiles. Ainsi, un concessionnaire automobile habilité sous certaines conditions à distribuer l'assurance de remplacement (F.P.Q. n° 5) dirigera vers un agent ou un courtier en assurance de dommages des clients souhaitant souscrire une assurance pour le véhicule qu'ils comptent se procurer. On peut aisément voir l'intérêt qu'ont les cabinets, les assureurs et les concessionnaires automobiles à adhérer à ce type d'ententes. Toutefois, même lorsqu'un client leur est recommandé par un concessionnaire automobile, le devoir de conseil des agents et des courtiers en assurance de dommages demeure le même.

Le Bureau du syndic de la ChAD s'est penché à plusieurs reprises sur le comportement déontologique d'agents ou de courtiers étant intervenus dans de telles circonstances. Voyons un cas récent plus en détail.

L'ENQUÊTE

En 2013, le Bureau du syndic a reçu de l'Autorité des marchés financiers une plainte d'un consommateur. Ce dernier reprochait à l'agent en assurance de dommages des particuliers, recommandé par le concessionnaire automobile, de ne pas lui avoir proposé l'avenant « valeur à neuf » (F.A.Q. n° 43). Il l'aurait plutôt incité à accepter la F.P.Q. n° 5 qu'offrait le concessionnaire en question.

L'enquête menée au Bureau du syndic a révélé que l'assureur employant l'agent visé avait conclu des ententes de recommandation avec plusieurs concessionnaires automobiles. Un nombre important de clients étaient dirigés tous les mois vers l'assureur pour des soumissions d'assurance automobile (F.P.Q. n° 1). Suivant la procédure mise en place, les agents devaient présenter aux clients des arguments en faveur de la F.P.Q. n° 5, distribuée par le concessionnaire automobile. Ce n'est que lorsque les clients avaient refusé ce produit que les agents offraient et expliquaient la F.A.Q. n° 43. Par ailleurs, l'enquête a révélé un partenariat entre les concessionnaires automobiles qui vendaient la F.P.Q. n° 5 et l'assureur concerné. Il a été constaté que cette pratique commerciale avait eu cours chez l'assureur de juillet 2013 à janvier 2016.

LES PLAINTES FORMELLES

À l'issue de l'enquête, le syndic adjoint de la ChAD a décidé d'assumer la conduite d'une plainte formelle devant le Comité de discipline de la ChAD contre l'agent visé¹. Il lui est essentiellement reproché d'avoir manqué à son devoir de conseil consacré à l'article 37 (6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, qui se lit comme suit :

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:

[...]

6° de faire défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles;

Toujours en lien avec cette enquête, le syndic adjoint de la ChAD a déposé trois autres plaintes contre le directeur adjoint aux ventes², le conseiller principal aux partenariats³ et le vice-président du Service des ventes⁴. Essentiellement, il leur était reproché d'avoir permis une telle pratique commerciale et veillé à son maintien en favorisant la vente de la F.P.Q. n° 5 au détriment de l'avenant F.A.Q. n° 43 sans qu'une analyse complète des besoins soit faite. Le tout, en contravention avec l'article 2 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, qui se lit comme suit :

2. Le représentant en assurance de dommages doit s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et celles de ses règlements d'application.

LA DÉCISION DU COMITÉ DE DISCIPLINE

Le 27 juin 2017, après un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré les quatre intimés coupables, suivant les dispositions législatives invoquées⁵.

Le Comité de discipline a entériné les recommandations communes sur sanction, en précisant que « la gravité objective des infractions, jumelée à la durée de celles-ci, commande l'imposition de fortes amendes, lesquelles sont modulées en fonction du degré d'implication de chaque intimé ».

Ainsi, l'agent en assurance de dommages des particuliers a été condamné à une amende de 3 000 \$ sur le chef d'infraction. En ce qui le concerne, le Comité de discipline a qualifié son rôle de limité et de subalterne.

Le directeur adjoint aux ventes a été condamné à une amende de 8 000 \$ et le conseiller principal aux partenariats à une amende de 18 000 \$. Quant au vice-président du Service des ventes, il a été condamné à une amende de 25 000 \$. Dans son cas, le Comité de discipline a précisé qu'il « se voit attribuer une plus grande responsabilité déontologique que les autres intimés, vu sa position hiérarchique ».

LE CONSEIL EST AU CŒUR DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

L'assureur concerné par cette affaire a cessé cette pratique commerciale. Il faut retenir que le devoir de conseil se situe au cœur de l'exercice de la profession d'un représentant en assurance de dommages. Dès lors, le consommateur doit en tout temps pouvoir bénéficier de toute l'information requise quant aux diverses protections qui lui sont offertes, de manière à prendre la meilleure décision.

1. 2016-05-01 (A).

2. 2016-05-04 (A).

3. 2016-05-03 (A).

4. 2016-05-02 (A).

5. *Chambre de l'assurance de dommages c. Martin-Poirier, 2017 CanLII 47413 (QC CDCHAD)*(<http://canlii.ca/t/h50n2>).
