

## 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.	Doctrines 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
<b>DEUXIÈME PARTIE – Infractions les plus fréquentes . . . . .</b>		<b>123</b>
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
<b>TROISIÈME PARTIE – Code de déontologie des représentants</b>	
<b><i>en assurance de dommages: commenté et annoté.</i></b> . . . . .	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
<b>Table de la législation</b> . . . . .	373
<b>Table de la jurisprudence</b> . . . . .	379
<b>Index analytique</b> . . . . .	405