

TABLE DES MATIÈRES

<i>Remerciements</i>	ix
<i>Présentation de l'ouvrage</i>	xxi
<i>Liste des abréviations</i>	xxiii
<i>Note de l'éditeur</i>	xxv

PREMIÈRE PARTIE – Principes généraux du droit disciplinaire appliqués au représentant en assurance de dommages. 1

I. PRINCIPES GÉNÉRAUX DU DROIT DISCIPLINAIRE	1
A. Distinction entre le droit disciplinaire et le droit civil	2
B. Distinction entre le droit disciplinaire et le droit pénal	3
C. Définition de la faute déontologique	4
D. Évaluation de la faute déontologique	7
E. Comportement ou qualité du client	8
F. Influence	9
G. Rôle du représentant.	9
H. Formation du représentant	10
I. Interprétation du Code de déontologie et des lois professionnelles.	10
J. Champ d'application du Code de déontologie	10
K. Rôle de la CHAD.	11
II. COMITÉ DE DISCIPLINE	11
A. Expertise du Comité de discipline	11
B. Compétence du Comité de discipline.	11
C. Qualités des membres du Comité de discipline.	12
D. Impartialité du Comité de discipline	12
E. Composition du Comité de discipline	12
F. Pouvoir du Comité de discipline.	13
G. Retrait d'un chef de la plainte.	14
III. SYNDIC.	14
A. Pouvoir du syndic.	14
B. Enquête du syndic	15

C. Conduite du syndic	15
D. Affidavit au soutien de la plainte déontologique	16
E. Rédaction d'une plainte déontologique.	16
F. Importance de bien rédiger la plainte déontologique	18
G. Rédaction de la plainte et condamnations multiples	22
1. Application du principe	23
2. Non-application du principe.	24
H. Rédaction d'un chef comprenant plusieurs reproches	25
I. Rédaction et infraction prolongée dans le temps.	25
J. Pluralité d'infractions liées à un même dossier	26
K. Même infraction liée à une pluralité de dossiers	27
IV. PROCÉDURE DISCIPLINAIRE	27
A. Dépôt d'une plainte déontologique	27
B. Procédure disciplinaire	27
C. Le droit à une défense pleine et entière.	28
D. Intimé se représentant seul	29
E. Requête en précisions	29
F. Plainte privée	29
G. Retrait de la plainte	30
H. Modification de la plainte.	30
I. Arrêt des procédures	31
J. Indépendance de l'avocat du représentant.	33
K. Ajournement	33
L. Huis clos	33
M. Fardeau de preuve.	34
N. Absence de preuve	35
O. Connaissance personnelle des membres du Comité	35
P. Jurisprudence non citée par les parties	36
Q. Moyen de preuve	36
1. Notes au dossier	36
2. Condamnation par un autre comité de discipline	36
3. Témoignage	37
4. Aveux	37
5. Expertise.	37
6. Faits postérieurs	37

7.	Exclusion d'un moyen de preuve.	38
R.	Représentations additionnelles après la clôture des plaidoiries.	38
S.	Plaidoyer de culpabilité.	38
T.	Représentation sur sanction	39
1.	Représentations communes / suggestions communes	39
2.	Représentant non représenté par un avocat	41
3.	Représentant absent lors de l'audition.	42
4.	Rejet des recommandations communes.	43
U.	Motivation de la décision	44
V.	Publication de la décision	45
W.	Publication de l'avis de suspension ou de radiation.	45
X.	Suspension inconditionnelle de l'application d'une sanction.	47
Y.	Frais et débours	47
Z.	Paiement partiel	48
AA.	Partage des frais entre intimés.	50
BB.	Rectification de la décision du Comité de discipline.	51
CC.	Révision de la décision du Comité de discipline	51
V.	RADIATION PROVISOIRE.	52
A.	Radiation provisoire pour la sécurité du public.	52
B.	Procédure	53
C.	Critères.	54
D.	Requête accueillie.	55
E.	Requête rejetée	55
F.	Réduction de la période de radiation	55
G.	Levée de la radiation provisoire.	55
VI.	DÉFENSE DU REPRÉSENTANT	56
A.	Moyen de défense admis.	56
1.	Diligence raisonnable	56
2.	Erreur de fait raisonnable	57
3.	Doctrine de la nécessité.	57
4.	Impossibilité matérielle.	58
5.	Mégarde	58
6.	Décès du représentant.	58
B.	Moyen de défense admis pour certaines infractions seulement	59
1.	Bonne foi admise	59

2. Bonne foi non admise	59
C. Moyen de défense non admis	59
1. Prévalence du droit déontologique sur l'organisation matérielle du travail	59
2. Surcharge de travail	61
3. Délégation à un employé	61
4. Démission	61
5. Avis d'un autre professionnel	61
6. Erreur de droit	62
7. Ignorance de la loi	62
8. Comportement du client	62
9. Déménagement des bureaux	62
10. État de santé du représentant	62
VII. LA SANCTION DISCIPLINAIRE	63
A. Objectifs de la sanction disciplinaire	63
1. Protection du public	63
2. Dissuasion du professionnel à récidiver	63
3. Exemplarité	63
4. Réhabilitation	64
a) Volet éducatif de la sanction et cours de perfectionnement	64
5. Confiance du public	64
B. Détermination de la sanction	65
C. Sanctions possibles	65
1. Réprimande	65
2. Formation continue / cours de perfectionnement	66
3. Limitation d'exercice	67
4. Suspension	67
5. Radiation	68
6. Amende	68
a) Réduction du montant des amendes	68
D. Individualisation de la sanction / sanction proportionnée	68
E. Parité des sanctions	69
1. L'accusé lui-même	69
2. Coaccusés	69
3. Autres représentants sanctionnés	69

F.	Facteurs objectifs et subjectifs	70
1.	Sévérité	71
2.	Clémence	71
3.	Faute technique	73
G.	Facteurs atténuants et aggravants	73
1.	Commentaire	73
2.	Jurisprudence	74
a)	Facteurs atténuants	74
i)	Fardeau de preuve	74
ii)	Caractéristiques ou comportement du représentant au moment de l'infraction	75
A)	Âge	75
B)	Manque d'expérience professionnelle	75
C)	Problèmes familiaux ou personnels	76
D)	Bonne foi et absence d'intention malveillante	76
E)	Absence de bénéfice	77
F)	Désespoir	77
G)	Erreur de parcours	77
H)	Infraction isolée	77
I)	Première infraction	78
iii)	Environnement du représentant	78
A)	Stress	78
B)	Organisation ou conditions de travail	78
C)	Situation des clients	79
D)	Menaces du client	80
E)	Procédés de l'assureur	80
iv)	Comportement du représentant après l'infraction	81
A)	Admission des faits auprès de l'employeur	81
B)	Dénonciation au syndic par le représentant lui-même	81
C)	Admission des faits auprès du syndic	81
D)	Collaboration avec le syndic	81
E)	Plaidoyer de culpabilité	81
F)	Audition du dossier en une seule occasion	82
G)	Transparence	83

H)	Volonté de se reprendre en main	83
I)	Situation financière précaire.	83
J)	Réhabilitation et faible risque de récidive.	84
K)	Non-renouvellement du certificat	87
L)	Correctifs apportés.	88
M)	Conséquences subies par le représentant	88
N)	Conséquences résultant d'une poursuite civile?	88
v)	Caractéristiques du représentant.	88
A)	Implication sociale du représentant	88
B)	Santé du représentant	89
C)	Santé mentale du représentant	89
D)	Situation familiale du représentant.	90
vi)	Considérations relatives au client	91
A)	Absence de conséquences sérieuses pour les clients.	91
B)	Aide apportée au client	91
vii)	Autres facteurs	92
A)	Ancienneté des infractions	92
B)	Nouveauté de l'infraction.	93
C)	<i>De minimis non curat praetor</i>	93
D)	Exemplarité positive.	93
E)	Globalité des sanctions	94
F)	Délais postinculpataires.	98
G)	Proportionnalité de la sanction	98
H)	Individualisation de la sanction	98
I)	Imprécision de la loi	99
J)	Erreur de droit.	99
K)	Causalité	100
viii)	Facteurs atténuants rejetés	100
ix)	Facteurs neutres	100
b)	Facteurs aggravants	100
i)	Facteurs relatifs à l'infraction	100
A)	Gravité objective	100
B)	Durée	101
C)	Répétition des infractions	102
D)	Pluralité d'infractions.	102

E)	Rapport direct entre les infractions commises et l'exercice de la profession	103
F)	Infraction touchant à l'essence même de la profession.	103
G)	Violation de droits fondamentaux	103
H)	Caractère économique de l'infraction.	104
I)	Geste posé à l'insu du client.	104
ii)	Considérations relatives à la profession et à la protection du public.	104
A)	Spécificité de la profession	104
B)	Honneur et dignité de la profession	105
C)	Réputation de la profession	105
D)	Exemplarité pour les membres de la CHAD	105
E)	Dissuasion	106
F)	Mise en péril de la protection du public.	106
iii)	Caractéristiques du représentant.	108
A)	Incompétence du représentant	108
B)	Expérience du représentant	108
C)	Ancien membre du conseil d'administration de la CHAD.	108
D)	Ancien membre du Comité de discipline de la CHAD	109
E)	Position hiérarchique du représentant	109
iv)	Considérations relatives à l'infraction	109
A)	Malhonnêteté	109
B)	Négligence.	109
C)	Abus de confiance	109
v)	Considérations relatives au comportement du représentant après l'infraction.	109
A)	Absence de collaboration à l'enquête du syndic	109
B)	Absence de remord ou de compassion	110
C)	Insouciance du représentant.	110
D)	Risque de récidive	110
E)	Récidive.	111
F)	Autres faits sous enquête	111

vi) Considérations relatives au client	111
A) Conséquences pour le client.	111
vii) Principe de la gradation des sanctions.	112
viii) Modalités de paiement de l’amende, des frais et des déboursés	112
DEUXIÈME PARTIE – Infractions les plus fréquentes.	123
I. Devoir de conseil du représentant	123
A. Courtier versus simple vendeur.	124
B. Limite au devoir de conseil	125
C. Défaut d’identifier les besoins du client (art. 27 LDPSF)	126
1. Généralité.	126
2. Poser des questions au client	127
3. «recueillir personnellement».	128
4. Défaut de proposer le produit adapté aux besoins du client.	130
5. Défaut de proposer la protection valeur à neuf	131
6. Couverture inadéquate	132
7. Aperçu des sanctions disciplinaires pour une violation de l’article 27 LDPSF	132
D. Défaut d’expliquer le produit d’assurance au client (art. 28 LDPSF)	133
1. Analyste de risques de l’assureur	135
2. Politique contrevenant à l’article 28 LDPSF	135
3. Aperçu des sanctions disciplinaires pour une violation de l’article 28 LDPSF	136
II. Renouvellement du contrat d’assurance (art. 39 LDPSF)	136
A. Vérification des besoins de l’assuré (art. 39 LDPSF)	137
1. Aperçu des sanctions disciplinaires pour une violation de l’article 39 LDPSF	139
B. Politique contrevenant à l’article 39 LDPSF	140
C. Obligation pour le représentant de procéder au renouvellement.	140
D. Obligation d’informer le client du renouvellement du contrat	141
E. Obligation d’informer le client des conditions du renouvellement du contrat	142
F. Absence de démarche en vue du renouvellement.	142
G. Défaut d’informer le client du non-renouvellement du contrat par l’assureur	142

H. Client ne voulant pas renouveler le contrat	145
III. Découvert	145
A. Généralité	145
B. Défaut d'exécuter le mandat causant un découvert	146
1. Immeuble à découvert	147
2. Adresse des lieux assurés	150
3. Dommages causés par l'eau	150
4. Réservoir de mazout	151
5. Rénovation de l'immeuble	151
6. Ajout d'une résidence secondaire	151
7. Bateau	152
8. Assurance automobile	152
9. Assurance des entreprises	155
10. Date erronée de prise d'effet de la garantie	156
11. Sous-assurance	156
12. Autres sujets	156
C. Défaut d'informer le client de l'absence de démarche	157
D. Défaut d'informer le client de l'existence d'un découvert	158
E. Terminaison du contrat sans l'autorisation du client	161
1. Représentant	161
2. Dirigeant du cabinet	162
IV. Tenue de dossier	163
A. Défaut par le dirigeant de superviser la tenue de dossier	163
B. Tenue de dossier déficiente par le représentant	163
1. Aperçu des sanctions disciplinaires pour une tenue de dossier déficiente	167
C. Confirmation écrite des instructions reçues	169
D. Conservation et destruction des dossiers	170
E. Confidentialité	170
TROISIÈME PARTIE – Code de déontologie des représentants	
<i>en assurance de dommages: commenté et annoté.</i>	173
Section I – Dispositions générales (art. 1 à 10)	173
Section II – Devoirs et obligations envers le public (art. 11 à 16)	210
Section III – Devoirs et obligations envers le client (art. 17 à 26.1)	221
Section IV – Devoirs et obligations envers les assureurs (art. 27 à 29)	253

Section V – Devoirs et obligations envers les représentants (art. 30 à 33)	269
Section VI – Devoirs et obligations envers l’Autorité des marchés financiers et la Chambre de l’assurance de dommages (art. 34 à 36)	272
Section VII – Manquements à la déontologie (art. 37)	283
Table de la législation	373
Table de la jurisprudence	379
Index analytique	405