

MIEUX COMPRENDRE LES DÉCISIONS DISCIPLINAIRES

Février-mars 2007

LA RESPONSABILITÉ D'UN COURTIER ENVERS SES CLIENTS

Ceci est un résumé d'une décision rendue par le comité de discipline à la suite de l'audition de la plainte. Veuillez noter qu'une plainte est déposée au greffe par le syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, à la suite de son enquête, ou par un plaignant privé en vertu de l'article 347 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (Loi 188).

Ce résumé étant basé sur des faits réels, nous souhaitons qu'il puisse illustrer, de façon concrète, une situation à éviter, pour qu'ainsi les professionnels respectent leurs obligations légales, réglementaires et déontologiques.

LES FAITS REPROCHÉS

Dans le cas qui nous a été soumis, le syndic a déposé contre un courtier en assurance de dommages une plainte comportant plusieurs chefs d'accusation. Il est notamment reproché au courtier de ne pas avoir transmis aux assurés le renouvellement de plusieurs polices d'assurance et la facturation devant accompagner celles-ci, de ne pas avoir complété la proposition d'assurance exigée par l'assureur pour le renouvellement d'une police entraînant ainsi le non-renouvellement de celle-ci, de ne pas avoir procédé au renouvellement d'une autre police d'assurance laissant les assurés sans protection d'assurance pendant plus d'une année et de ne pas avoir donné suite aux instructions des ses clients à savoir de procéder à la résiliation de toutes les polices d'assurance souscrites par l'intermédiaire de son cabinet.

MISE EN SITUATION

Propriétaires d'un centre de villégiature, les assurés ont contracté par l'intermédiaire de leur courtier d'assurance diverses polices pour leur entreprise. En 2002, ce courtier quitte le cabinet par l'intermédiaire duquel les polices des assurés ont été émises. Le dossier des assurés est alors confié à l'intimé, lequel se rend chez l'assurée afin de discuter de ses polices d'assurance. Lors

de cette rencontre, l'intimé confirme qu'il remplace l'ancien courtier, tandis que l'assurée demande de faire ajouter à sa police d'assurance le fait que les chalets dont elle fait la location sont situés au bord du lac.

Sans nouvelle de l'avenant demandé, l'assurée tente à plusieurs reprises de communiquer avec son courtier afin de savoir si l'avenant a bien été émis. Elle n'y parvient toutefois pas et n'obtient pas de la part du cabinet les réponses à ses questions. Insatisfaite du service reçu, l'assurée décide de faire appel à un autre cabinet de courtage et, une fois assurée par son nouveau courtier, demande la résiliation de ses polices d'assurance.

Par la suite, l'assurée reçoit un état de compte lui indiquant un solde à payer sur ses polices d'assurance. Étonnée de ce solde, elle tente de communiquer avec l'intimé, toutefois sans succès. Elle demande alors au cabinet de lui transmettre une copie de ses polices d'assurances et de ses factures, ce que personne au cabinet n'aurait été en mesure de faire. Finalement, l'assurée a constaté que certaines de ses polices d'assurance n'avaient pas été renouvelées ou avaient été annulées avant que celles-ci ne soient remplacées chez un assureur par l'intermédiaire de son nouveau courtier.

Lors de l'audition de la cause, l'intimé a décidé de présenter une défense à l'endroit de chacun des chefs de la plainte disciplinaire. Il a rejeté sa responsabilité quant aux faits reprochés. Essentiellement, il a allégué qu'il ne s'estimait nullement attiré au dossier des assurés. Il aurait été désigné par le cabinet pour rencontrer ces derniers parce qu'il était le seul courtier sur la route pour la région des assurés. Étant un courtier producteur, l'intimé ne se considérait pas responsable de ces assurés, et ce malgré le fait qu'il percevait une commission pour s'occuper d'eux. De plus, l'intimé a témoigné sur les pratiques du cabinet en vertu desquelles aucun courtier n'était attiré à un client en particulier. À son avis, plusieurs courtiers s'occupaient du dossier des assurés. Il a mentionné que les renouvellements étaient traités à l'interne et que le cabinet ne l'avisait pas des demandes formulées par les assurées. Enfin, l'intimé a admis n'avoir eu aucune conversation avec l'assurée à la suite de la rencontre et ne l'avoir jamais appelée pour voir au renouvellement de ses polices d'assurance et au suivi de son dossier.

DÉCISION DU COMITÉ DE DISCIPLINE

Pour le comité de discipline, la question fondamentale est de déterminer si l'intimé était le courtier responsable du compte des assurés pour la période visée par la plainte.

Pour guider sa décision, le comité s'est référé aux principes établis par la Cour d'appel dans l'affaire Dionne*. Dans cette affaire, le syndic de l'Ordre des ingénieurs du Québec plaidait que la conduite déontologique d'un professionnel devait être examinée par rapport à tous les actes posés dans l'exercice de sa profession et non pas seulement ceux découlant du mandat confié par l'employeur. Accueillant cette position, la Cour d'appel a rappelé que l'objectif du *Code des professions* était de protéger le public et de maintenir un standard professionnel de haute qualité et a conclu que les « textes législatifs et réglementaires ont préséance sur les termes d'un contrat **ou d'une règle ou pratique administrative** ».

Se basant sur cet arrêt, le comité de discipline a établi qu'il avait l'obligation d'aller au-delà des pratiques administratives qui pouvaient prévaloir à l'intérieur du cabinet où exerçait l'intimé afin d'examiner sa conduite à la lumière de l'objectif premier du droit professionnel, soit d'assurer la protection du public.

Afin de déterminer la responsabilité de l'intimé dans ce dossier, le comité de discipline a également analysé la preuve documentaire déposée. Ainsi, les faits présentés l'ont amené à conclure que l'intimé était bien le courtier responsable des assurés. Parmi ces faits, mentionnons que : l'intimé aurait touché une commission pour s'occuper de ces dossiers, il aurait demandé à l'assureur d'augmenter la couverture d'assurance responsabilité civile, il aurait transmis une proposition d'assurance à l'assureur et demandé à l'assureur de résilier une des polices d'assurance. De plus, le contrat de travail de l'intimé prévoyait que ce dernier devait desservir la clientèle du cabinet d'assurance auquel il est rattaché.

Dans la présente affaire, le comité de discipline a donc conclu que l'intimé était responsable du dossier des assurés tant sur le plan factuel que sur le plan légal.

Après analyse du dossier et délibération, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable de 7 chefs et l'a acquitté de 4 chefs d'infraction.

Véronique Smith

Greffière du Comité de discipline

Prenez note que les résumés des décisions disciplinaires se retrouvent sur le site Internet de la ChAD, pour une période de 12 mois, au www.chad.qc.ca/chad/discipline/dossiers.html.

* Tremblay c. Dionne et le Tribunal des professions, Cour d'appel no 500-09-016532-061, jugement du 6 novembre 2006, jjj. Beaudoin, Dussault et Chamberland.