

MIEUX COMPRENDRE LES DÉCISIONS DISCIPLINAIRES

Avril 2005

UNE OBLIGATION QUI PEUT PARAÎTRE ÉLÉMENTAIRE : LA POLITESSE !

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.

MISE EN SITUATION : les faits reprochés

Dans le cas qui nous a été soumis, il est reproché à l'intimé d'avoir eu des propos déplacés envers l'assurée alors que cette dernière l'avisait qu'elle n'avait pas l'intention de renouveler sa police d'assurance habitation.

Ce manquement disciplinaire contreviendrait aux dispositions de l'article 14 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, lequel se lit comme suit :

« 14. La conduite d'un représentant en assurance de dommages doit être empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité. »

LA PREUVE

Lors de l'audition au fond, le comité de discipline a entendu la preuve des deux parties. Le syndic fit entendre l'assurée qui expliqua au comité qu'elle a téléphoné à l'intimé pour lui annoncer qu'elle désirait révoquer sa police d'assurance habitation. L'intimé aurait d'abord conservé un

ton professionnel pour tenter de convaincre l'assurée de renouveler sa police par l'intermédiaire de son cabinet, mais serait devenu colérique voire même menaçant lorsque cette dernière l'informa qu'elle ne changerait pas d'idée à ce sujet.

Le syndic a fait valoir au comité qu'il ne s'agissait pas de la première plainte qu'il avait reçue contre l'intimé. En effet, dans une affaire préalable présentant des faits similaires, le syndic avait conclu son enquête en remettant à l'intimé un avis formel l'enjoignant de respecter ses obligations déontologiques quant à sa conduite envers ses clients. Aucune plainte n'avait donc été déposée devant le comité de discipline. À cet égard, la partie plaignante a fait entendre le témoignage du syndic qui souligne « *qu'en présence d'un cas isolé, elle n'aurait pas saisi le comité d'une plainte formelle cependant, elle qualifie ce geste d'une répétition* ».

La partie intimée a expliqué au comité les relations qu'il entretenait avec sa cliente. Ainsi, il a allégué d'une part, lui avoir rendu service en réussissant à lui obtenir une police d'assurance automobile malgré un historique de sinistres chargé qu'elle aurait omis de déclarer et d'autre part, en tolérant que l'assurée mette onze mois à acquitter sa prime. L'intimé mentionne que l'assurée était comme une amie justifiant ainsi une relation plus familière avec cette dernière. L'intimé se souvient de la conversation téléphonique à l'origine de la plainte, mais nie catégoriquement avoir tenu les propos qui lui sont reprochés.

LA DÉCISION DU COMITÉ DE DISCIPLINE

Devant les deux versions contradictoires présentées, le comité doit apprécier la preuve soumise et la crédibilité des témoins afin de retenir la version des faits la plus plausible. Ainsi, il doit évaluer si le syndic a présenté une preuve prépondérante sur les éléments essentiels et déterminants du geste reproché, à savoir une conduite immodérée et indigne envers une cliente. Dans le présent cas, le comité a retenu le témoignage de l'assurée parce que, entre autres, celui-ci était conforme à la plainte écrite qu'elle avait déposée, que l'assurée ne s'était jamais contredite et qu'elle n'avait aucun intérêt à mentir.

D'autre part, le comité a insisté sur le fait que l'avis formel remis à l'intimé dans un autre dossier « ne constitue pas une preuve de faits similaires, et encore moins d'un antécédent disciplinaire en semblable matière, mais simplement une preuve que l'intimé a été dûment informé de ses obligations déontologiques».

Le comité de discipline a déclaré coupable l'intimé de l'infraction reprochée, car il estime que la partie plaignante s'est déchargée de son fardeau de preuve et qu'il est plausible que le ton de l'intimé ait été colérique suite au propos de sa cliente.

Suite à des représentations des parties quant à la sanction, le comité de discipline a imposé une réprimande à l'intimé.

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 <http://www.chad.qc.ca/chad/discipline/dossiers.html>.