

## INDEX ANALYTIQUE

### *Note explicative:*

Les références composées en **caractère gras** renvoient aux articles du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*. Les autres références correspondent aux numéros des annotations sous les articles du CDRAD. Le premier chiffre représente le numéro de l'article, le second chiffre le numéro de l'annotation (par. ex. 9, 9/14).

Lorsque l'on renvoie à une rubrique « Commentaires » sous un article, elle est précédée de la lettre « C » (par. ex. C2); les sigles « PG » et « IF » suivis du numéro d'annotation correspondent respectivement aux annotations de la première partie (Principes généraux) et de la deuxième partie (Infractions les plus fréquentes) (par ex. PG/85; IF/80).

### — A —

#### **Affidavit**

- Déclaration fausse, 15/1, 35/1, 37/291
- Soutien à la plainte, PG/95
  - Droit à une défense pleine et entière, PG/95
  - Règle souple, PG/98

#### **Amende**

- Addition des sanctions, PG/375
- Amende minimale obligatoire, PG/372
- Faillite antérieure, PG/374
- Modalité de paiement, PG/667, PG/668
  - Délai, PG/668
- Réduction du montant, PG/375
- Type de sanction, PG/372-PG/375
- Valeur du bien assurable, PG/373
- Voir aussi* **Sanction disciplinaire**

#### **Appropriation de fonds**

- Commission, 14/17
- Compte client, 37/372
- Découvert, IF/227

#### Défense

- Faute d'un tiers, 37/426
- Définition, 37/368
- Détermination de la sanction, 37/374-37/377
  - Critère d'évaluation, 37/374
  - Facteur aggravant, PG/615, PG/616, PG/624
  - Insolvabilité, 37/375
  - Plaidoyer de culpabilité, 37/376
- Détournement de fonds, 14/18
- Essence même de la profession, PG/592; C37(8)
- Gravité de la faute, C37(8), 37/361-37/363, 37/377
- Intention coupable, 37/376
- Interprétation, 37/365-37/369
- Manquement à la déontologie, **37(8)**
  - Carte cadeau, 37/20, 37/21
  - Déclaration fausse, 37/380
  - Défaut de remboursement, 37/371, 37/378
  - Destruction de reçu, 37/22
  - Détournement de fonds, 37/9
  - Employé d'un assureur, 37/410, 37/414

- Falsification de signature, 37/420  
 Fausse police d'assurance, 37/370, 37/423, 37/425  
 Inexistence de police d'assurance, 37/390  
 Paiement de la prime, 37/384-37/393, 37/397, 37/398, 37/400, 37/402-37/409, 37/411-37/413, 37/415-37/419  
 Partage illégal de commissions, 37/10, 37/11  
 Remboursement du client selon les modalités, 37/5  
 Résiliation de police d'assurance, 37/381, 37/396, 37/401  
 Ordonnance de remboursement, C37(8), 37/430-37/432  
 Demande refusée, 37/438-37/440  
 Tiers, 37/433-37/437  
 Paiement de la prime, 28/3-28/9  
 Plainte déontologique, PG/160  
 Preuve, 37/365, 37/428, 37/429  
 Procédure de l'assureur, 37/427  
 Sanction disciplinaire  
     Amende, IF/227 ; 14/17, 14/18, 28/5, 37/5, 37/9-37/11, 37/18, 37/20, 37/21, 37/370, 37/378-37/380, 37/382-37/390, 37/394, 37/396, 37/398, 37/402-37/404, 37/407, 37/410-37/412, 37/415-37/418, 37/421, 37/425  
     Limitation d'exercice, 37/407  
     Radiation permanente, 28/6, 37/19, 37/373, 37/422-37/425  
     Radiation temporaire, 14/18, 28/4, 28/7, 37/9, 37/22, 37/371, 37/384, 37/385, 37/387-37/389, 37/391, 37/392, 37/394, 37/396-37/400, 37/402-37/406, 37/408-37/412, 37/414-37/420  
     Refus de nouveau certificat, 37/381  
     Refus de renouveler le certificat, 28/8, 37/413  
     Remboursement, 28/8, 37/414  
     Suspension, 28/3, 28/9, 37/364, 37/380, 37/382, 37/393, 37/395, 37/401, 37/407
- Arrêt des procédures**, PG/168-PG/175  
 Absence de preuve convaincante, PG/173  
 Audition de la plainte, PG/170-PG/172  
 Circonstance exceptionnelle, PG/169  
 Décès du représentant, PG/175  
 Délai préinculpatoire, PG/168  
 Préjudice à la défense, PG/168  
*Voir aussi* **Procédure disciplinaire**
- Assurance responsabilité professionnelle**, 2/30, 2/31  
*Voir aussi* **Responsabilité professionnelle**
- Assuré**  
*Voir* **Client**
- Assureur**  
 Devoirs et obligations du représentant, **27-29**  
     Paiement de la prime, **28**, 28/1-28/10  
     Procédé déloyal, **27**, 27/1-27/16  
     Renseignement, **29**, 29/1-29/60  
*Voir aussi* **Paiement de la prime, Procédé déloyal envers l'assureur, Renseignements requis par l'assureur**
- Assureur externe**  
 Courtier spécial, 2/88, 9/6, 10/24, 10/35  
 Représentant  
     Autorisation, 2/89  
     Obligation d'information, 2/90  
     Permis d'exercice à l'extérieur du Québec, 17/6-17/8  
     Réclamation non indemnisée, 19/12  
     Vérification du permis de l'assureur, 2/88  
 Sanction disciplinaire  
     Amende, 2/88, 2/89

- Radiation temporaire, 17/6-17/8,  
19/12  
Titulaire d'un permis au Québec, 2/88
- Autorité des marchés financiers (AMF)**  
Déclaration fautive, 37/350, 37/351,  
37/464  
Devoirs et obligations du représentant,  
**35**  
Entrave, **35**  
Inscription, PG/33  
Divulgence de faillite, 37/473  
Omission de déclarer, 2/94  
Mesure administrative, PG/360  
Renouvellement de certificat d'exercice  
Divulgence de faillite, 37/473  
Sanction disciplinaire  
Amende, 2/94, 37/350, 37/464,  
37/473  
Suspension, 2/94
- C —
- Certification**  
Catégorie de discipline, 2/18-2/20  
Dirigeant, 2/61, 2/79  
Mode d'exercice, 2/21-2/23  
Dirigeant, 2/59, 2/60  
Personne non certifiée, 2/17, 2/46,  
2/63-2/69, **3, 4**, 11/3  
Collecte d'information, 2/65, 2/66  
Conseil, 2/66  
Essence même de la profession,  
2/64  
Rémunération, **3, 4**  
Protection du public, 2/20, 2/24, 2/25  
Rattachement à un cabinet, 2/24-  
2/26, 2/91  
Renouvellement, 2/51, 2/78, 32/10  
Sanction disciplinaire  
Amende, 2/18, 2/19, 2/23, 2/24,  
2/51, 2/59-2/61, 2/65-2/69,  
2/78, 2/79, 2/91, 32/10  
Radiation temporaire, 2/18, 2/20,  
2/25  
Réprimande, 2/21, 2/26-2/28,  
2/53
- Suspension, 2/18  
Titre, 2/27, 2/28, 2/53, **3**
- Chambre de l'assurance de dommages (CHAD)**  
Devoirs et obligations du représentant,  
**35**  
Entrave, **35**  
Infraction commise par un membre  
Ancien membre, 34/8, 35/17  
Entrave au syndic, 35/3  
Rôle, PG/62  
Protection du public, PG/62  
Sanction disciplinaire  
Exclusion de la CHAD, 35/3  
*Voir aussi* **Comité de discipline, Plaignant, Syndic**
- Chef d'accusation**  
*Voir* **Plainte déontologique**
- Client**  
Comportement, PG/43-PG/45  
Bonne foi, PG/45  
Collaboration, PG/45  
Devoirs et obligations du représentant,  
**17-26.1**  
Consultation d'un autre  
représentant, **18**  
Découvert, IF/116-IF/237  
Devoir de conseil, IF/1-IF/67 ;  
**37(6)**, 37/224-37/290  
Exécution du mandat, **26**, C26,  
26/1-26/36  
Transparence, **25**, C25, 25/1-  
25/21  
Incitation à poser un acte illégal,  
**37(11)**, 37/474-37/476  
Intégrité envers le client, **37(5)**,  
37/205-37/223  
Intérêt du client, **19**, 19/1-19/26  
Limite d'aptitude, **17**, 17/1-17/8  
Remise de documents, **26.1**,  
C26.1, 26.1/1, 26.1/2  
Rémunération, **21**, 21/1-21/4  
Frais non inclus dans la  
prime d'assurance, **22**,  
22/1-22/10

- Renouvellement de police d'assurance, IF/68-IF/115
- Renseignements personnels, **23**, 23/1-23/16, **24**, 24/1-24/13
- Responsabilité professionnelle, **20**, 20/1-20/5
- Tiers, PG/55; 10/1, 18/1, 19/1, 22/1, 23/1, 24/1, 26/3, 26.1/1, 37/205, 37/224, 37/474
- Voir aussi* **Conflit d'intérêts, Découvert, Devoir de conseil, Exécution du mandat, Intérêt du client, Remise de documents, Rémunération, Renseignements personnels du client, Renouvellement de la police d'assurance, Représentation fautive**
- Code de déontologie**
- Caractère d'ordre public, PG/1, PG/33, PG/53, PG/328-PG/330, PG/472; 1/1, 2/24
- Champ d'application, PG/57-PG/61
- Action bénévole, PG/59
- Activité en ligne, PG/60
- Fractionnement de l'exercice de la profession, PG/57
- Infraction à l'occasion de l'exercice de la profession, PG/57, PG/58
- Infraction dans l'exercice de la profession, PG/57
- Réclamation frauduleuse en assurance de soin de santé, PG/61
- Interprétation, PG/53-PG/56
- Équité, PG/53, PG/139
- Intérêt du public, PG/53; 1/1
- Restrictive, PG/54, PG/55; 2/14, 10/1, 18/1, 19/1, 22/1, 23/1, 24/1, 26/3, 26.1/1, 37/205, 37/224, 37/474
- Utilisation de dictionnaires, PG/56
- Objectif, **1**
- Comité de discipline**, PG/63-PG/84
- Compétence, PG/10, PG/58, PG/64, PG/65, PG/76, PG/159, PG/174, PG/243, PG/366
- Certificat valide, PG/64, PG/77
- Conduite du syndic, PG/88, PG/90, PG/91; 34/4
- Faillite du représentant, PG/65
- Composition, PG/72-PG/75
- Agent en assurance, PG/74
- Courtier, PG/74
- Impossibilité d'agir, PG/72, PG/75
- Jugement par les pairs, PG/72
- Même discipline, PG/72, PG/73
- Même secteur de commercialisation, PG/72, PG/73
- Devoirs et obligations du représentant
- Entrave, **35**
- Équité, PG/70, PG/144-PG/146
- Expertise, PG/63
- Impartialité, PG/67-PG/71, PG/145
- Présomption, PG/70, PG/71
- Preuve de faits concrets, PG/70
- Membre
- Qualité, PG/66
- Pouvoir, PG/76-PG/81
- Détermination des sanctions, PG/63
- Limite, PG/76
- Décision de l'AMF, PG/80
- Dommage exemplaire, PG/76
- Dommages-intérêts, PG/76
- Examen psychiatrique, PG/76
- Indemnisation des frais d'avocat, PG/79
- Litige relevant d'un tribunal civil, PG/81
- Stage de perfectionnement, PG/76
- Précision des obligations, PG/63
- Recommandation de perfectionnement, PG/76
- Rectification de la décision, PG/76, PG/285
- Sévérité de la sanction, PG/78
- Voir aussi* **Décision disciplinaire, Plainte déontologique, Procédure disciplinaire, Sanction disciplinaire**

**Commission**

Appropriation de fonds, 14/17  
 Conseil en fonction du produit,  
 10/17, 10/18, 10/21, 10/32  
 Courtier affilié, 2/86  
 Partage illégal de commissions, 37/10,  
 37/11  
 Sanction disciplinaire  
 Amende, 2/86, 10/18, 10/21,  
 10/32, 37/10, 37/11  
 Suspension, 10/17

**Compétence du représentant**

Conduite, PG/36; 14/5  
 Devoirs et obligations, **16**, 17  
 Dirigeant, PG/27; IF/81; 2/34, 2/75  
 Employé, 2/35, 2/72  
 Facteur aggravant, PG/626-PG/629  
 Fin de mandat, 2/81  
 Limite d'aptitude **17**, 17/1-17/8  
 Facteur aggravant, PG/626-PG/629  
 Maladie réduisant les facultés,  
 PG/343, PG/471,  
 PG/506-PG/516; 2/29, 14/19,  
 17/1, 26/11, 37/139, 37/142  
 Mandat, 17/4, 17/5  
 Permis d'exercice à l'extérieur du  
 Québec, 17/6-17/8  
 Niveau  
 Intention coupable, 16/1  
 Représentation fautive, **16**, 16/1,  
 16/2  
 Objectif de la législation, **1**  
 Protection du public, 1/2  
 Résiliation de police d'assurance,  
 37/279  
 Sanction disciplinaire  
 Amende, 2/72, 2/75, 16/2, 17/3-  
 17/5, 37/279  
 Radiation permanente, 37/142  
 Radiation provisoire, 17/1, 26/11,  
 37/139  
 Radiation temporaire, 17/2, 17/6-  
 17/8  
 Réprimande, 2/81, 14/5, 17/4,  
 17/5  
 Tenue de dossier, IF/238, IF/251  
*Voir aussi* **Conduite du représentant**

**Comptabilité**

Compétence, 2/72  
 Procédure adéquate, 2/70  
 Sanction disciplinaire  
 Amende, 2/72, 2/73, 2/92  
 Radiation temporaire, 2/71, 2/92  
 Réprimande, 2/70  
 Séparation des comptes, 2/71, 2/73,  
 2/92, 2/93  
 Compte en fidéicommiss distinct,  
 2/93

**Conduite du représentant**

Client, PG/46  
 Compétence, PG/36; 14/5  
 Devoirs et obligations, **14**  
 Dignité, **14**, 14/13-14/19  
 Discrétion, **14**, 14/4, 14/5  
 Renseignements personnels de  
 client, 14/4  
 Écart de langage, PG/22, PG/23;  
 14/9-14/14  
 Propos insultant et dégradant,  
 14/10  
 Modération, **14**, 14/2, 14/3, 14/6-  
 14/8, 14/11, 14/13, 14/14  
 Acharnement, 14/7  
 Attitude agressive, 14/7, 14/8  
 Objectivité, **14**, 14/2, 14/3, 14/5,  
 14/13, 14/14  
 Menace, 14/2  
 Professionnalisme, 14/1, 37/6  
 Propos inapproprié, 14/13, 14/14  
 Respect de la législation, 14/1  
 Sanction disciplinaire  
 Amende, 14/3, 14/4, 14/7, 14/8,  
 14/14, 14/16-14/18  
 Radiation temporaire, 14/18  
 Réprimande, 14/2, 14/5, 14/11-  
 14/14, 14/20  
*Voir aussi* **Compétence du  
 représentant, Honneur et  
 dignité de la profession,  
 Intégrité, Malhonnêteté,  
 Négligence, Professionnalisme,  
 Qualité des services,  
 Transparence**

**Confidentialité**

*Voir Renseignements personnels du client*

**Conflit d'intérêts**

Administrateur d'une compagnie d'assurances  
 Cabinet de courtage, 10/28, 10/31, 10/33-10/36  
 Capacité financière, 10/28  
 Avantage personnel, 10, 10/5  
 Emprunt à un client, 10/16  
 Évaluation, 10/2, 10/3  
 Exercice des fonctions à l'extérieur du Québec, 10/24-10/27  
 Financement des primes, 10/11, 10/12  
     Divulgarion du lien avec le représentant, 10/12  
 Indépendance professionnelle, 10/4-10/11, 10/13, 10/14  
 Intérêt des tiers, 37/150  
 Intérêt du client, 10  
     Commission rattachée au produit, 10/17, 10/18, 10/21, 10/32  
     Consentement du client, 10/3-10/5, 10/9, 10/15  
     Mandat, 10/23  
 Interprétation, 10/1, 10/6  
 Modification rétroactive de la police d'assurance, 10/20  
 Norme préventive, 10/8  
 Paiement de la prime, 10/29  
 Plainte déontologique, PG/160  
 Prêt au client, 10/13-10/15  
 Sanction disciplinaire  
     Amende, 10/10, 10/12, 10/14-10/16, 10/18, 10/21-10/24, 10/29, 10/31, 10/32, 37/150  
     Radiation permanente, 10/28  
     Radiation temporaire, 10/24-10/27, 10/33-10/36  
     Réprimande, 10/23  
     Suspension, 10/17  
 Statut douteux du représentant, 10/19  
 Traitement de plainte, 10/30  
*Voir aussi Intérêt du client*

**Contrat d'assurance**

*Voir Police d'assurance*

**Courtier**

Distinction avec simple vendeur, IF/6-IF/12; 26/10  
 Conseiller, IF/8  
 Mandataire, IF/8

*Voir aussi Représentant*

**Courtier affilié, 2/85**

Commission, 2/86  
 Transmission des renseignements recueillis, 2/85

**Courtier spécial, 2/88, 9/6, 10/24, 10/35**

— D —

**Décision disciplinaire**

Motivation  
 Appel, PG/234  
 Droit du représentant, PG/234-PG/236  
 Règle de justice naturelle, PG/234  
 Révision judiciaire, PG/234  
 Rectification par le Comité de discipline, PG/76, PG/285  
 Révision en contrôle judiciaire, PG/234, PG/286-PG/291  
 Caractère spécialisé du Comité de discipline, PG/286-PG/290  
 Équité procédurale, PG/291

*Voir aussi Publication d'une décision disciplinaire, Sanction disciplinaire*

**Déclaration fausse**

*Voir Représentation fausse*

**Découvert, IF/116-IF/237**

Détermination de la sanction, IF/122  
 Dissuasion, IF/119, IF/123  
 Facteur aggravant, IF/118  
 Protection du public, IF/118  
 Essence même de la profession, PG/590; IF/101, IF/119, IF/120, IF/122, IF/123, IF/139

- Exécution du mandat, IF/119,  
IF/123-IF/131  
Adresse des lieux assurés,  
IF/153-IF/155  
Assurance automobile, IF/128,  
IF/164-IF/188, IF/203  
Assurance des entreprises, IF/128,  
IF/189-IF/196  
Assurance habitation, IF/128,  
IF/203  
Avenant, IF/201  
Bateau, IF/163  
Chantier de construction, IF/128  
Date de couverture, IF/197  
Domage causé par l'eau,  
IF/156-IF/158  
Immeuble, IF/132-IF/152  
Norme de souscription, IF/202  
Renouvellement de la police  
d'assurance, IF/93-IF/96  
Rénovation de l'immeuble, IF/161  
Réservoir de mazout, IF/159,  
IF/160  
Résidence secondaire, IF/162  
Responsabilité du représentant,  
IF/82  
Sous-assurance, IF/198-IF/200  
Gravité, IF/116-IF/121, IF/123,  
IF/139, IF/214, IF/231  
Information au client  
Absence de démarche,  
IF/204-IF/207  
Appropriation de fonds, IF/227  
Avis, IF/116, IF/208  
Coassuré, IF/225  
Existence d'un découvert,  
IF/208-IF/229  
Inexistence de police d'assurance,  
IF/216  
Refus de l'assureur, IF/210, IF/214,  
IF/219, IF/224  
Renouvellement, IF/98,  
IF/103-IF/105, IF/211, IF/212,  
IF/222, IF/224  
Représentation fautive, IF/215,  
IF/226, IF/228, IF/229; 37/302  
Résiliation rétroactive, IF/209  
Négligence, IF/147, IF/148, IF/154,  
IF/173, IF/185, IF/191, IF/211,  
IF/212, IF/231, IF/232  
Renseignements requis par l'assureur,  
29/25-29/27, 29/49  
Sanction disciplinaire  
Amende, IF/93-IF/96, IF/98,  
IF/101, IF/103, IF/105,  
IF/116, IF/122, IF/124-IF/126,  
IF/131, IF/134, IF/136-IF/138,  
IF/140, IF/144, IF/146-IF/149,  
IF/151, IF/152, IF/154-IF/156,  
IF/158, IF/159, IF/161,  
IF/163, IF/167, IF/170-IF/172,  
IF/174-IF/178, IF/180-IF/182,  
IF/185-IF/188, IF/190, IF/191,  
IF/194-IF/198, IF/202-IF/204,  
IF/206-IF/216, IF/218-IF/224,  
IF/226-IF/228, IF/230-IF/232,  
IF/235, IF/237; 29/26, 29/27,  
29/49, 37/302  
Radiation temporaire, IF/117,  
IF/119, IF/123, IF/128-IF/130,  
IF/135, IF/139, IF/141-IF/143,  
IF/150, IF/153, IF/156,  
IF/157, IF/160, IF/162,  
IF/164-IF/166, IF/168, IF/169,  
IF/173, IF/183, IF/184,  
IF/189, IF/192, IF/199-IF/201,  
IF/204, IF/217, IF/225,  
IF/227, IF/229  
Réprimande, IF/104, IF/127,  
IF/145, IF/179, IF/193,  
IF/204, IF/205, IF/234; 29/25  
Suspension, IF/132, IF/133,  
IF/204, IF/228, IF/233  
Terminaison de la police d'assurance  
sans l'autorisation du client  
Dirigeant du cabinet,  
IF/234-IF/237  
Représentant, IF/230-IF/233  
*Voir aussi* **Exécution du mandat**  
**Défense du représentant,**  
PG/306-PG/344  
Arrêt des procédures  
Préjudice, PG/168  
Décès du représentant, PG/319

- Défense pleine et entière, PG/143, PG/145-PG/150  
 Affidavit, PG/95  
 Ajournement des procédures, PG/177  
 Arrêt des procédures, PG/168  
 Information sur l'infraction reprochée, PG/95, PG/98, PG/99, PG/105-PG/107, PG/115, PG/149  
 Infraction non reprochée dans la plainte, PG/148  
 Interrogation, PG/149, PG/150  
 Modification de la plainte déontologique, PG/148, PG/163, PG/165, PG/166  
 Moyen légal, PG/145  
 Ordonnance de non-publication, PG/15; Sec-VI/1  
 Plaidoyer de culpabilité, PG/204  
 Plainte privée, PG/153  
 Protection contre l'auto-incrimination, PG/15, PG/147; Sec-VI/1  
 Demande et convocation du syndic, 34/1, 34/3, 34/9, 34/10  
 Diligence raisonnable, PG/306-PG/312; 2/33, 2/58  
 Degré de spécialisation du domaine concerné, PG/309  
 Délai, PG/307  
 Doctrine de l'*alter ego*, PG/312  
 Fraude, PG/311  
 Invalidité de certificat, PG/310  
 Mesure adéquate, PG/306, PG/307, PG/309-PG/311; 2/10  
 Preuve, 2/10  
 Recevabilité, PG/308  
 Doctrine de la nécessité, PG/315  
 Conflit d'intérêts, PG/315  
 Erreur commise de bonne foi, PG/108, PG/320-PG/325  
 Absence d'intention malveillante, PG/320, PG/324, PG/325; 34/9, 34/10, 35/4
- Détermination de la sanction, PG/325; 34/9, 35/4  
 Doute raisonnable, PG/185, PG/322  
 Gravité, PG/321  
 Refus, PG/323-PG/325; 34/9, 34/10  
 Erreur de fait raisonnable, PG/313, PG/314  
 Impossibilité matérielle, PG/316, PG/317; 34/1  
 Mégarde, PG/318  
 Comportement volontaire et répétitif, PG/318  
 Moyen refusé  
 Avis d'un autre professionnel, PG/337  
 Comportement du client, PG/341  
 Délégation à un employé, PG/335  
 Déménagement des locaux, PG/342  
 Démission, PG/336  
 Erreur de droit, PG/338; 34/9, 35/4  
 Détermination de la sanction, PG/338  
 État de santé du représentant, PG/343, PG/344; 2/29, 14/19, 17/1, 26/11, 37/139, 37/142  
 Faute d'un tiers, 37/426  
 Ignorance de la loi, PG/339, PG/340  
 Organisation du travail, PG/326-PG/332  
 Directive de l'employeur, PG/326, PG/328-PG/331  
 Indépendance professionnelle, PG/328-PG/332  
 Surcharge de travail, PG/333, PG/334  
 Radiation provisoire, PG/294
- Définitions**  
 Appropriation, 37/368  
 Déloyal, 32/2  
 Dirigeant, 2/50  
 Faute déontologique, PG/16-PG/33  
 Intégrité, 1/4, 9/3



- Négligence, 37/52  
 Plaidoyer de culpabilité, PG/204  
 Professionnalisme, 2/80  
 Représentant en assurance de  
 dommages, 1
- Demande et convocation du syndic**  
 Application aux membres de l'ordre  
 professionnel, 34/7, 34/8, 35/17  
 Convocation, 34/17, 34/18, **34.1**,  
 34.1/1, 34.1/2, 35/8, 35/16  
 Délai, **34**, 34/1, 34/17, 34.1/1, 35/8  
 Devoirs et obligations du représentant,  
**34, 34.1**  
 Gravité de l'entrave, 34/2, 34/5,  
 34/13, 34/14, 35/2, 35/3  
 Moyen de défense, 34/1, 34/3, 34/9,  
 34/10  
 Protection du public, 34/1, 34/13,  
 34/14, 35/3  
 Radiation provisoire, 35/18  
 Remise de documents, 34/15, 34/19,  
 35/5, 35/9, 35/12  
 Obligation de résultat, 34/15, 35/5  
 Réponse  
 Déclaration fausse, 15/1, 35/1,  
 37/291  
 Défaut de répondre, 35/9-35/11  
 Imprécision, 34/5, 34/15, 35/5  
 Intention de donner suite, 34/6  
 Oubli, 34/5  
 Propos erroné, 35/6, 35/12-35/15  
 Sanction disciplinaire  
 Amende, 34/14, 34/16, 34.1/2,  
 35/6, 35/9-35/11, 35/13, 35/15  
 Radiation temporaire, 34/13,  
 34/16-34/18, 34.1/1, 35/8,  
 35/12, 35/14, 35/16  
 Réprimande, 34/16  
 Suspension, 34/16, 34/19  
 Tiers, PG/87 ; 34/8, 35/17  
 Voir aussi **Défense du représentant**
- Devoir de conseil**, IF/1-IF/67  
 Client  
 Niveau de connaissance, IF/1, IF/5  
 Protection, IF/2
- Description du produit d'assurance,  
 IF/41-IF/43, IF/53-IF/67  
 Analyste de risque de l'assureur,  
 IF/64  
 Description avant la formation de  
 la police d'assurance, IF/53,  
 IF/57  
 Dirigeant de cabinet, IF/65, IF/66  
 Politique en contravention, IF/65,  
 IF/66  
 Essence même de la profession,  
 PG/187 ; IF/3, IF/4, IF/15-IF/17,  
 IF/55 ; 37/2, 37/14, 37/54  
 Identification des besoins du client,  
 IF/15-IF/52  
 Couverture inadéquate, IF/19,  
 IF/49-IF/51  
 Dirigeant de cabinet, IF/32,  
 IF/35-IF/37, IF/45  
 Information recueillie  
 personnellement, IF/7, IF/10,  
 IF/11, IF/18, IF/30-IF/39  
 Obligation d'obtenir les  
 informations nécessaires,  
 IF/21-IF/23, IF/26-IF/29 ; 9/7  
 Protection offerte sur le marché,  
 IF/40-IF/45  
 Protection valeur à neuf,  
 IF/46-IF/48  
 Question au client, IF/21-IF/29 ;  
 26/10  
 Vérification de renseignements  
 personnels, IF/33, IF/34  
 Vérification et mise à jour, IF/24,  
 IF/28  
 Limite au devoir de conseil, IF/13,  
 IF/14  
 Manquement à la déontologie, **37(6)**  
 Assurance multiple, 37/249  
 Cessation des activités, 37/289  
 Changement d'adresse du client,  
 37/253  
 Choix d'assureur externe sans  
 permis, 37/260  
 Condition de garantie, 37/235  
 Condition de remise en vigueur  
 d'une protection, 37/236

Confirmation de mandat, 37/258, 37/259	Résiliation de la police d'assurance, 37/278-37/282
Consentement des deux parties, 37/276, 37/281	Retour d'appel, 37/256
Couverture, 37/58, 37/90, 37/231, 37/263-37/265, 37/267, 37/271	Révision des protections, 37/277
Déchéance du droit à l'indemnité, 37/239	Suivi, 37/91, 37/257
Déménagement de l'établissement, 37/286	Terme de paiement, 37/234
Description du produit, 37/240	Vérification des documents transmis par l'assureur, 37/254
Entente d'exclusivité avec un assureur, 37/287, 37/288	Visite des lieux, 37/59-37/62
Évaluation du bien, 37/243	Obligation d'informer et de conseiller le client, IF/1, IF/3, IF/6, IF/7, IF/9-IF/12, IF/15, IF/16
Explication des clauses, 37/229	Avenant, IF/9, IF/12, IF/13, IF/19
Information transmise au client, 37/250-37/252, 37/290	Complexité et envergure du dossier, 37/227
Information transmise par l'assureur, 37/254, 37/255	Condition et élément essentiels, IF/1
Information transmise par le client, 37/253	Date d'entrée en vigueur, IF/1
Interprétation de la police d'assurance, 37/269, 37/270	Délai, 37/226
Modification de la police d'assurance sans autorisation, 37/272-37/275	Devoir d'information, 37/228
Nom de l'assureur, 37/232, 37/233	Évaluation du bien, 37/244-37/247
Nullité du contrat, 37/238	Nature des risques, PG/39; IF/1
Obtention de cautionnement, 37/266	Renseignement nécessaire et utile, 37/225, 37/230
Obtention de document, 37/262	Preuve, PG/38, PG/187; 37/2, 37/14, 37/54
Procédure de renouvellement, 37/237	Protection du public, IF/4, IF/7, IF/10, IF/11, IF/17
Protection à l'extérieur du Québec, 37/261	Sanction disciplinaire
Réclamation d'assurance, 37/283, 37/284	Amende, IF/20, IF/24, IF/26-IF/29, IF/32-IF/38, IF/43, IF/45-IF/47, IF/49-IF/52, IF/57, IF/61, IF/63-IF/67; 9/7, 37/56, 37/59, 37/60, 37/64, 37/90, 37/91, 37/229, 37/231, 37/232, 37/234-37/238, 37/240-37/242, 37/251, 37/252, 37/255, 37/257, 37/259, 37/261, 37/263-37/267, 37/269, 37/272-37/281, 37/289, 37/290
Renouvellement de la police d'assurance, 37/255	Radiation temporaire, IF/30, IF/44, IF/48, IF/52, IF/53, IF/59, IF/62; 37/233, 37/239, 37/280, 37/284
Renseignements nécessaires et utiles, 37/56-37/58, 37/64, 37/230, 37/241, 37/242, 37/268, 37/280	
Représentant ayant les mains liées, 37/285	

- Réprimande, IF/12, IF/27, IF/41, IF/42, IF/52, IF/58, IF/67 ; 37/157, 37/158, 37/161, 37/162, 37/243, 37/249, 37/250, 37/253, 37/254, 37/258, 37/260, 37/262, 37/268, 37/270, 37/282, 37/283, 37/285, 37/286, 37/290  
 Suspension, IF/60 ; 37/256
- Dignité**  
*Voir* **Honneur et dignité de la profession**
- Dirigeant**  
 Certification, 2/46, 2/51, 2/53, 2/59-2/61, 2/63-2/69, 2/79, 32/10, 37/479, 37/480  
 Professionnalisme, 2/51  
 Compétence, PG/27 ; IF/81 ; 2/34, 2/75  
 Comptabilité, 2/70-2/73  
     Compétence, 2/72  
     Procédure adéquate, 2/70  
     Séparation des comptes, 2/71, 2/73  
 Compte client, 2/74  
 Découvert, IF/234-IF/237  
 Définition, 2/50  
 Description du produit d'assurance au client, IF/65, IF/66  
 Exécution du mandat, 26/13  
 Fait et geste du personnel, 2/46, 2/47  
 Frais et débours, PG/284  
 Identification des besoins du client, IF/32, IF/35-IF/37, IF/45  
 Mandataire responsable, 2/52  
 Politique du cabinet  
     Facturation, 37/472, 37/486  
     Intérêt du client, 19/14, 19/15  
     Lien d'affaires avec l'assureur, 2/95  
     Renouvellement de la police d'assurance, IF/80, IF/81  
     Responsabilité, 20/5  
 Représentation fautive, 37/301  
 Sanction disciplinaire  
     Amende, IF/80, IF/81, IF/235, IF/237, IF/239 ; 2/48, 2/51, 2/53, 2/55, 2/56, 2/59-2/62, 2/65-2/69, 2/72, 2/73, 2/75, 2/79, 2/95, 20/5, 32/10, 37/301, 37/472, 37/479, 37/480, 37/486  
     Radiation temporaire, 2/52, 2/71, 17/3, 19/14, 37/472, 37/486  
     Réprimande, IF/234, IF/241 ; 2/70, 2/74, 19/15, 26/13  
     Supervision du personnel, 2/48, 2/49, 2/54, 2/57, 2/58, 2/75  
     Limite d'aptitude, 2/35, 2/62, 17/3  
     Professionnalisme, PG/27 ; IF/81 ; 2/34, 2/52, 2/75  
     Tenue de dossier  
         Facteur atténuant, IF/243  
         Note, IF/241  
         Procédure, IF/239  
         Respect de la législation, IF/240  
*Voir aussi* **Supervision du personnel**
- Disponibilité, 8**  
 Accès à l'information par le client, 8/2  
 Réclamation, 8/6  
 Retour d'appel, 8/2-8/5, 26/9, 37/134, 37/160, 37/256  
 Sanction disciplinaire  
     Amende, 8/1, 8/3, 8/6, 37/134  
     Réprimande, 8/4, 26/9, 37/160  
     Suspension, 8/2, 8/5, 37/256  
*Voir aussi* **Devoir de conseil, Exécution du mandat**
- Droit disciplinaire**  
 Caractère d'ordre public, PG/1, PG/33, PG/53, PG/328-PG/330, PG/472 ; 1/1, 2/24  
 Distinction avec le droit civil, PG/2, PG/5-PG/11, PG/141 ; 2/4  
 Débat contradictoire, PG/6  
 Faute civile, PG/5  
 Huis clos, PG/179  
 Interprétation large et libérale, 2/4  
 Obligation de moyen ou de résultat, PG/9, PG/120  
 Préjudice, PG/8  
 Règles de procédure, PG/2, PG/141  
 Relation contractuelle, PG/11

Responsabilité civile, PG/7, PG/8,  
PG/10  
Responsabilité déontologique,  
PG/8  
Distinction avec le droit pénal, PG/2,  
PG/12-PG/15, PG/141  
Fardeau de preuve, PG/181,  
PG/186  
Faute criminelle, PG/13  
Huis clos, PG/178  
Protection contre l'auto-  
incrimination, PG/15  
Sanction, PG/2  
Principes généraux, PG/1-PG/62

— E —

**Enquête**

*Voir Syndic*

**Exécution du mandat**

Adresse  
Changement, 26/15, 26/29  
Erreur, 26/16  
Ajout d'assuré à la police d'assurance,  
26/32-26/34  
Cessation des activités du représentant,  
19/26, 26/12  
Compétence, 2/81  
Condamnations multiples, PG/124,  
PG/131  
Date d'entrée en vigueur de la  
couverture  
Erreur, IF/197; 26/14  
Délai d'exécution, 26, 26/4-26/8,  
37/159  
Retour d'appel, 8/2-8/5, 26/9  
Demande d'annulation de la police  
d'assurance, 26/23, 26/24  
Demande de résiliation de la police  
d'assurance, 26/25, 26/26  
Description du bien, 26/19  
Devoirs et obligations du représentant,  
25, C25, 26, C26  
Importance, 25/1, 26/1, 26/2  
Diligence, 26/4, 26/5  
Dirigeant, 2/47, 26/13

Divorce  
Consentement des deux parties,  
26/31  
Essence même de la profession, 26/1,  
26/7  
Gravité, 26/1, 26/7  
Infraction connexe  
Information au client, C25, C26  
Manquement à la déontologie, 37(4)  
Absence d'assureur, 37/203  
Action sans mandat, 37/183  
Adresse du lieu assuré, 37/190  
Ajout d'un coassuré, 37/191  
Antécédents judiciaires, 37/182  
Avis de résiliation, 37/155  
Couverture, 37/175-37/179,  
37/192, 37/217  
Déclaration de risque, 37/181  
Délai d'exécution, 37/70-37/72  
Délégation de mandat à un autre  
représentant, 37/180  
Démarche d'assurance, 37/69  
Entente entre le représentant et  
l'assureur, 37/204  
Fausse police d'assurance, 37/198  
Fin de mandat, 37/13, 37/202  
Information au client, 37/197  
Modification de la police  
d'assurance, 37/184-37/189  
Prime, 37/165-37/171, 37/193  
Réclamation, 37/200, 37/201  
Renouvellement de la police  
d'assurance, 37/202  
Résiliation de la police d'assurance,  
37/193, 37/196, 37/199  
Retour d'appel, 37/134, 37/160,  
37/256  
Suivi auprès de l'assureur, 37/161  
Suivi auprès du client, 37/158,  
37/162-37/164, 37/193-37/196  
Transmission de l'avenant, 37/174  
Transmission de la police  
d'assurance, 37/172  
Modification de la police d'assurance,  
26/17, 26/18, 26/30  
Par l'assureur, 26/27, 26/28

Obligation de rendre compte, 37/151-37/154  
 Avis par courriel, 37/157  
 Avis verbal, 37/156  
 Suivi auprès du client, 37/151-37/154, 37/159  
 Transmission de la police d'assurance, 37/173  
 Paiement de la prime, 26/21, 26/22  
 Professionnalisme, PG/334  
 Réclamation, 25/20, 26/35, 26/36  
 Renouvellement de la police d'assurance, PG/83, PG/93-PG/96; IF/113, IF/114  
 Sanction disciplinaire  
 Amende, IF/113, IF/114, IF/197; 2/47, 8/3, 19/26, 25/20, 26/7, 26/8, 26/12, 26/15, 26/17, 26/18, 26/23-26/27, 26/29, 26/31, 37/13, 37/69, 37/70, 37/72, 37/134, 37/155, 37/158, 37/162, 37/164-37/166, 37/168, 37/170-37/172, 37/175-37/177, 37/179, 37/182, 37/183, 37/185, 37/186, 37/191, 37/194-37/201, 37/203, 37/217  
 Radiation permanente, 26/35, 26/36, 37/204  
 Radiation temporaire, 26/20, 26/23, 26/28-26/30, 26/33, 26/34, 37/70, 37/180, 37/203  
 Réprimande, 2/81, 8/4, 26/9, 26/13, 26/14, 26/16, 26/19, 26/21-26/23, 26/32, 37/71, 37/160, 37/163, 37/167, 37/169, 37/172, 37/174, 37/178, 37/181, 37/187-37/190, 37/192, 37/202  
 Suspension, 8/2, 8/5, 37/256  
 Transmission de la proposition d'assurance, 26/20  
 Transparence, 25, C25, 25/1-25/21  
*Voir aussi* **Découvert, Disponibilité, Transparence**

## — F —

**Facteur aggravant**

Caractéristique du représentant  
 Ancien membre de la CHAD, PG/608, PG/632-PG/634  
 Expérience, PG/630, PG/631  
 Incompétence, PG/626-PG/629  
 Position hiérarchique, PG/635, PG/636  
 Comportement du représentant après l'infraction  
 Absence de collaboration à l'enquête du syndic, PG/641, PG/642  
 Absence de remord ou de compassion, PG/643, PG/644  
 Autre fait sous enquête, PG/655, PG/656  
 Insouciance, PG/644-PG/649  
 Récidive, PG/654  
 Risque de récidive, PG/629, PG/650-PG/653  
 Considération relative à l'infraction  
 Abus de confiance, PG/640  
 Caractère économique, PG/596-PG/600  
 Durée, PG/581-PG/583  
 Essence même de la profession, PG/590-PG/592, PG/595  
 Geste posé à l'insu du client, PG/601  
 Gravité objective, PG/577-PG/580, PG/595  
 Malhonnêteté, PG/637, PG/638  
 Négligence, PG/639  
 Pluralité d'infractions, PG/588  
 Rapport direct avec l'exercice de la profession, PG/589  
 Répétition, PG/584-PG/587  
 Violation de droits fondamentaux, PG/593-PG/595  
 Confidentialité, PG/593, PG/617, PG/618  
 Droit à la vie privée, PG/593, PG/594, PG/618

Respect du secret professionnel, PG/593, PG/595, PG/618	Collaboration avec le syndic, PG/300, PG/402. PG/458, PG/459
Considération relative à la profession et à la protection du public	Consentement à la radiation provisoire, PG/300, PG/459
Dissuasion, PG/608, PG/610-PG/612, PG/625, PG/651	Conséquence résultant d'une poursuite civile, PG/502, PG/503
Exemplarité, PG/608-PG/611, PG/625	Conséquence subie par le représentant, PG/498-PG/501
Honneur et dignité de la profession, PG/603	Correctif apporté, PG/476-PG/481, PG/497
Mise en péril de la protection du public, PG/613-PG/625	Cours de formation, PG/364
Réputation de la profession, PG/604-PG/607	Dénonciation au syndic par le représentant, PG/456
Spécificité de la profession, PG/602	Non-renouvellement du certificat, PG/492-PG/496
Considération relative au client	Perte d'emploi, PG/498-PG/500
Conséquence pour le client, PG/657-PG/663	Perte de réputation, PG/501
Découvert, IF/118	Plaidoyer de culpabilité, PG/460-PG/464
Détermination de la sanction, PG/392	Réhabilitation et faible risque de récidive, PG/405, PG/473-PG/491, PG/539, PG/542-PG/544
Pondération, PG/403, PG/404	Situation financière précaire, PG/470-PG/472, PG/500, PG/507
Recommandation commune, PG/233	Transparence, PG/466
<b>Facteur atténuant</b>	Volonté de se reprendre en main, PG/467-PG/469, PG/485
Absence d'antécédent disciplinaire, PG/406, PG/407	Comportement du représentant au moment de l'infraction
Ancienneté des infractions, PG/538, PG/539	Absence de bénéfice, PG/418-PG/420
Caractéristique du représentant	Âge, PG/409, PG/410, PG/486
Implication sociale, PG/504, PG/505	Bonne foi et absence d'intention malveillante, PG/415-PG/417 ; 34/9, 34/10, 35/4
Santé, PG/471, PG/506-PG/512	Désespoir, PG/421, PG/422
Santé mentale, PG/510, PG/511, PG/513-PG/516	Erreur de parcours, PG/423-PG/425
Situation familiale, PG/517-PG/521	Infraction isolée, PG/426
Causalité, PG/573	Manque d'expérience professionnelle, PG/411
Comportement du représentant après l'infraction	Première infraction, PG/427
Admission des faits auprès de l'employeur, PG/455	
Admission des faits auprès du syndic, PG/457	
Audition du dossier en une seule occasion, PG/465	

- Problème familial ou personnel,  
PG/412-PG/414
- Considération relative au client  
Absence de conséquences sérieuses  
pour le client, PG/522-PG/526  
Aide apportée au client,  
PG/427-PG/437  
Remboursement des fonds,  
PG/407, PG/527,  
PG/530-PG/535, PG/537  
Délai postinculpatoire, PG/558  
*De minimis non curat praetor*, PG/541  
Détermination de la sanction, PG/392  
Pondération, PG/403, PG/404  
Environnement du représentant  
Menace du client, PG/435,  
PG/449, PG/450  
Organisation ou conditions de  
travail, PG/429-PG/446;  
IF/243  
Procédé de l'assureur,  
PG/541-PG/454  
Situation du client, PG/447,  
PG/448  
Stress, PG/428, PG/431  
Erreur de droit, PG/568-PG/572  
Détermination de la sanction,  
PG/338, PG/568  
Exemplarité positive, PG/542-PG/545  
Facteur neutre, PG/576  
Fardeau de preuve, PG/405-PG/408  
Absence du représentant,  
PG/406-PG/408  
Preuve prépondérante, PG/405  
Représentant, PG/405  
Globalité des sanctions  
Réduction des sanctions,  
PG/546-PG/557  
Gradation des sanctions, PG/665  
Imprécision de la loi, PG/566,  
PG/567  
Avis juridique, PG/567  
Individualisation de la sanction,  
PG/563-PG/565  
Nouveauté de l'infraction, PG/540  
Proportionnalité de la sanction,  
PG/559-PG/562, PG/564,  
PG/565  
Recommandation commune, PG/231,  
PG/233, PG/464  
Rejet, PG/574, PG/575
- Falsification**  
*Voir Représentation fautive*
- Faute déontologique**  
Définition, PG/16-PG/33  
*De minimis non curat praetor*, PG/18,  
PG/139, PG/173, PG/541  
Distinction avec la faute civile, PG/5  
Distinction avec la faute criminelle,  
PG/13  
Écart de conduite ou de langage,  
PG/22, PG/23; 14/9-14/14  
Erreur de bonne foi, PG/32  
Erreur ou maladresse, PG/24, PG/26;  
23/13, 24/11  
Évaluation, PG/34-PG/42  
Circonstance normale,  
PG/34-PG/36  
Compétence correcte, PG/36  
Conduite d'un professionnel  
moyen, PG/35, PG/36, PG/40,  
PG/41  
Perfection, PG/29-PG/31, PG/39,  
PG/42, PG/45  
Faute personnelle, 2/13, 2/14, 2/16  
Employé, 2/7, 2/34, 2/35  
Tiers, 2/15  
Gravité, PG/20, PG/21,  
PG/27-PG/29, PG/32  
Appropriation de fonds, C37(8),  
37/361-37/363, 37/377  
Confidentialité, IF/268; 23/14,  
24/2, 37/79  
Découvert, IF/116-IF/121, IF/123,  
IF/139, IF/214, IF/231  
Détermination de la sanction,  
PG/358, PG/394, PG/395,  
PG/398, PG/564, PG/565,  
PG/664  
Entrave au syndic, 34/2, 34/5,  
34/13, 34/14, 35/2, 35/3

- Erreur commise de bonne foi, PG/321  
 Erreur ou maladresse, PG/24  
 Exécution du mandat, 26/1, 26/7  
 Facteur aggravant, PG/577-PG/580, PG/595  
 Falsification de signature, 37/40, 37/43  
 Inscription, PG/33; 2/24, 2/88  
 Interprétation de la police d'assurance, 37/270  
 Prime, 28/1, 37/37, 37/170, 37/171, 37/251, 37/358  
 Publication d'une décision disciplinaire, PG/243  
 Radiation provisoire, PG/292, PG/294, PG/297, PG/298  
 Recommandation commune, PG/220, PG/228, PG/230  
 Rémunération, 22/8, 22/9  
 Renouvellement de police d'assurance, IF/69, IF/101  
 Représentant non autorisé, 37/477  
 Représentation fautive, 15/26, 37/25, 37/27, 37/28, 37/40, 37/43, 37/327, 37/358, 37/455  
 Résiliation de police d'assurance, 37/117, 37/278  
 Tenue de dossier, IF/260  
 Incident de parcours, PG/25  
 Influence sur la conduite, PG/46  
 Manquement à la législation, PG/19, PG/21  
 Norme de conduite, PG/4, PG/8  
 Évolutive, PG/4  
 Obligation de moyen, PG/30, PG/45  
 Répétition des infractions, PG/29, PG/318, PG/358, PG/392  
 Facteur aggravant, PG/584-PG/587  
 Violation de principes de moralité et d'éthique, PG/16, PG/17; 14/6, 37/1  
 Usage et tradition du milieu, PG/16
- Frais et débours**  
 Acquiescement, PG/255, PG/256  
 Intimé, PG/251
- Modalité de paiement, PG/667, PG/668  
 Délai, PG/668  
 Paiement partiel, PG/254, PG/257-PG/280  
 Condamnation solidaire, PG/276  
 Demande de remise, PG/254  
 Proportion des infractions coupables, PG/258-PG/260, PG/262, PG/264-PG/269, PG/271-PG/275, PG/277, PG/278, PG/280  
 Refus, PG/279  
 Partage entre intimés, PG/251, PG/255, PG/281-PG/284  
 Dirigeant, PG/284  
 Proportion des infractions de chacun, PG/281, PG/283  
 Plaignant, PG/251  
 Pouvoir discrétionnaire, PG/251, PG/252  
 Question nouvelle, PG/251  
 Sans frais, PG/251, PG/253
- H —
- Honneur et dignité de la profession**  
 Atteinte à l'honneur et à la dignité de la profession, PG/21, PG/24, PG/28, PG/38, PG/85, PG/118, PG/603, PG/632; IF/99; 10/24, 14/13-14/19, 27/5, 37/1-37/13, 37/184, 37/191, 37/325  
 Éthique, 37/1  
 Facteur aggravant, PG/603  
 Liste de comportements non limitative, 37/7  
 Manquement à la déontologie, 37, 37/1-37/489  
 Objectif de la législation, PG/153  
 Preuve, 37/2  
 Sanction disciplinaire  
 Amende, IF/99; 10/24, 14/14, 14/16-14/18, 27/5, 37/5, 37/8-37/13, 37/191, 37/325  
 Radiation temporaire, 10/24, 14/18, 37/9



Réprimande, 14/13, 14/14  
Suspension, 37/8

*Voir aussi* **Manquement à la déontologie**

**Huis clos**

Levée, PG/179, PG/242  
Ordonnance, PG/178-PG/180  
Poursuite civile, PG/179  
Poursuite pénale, PG/178  
*Voir aussi* **Procédure disciplinaire**

— I —

**Infraction**

Découvert, IF/116-IF/237  
Devoir de conseil, IF/1-IF/67  
Facteur aggravant, PG/577-PG/601, PG/637-PG/640  
Facteur atténuant, PG/538-PG/540  
Infraction commise à l'égard de plus d'une personne, PG/130  
Infraction criminelle, 2/76  
Radiation permanente, 2/76  
Infraction liée à une pluralité de dossiers, PG/137  
Utilisation de renseignements de plusieurs clients, PG/137  
Infraction prolongée dans le temps, PG/133, PG/134  
Accusation à la pièce, PG/133  
Accusation par client, PG/133  
Accusation pour chaque année, PG/133  
Accusation pour une période de temps, PG/133  
Manquement à la déontologie, 37, 37/1-37/489  
Pluralité d'infractions liées à un dossier, PG/135, PG/136, PG/588  
Infraction distincte, PG/136  
Infraction menant à une autre, PG/135  
Renouvellement de la police d'assurance, IF/68-IF/115

Tenue de dossier, IF/238-IF/270

*Voir aussi* **Découvert, Devoir de conseil, Facteur aggravant, Facteur atténuant, Manquement à la déontologie, Renouvellement de la police d'assurance, Tenue de dossier**

**Inscription**

Défaut, PG/33  
Faux document 37/29, 37/464  
Formulaire  
Omission de déclarer, 2/94  
Gravité, PG/33; 2/24, 2/88  
Sanction disciplinaire  
Amende, 2/94, 37/29, 37/464

**Intégrité**

Absence de mandat, 9/11  
Appât du gain, 9/13  
Autre représentant, 9/15  
Bonne foi, PG/320  
Confection d'un faux document, 9/14  
Déclaration fausse, 9/8-9/10  
Découvert, IF/237  
Définition, 1/4, 9/3  
Démarche vouée à l'échec, 19/5  
Devoir professionnel, 9  
Négligence, 9/2, 9/16  
Divulgence d'information, 9/4  
Facteur aggravant, PG/607, PG/638  
Faute technique, PG/86  
Information fausse au client, 9/6  
Manquement à la déontologie, 37(5)  
Absence d'assureur, 37/207, 37/221, 37/222  
Absence de mandat, 37/207  
Date de couverture, 37/217  
Démarche vouée à l'échec, 37/206  
Détournement de chèque, 37/219  
Facturation, 37/218  
Information au client, 37/223  
Modification de la police d'assurance, 37/46, 37/210-37/212  
Représentation fausse, 37/208, 37/215  
Résiliation, 37/213-37/216

- Suivi, 37/209  
 Transfert de fonds, 37/220  
 Mauvaise foi, 9/1  
     Intention coupable, 9/1, 15/3, 32/1, 37/17  
 Objectif de la législation, **1**, 1/4  
     Protection du public, 1/2  
 Sanction disciplinaire  
     Amende, IF/237; 9/4, 9/5, 9/8, 9/10, 9/13, 9/15-9/17, 19/5, 37/46, 37/206, 37/209, 37/210, 37/212, 37/214-37/217, 37/219-37/223  
     Radiation permanente, 9/6  
     Radiation temporaire, 9/11, 9/14, 37/208, 37/211, 37/213, 37/218, 37/221, 37/222  
     Réprimande, 9/9  
     Suspension, 9/11, 37/207, 37/220  
 Statut de représentant douteux, 9/12  
 Transmission d'information, 9/16  
 Utilisation de noms similaires, 9/5  
*Voir aussi* **Conduite du représentant**
- Intérêt du client**  
 Absence d'assureur, 19/9  
 Certificat de garantie de remplacement non assuré, 19/11  
 Cessation des activités du représentant, 19/26  
 Démarche pour réduire la prime, 19/22  
 Démarche vouée à l'échec, 19/5, 37/206  
 Dépôt de chèque adressé au client, 19/4  
 Devoirs et obligations du représentant, **19**, 29/3  
 Double couverture d'assurance, 19/7, 19/8  
 Faillite du représentant, 19/25  
 Fausse police d'assurance, 19/16  
 Imputation des paiements de prime, 19/23  
 Information fautive sur l'état de compte, 19/13  
 Intérêt des tiers, 37/150  
 Limite de garantie, 19/6  
 Modification de la police d'assurance sans autorisation, 19/5  
 Politique du cabinet, 19/14, 19/15  
 Primauté, **19**, 19/1-19/26  
 Réclamation non indemnisée d'un assureur externe, 19/12  
 Renouvellement de la police d'assurance, 19/20, 19/21  
 Représentant de l'assureur, 19/24  
 Résiliation de la police d'assurance sans autorisation, 19/17, 19/18  
     Non-paiement de la prime, 19/19  
 Sanction disciplinaire  
     Amende, 19/2-19/5, 19/7, 19/9-19/11, 19/16, 19/19-19/21, 19/23, 19/24, 19/26, 37/8, 37/150, 37/206, 37/220  
     Radiation provisoire, 19/11, 19/12  
     Radiation temporaire, 19/9, 19/11-19/14, 19/17  
     Refus de nouveau certificat, 19/25  
     Réprimande, 19/6, 19/8, 19/15, 19/18  
     Suspension, 19/3, 19/10, 37/8, 37/220  
 Transfert de crédit de compte client, 19/3, 19/10, 37/8, 37/220  
 Commission, 19/3, 37/8, 37/220  
*Voir aussi* **Conflit d'intérêts**
- L —
- Lien d'affaires**  
 Divulgateur, 2/87, 2/95  
 Sanction disciplinaire  
     Amende, 2/87, 2/95
- M —
- Malhonnêteté**  
 Distinction avec négligence, 37/15, 37/16  
 Facteur aggravant, PG/637, PG/638  
 Manquement à la déontologie, **37(1)**  
     Abus de confiance, 37/47, 37/48  
     Appropriation de fonds, 37/18-37/22

- Conflit d'intérêts, 37/48-37/50  
 Déclaration fautive, 37/30-37/39, 37/51  
 Falsification de compte de dépenses, 37/23, 37/24  
 Falsification de document, 37/25-37/29  
 Falsification de signature, 37/40-37/43  
 Modification de document, 37/44-37/46  
 Preuve, PG/185; 9/2, 37/2, 37/14, 37/54  
   Défense de bonne foi, PG/185  
   Doute raisonnable, PG/185  
   Intention coupable, PG/185; 37/17  
 Sanction disciplinaire  
   Amende, 37/18, 37/20, 37/21, 37/23, 37/27-37/29, 37/31-37/37, 37/40, 37/43, 37/44, 37/46, 37/47, 37/51  
   Radiation permanente, 37/19, 37/48, 37/49  
   Radiation temporaire, 37/22, 37/24-37/26, 37/38, 37/39, 37/50  
   Refus de renouveler le certificat, 37/42  
   Réprimande, 37/30, 37/45  
   Suspension, 37/50  
*Voir aussi* **Appropriation de fonds, Renseignements requis par l'assureur, Représentation fautive**
- Mandataire, 2, C2**  
   Obligation envers le client, 2/45
- Manquement à la déontologie**  
   Honneur et dignité de la profession, 37, 37/1-37/489  
   Appropriation de fonds, 37(8), C37(8), 37/361-37/440  
   Devoir de conseil, 37(6), 37/224-37/290  
   Divulgence d'information, 37(10), 37/472, 37/473
- Exécution du mandat, 37(4), 37/151-37/204  
   Incitation à poser un acte illégal, 37(11), 37/474-37/476  
   Intégrité envers le client, 37(5), 37/205-37/223  
   Intervention d'un tiers, 37(3), 37/146-37/150  
   Malhonnêteté ou négligence, 37(1), 37/14-37/138  
   Qualité des services, 37(2), 37/139-37/144  
   Rémunération, 37(13), 37/485-37/489  
   Représentant non autorisé, 37(12), 37/477-37/484  
   Représentation fautive, 37(7), 37/291-37/360, 37(9), 37/441-37/471  
   Sollicitation de services, 37(14)  
*Voir aussi* **Appropriation de fonds, Devoir de conseil, Exécution du mandat, Honneur et dignité de la profession, Intégrité, Malhonnêteté, Négligence, Qualité des services, Rémunération, Représentant, Représentant non autorisé, Représentation fautive, Sollicitation de services, Tiers**
- N —
- Négligence**  
   Découvert, IF/147, IF/148, IF/154, IF/173, IF/185, IF/191, IF/211, IF/212, IF/231, IF/232  
   Définition, 37/52  
   Distinction avec malhonnêteté, 37/15, 37/16  
   Distraction, 37/55  
   Facteur aggravant, PG/639  
   Manquement à la déontologie, 37(1), 37/138  
   Adresse erronée, 37/99  
   Avenant, 37/109-37/111

Consentement du client, 37/78, 37/79, 37/112, 37/120	Renseignements requis par l'assureur, 29/2, 29/12, 29/30-29/34, 29/42, 29/52, 29/54
Couverture, 37/90, 37/91, 37/95, 37/100	Répétition des infractions, PG/29
Crédit de prime, 37/131-37/133	Sanction disciplinaire
Date, 37/106	Amende, IF/147, IF/148, IF/154, IF/185, IF/191, IF/211, IF/212, IF/231, IF/232, IF/261 ; 9/16, 29/2, 29/12, 29/30, 29/31, 29/33, 29/42, 29/54, 37/56, 37/59, 37/60, 37/63-37/70, 37/72, 37/74-37/76, 37/78-37/80, 37/84, 37/86-37/91, 37/95, 37/96, 37/98, 37/100-37/103, 37/105, 37/107, 37/109, 37/114, 37/117-37/119, 37/121-37/126, 37/130, 37/131, 37/134, 37/136, 37/138
Délai, 37/66, 37/67, 37/70-37/73, 37/98	Radiation permanente, 29/52, 37/137
Démarche nécessaire, 37/68-37/72, 37/107, 37/108	Radiation temporaire, IF/173 ; 37/70, 37/81-37/83, 37/108, 37/110, 37/120
État de compte, 37/130	Réprimande, IF/259, IF/260 ; 29/12, 29/32, 29/34, 37/57, 37/58, 37/61, 37/62, 37/71, 37/73, 37/77, 37/81, 37/85, 37/92-37/94, 37/97, 37/99, 37/106, 37/111-37/113, 37/116, 37/133, 37/135, 37/138
Évaluation du bien, 37/63	Suspension, 37/104, 37/115
Falsification de signature, 37/80-37/84	Transmission d'information, 9/16
Identification des besoins du client, 37/56-37/58	
Identification du bien, 37/89	
Information transmise à l'assureur, 37/86-37/88	
Mandataire non autorisé, 37/85	
Modification à la police d'assurance, 37/93, 37/94, 37/112	
Multiplicité d'assurance, 37/92	
Note de couverture fausse, 37/101-37/105	
Paiement de la prime, 37/73-37/77	
Préparation de la proposition, 37/64, 37/65	
Protection des informations sur le site internet, 37/136	
Renouvellement de la police d'assurance, 37/115	
Renseignements requis par l'assureur, 37/122-37/126, 37/135, 37/137	
Résiliation de la police d'assurance, 37/113, 37/114, 37/116-37/119, 37/121	
Retour d'appel, 37/134	
Suivi, 37/96, 37/97	
Visite des lieux, 37/59-37/62	
Paiement d'indemnité sans explication, 37/128, 37/129	
Preuve, 9/2, 37/2, 37/14, 37/53, 37/54	
Référence à un expert, 37/127	

— P —

**Paiement de la prime**

Annulation de la police d'assurance, 28/10
Appropriation de fonds, 28/3-28/9, 37/384-37/393, 37/397, 37/398, 37/400, 37/402-37/409, 37/411-37/413, 37/415-37/419
Conflit d'intérêts, 10/11, 10/12, 10/29
Coordonnée bancaire, 37/75

- Devoirs et obligations du représentant, **28**
- Droit de rétention, 28/2
- Exception d'inexécution, 28/2
- Exécution du mandat, 26/21, 26/22, 37/165-37/171, 37/193
- Gravité, 28/1, 37/37, 37/170, 37/171, 37/251, 37/358
- Non-paiement de la prime, 19/19, 37/321
- Paiement préautorisé, 37/76, 37/77
- Réduction, 19/22
- Remise à l'assureur, 37/73
- Représentation fautive, 15/11, 15/18, 15/19, 37/39, 37/328-37/330, 37/358
- Retard de paiement, IF/83
- Retour de chèques au client, 37/74
- Sanction disciplinaire
- Amende, IF/83; 10/12, 10/29, 15/11, 19/19, 25/16, 28/2, 28/5, 28/10, 37/37, 37/74-37/76, 37/165, 37/166, 37/168, 37/170, 37/171, 37/251, 37/328-37/330, 37/358, 37/384-37/390, 37/398, 37/402-37/404, 37/407, 37/411, 37/412, 37/415-37/418
  - Limitation d'exercice, 37/407
  - Radiation permanente, 28/2, 28/6
  - Radiation temporaire, 15/18, 28/4, 28/7, 37/39, 37/321, 37/329, 37/384, 37/385, 37/387-37/389, 37/391, 37/392, 37/397, 37/398, 37/400, 37/402-37/406, 37/408, 37/411, 37/412, 37/415-37/419
- Refus de renouveler le certificat, 28/8, 37/413
- Remboursement, 28/8
- Réprimande, 15/19, 26/21, 26/22, 37/73, 37/77, 37/167, 37/169
- Suspension, 28/3, 28/9, 37/393, 37/407
- Transparence, 25/16
- Voir aussi* **Renseignements requis par l'assureur**
- Plaidoyer de culpabilité**, PG/204-PG/208
- Condition, PG/206
  - Définition, PG/204
  - Détermination de la sanction, PG/207, PG/460-PG/464; 37/376
  - Parité, PG/389
  - Reconnaissance de la faute déontologique, PG/205
- Voir aussi* **Procédure disciplinaire**
- Plaignant**
- Devoirs et obligations du représentant, **36**
  - Intervention auprès d'un plaignant, **36**, 36/1
  - Acquittement d'une réclamation, 36/2
  - Règlement à l'amiable, 35/7, 36/3-36/6
  - Retrait de la plainte déontologique, 35/7, C36, 36/3-36/6
  - Sanction disciplinaire
    - Amende, 36/1
    - Réprimande, 35/7, 36/4, 36/6
- Voir aussi* **Plainte déontologique**
- Plainte déontologique**
- Affidavit, PG/95, PG/98
  - Condamnations multiples, PG/122-PG/131
  - Application du principe, PG/125-PG/128
  - Exécution du mandat, PG/124
  - Information, PG/124
  - Infraction commise à l'égard de plus d'une personne, PG/130
  - Interdiction, PG/122, PG/123, PG/125, PG/128, PG/129
  - Origine des infractions, PG/127-PG/129
  - Dépôt, PG/138-PG/140
  - Pouvoir discrétionnaire du syndic, PG/138
  - Traitement équitable, PG/139

- Fardeau de preuve  
 Libellé de la plainte déontologique, PG/107-PG/109, PG/114, PG/121  
 Modification, PG/142, PG/158-PG/167  
 Choix d'accusation, PG/160  
 Conformité avec la preuve, PG/159, PG/162  
 Droit à une défense pleine et entière, PG/148, PG/163, PG/165, PG/166  
 En tout temps, PG/167  
 Information après le dépôt, PG/158  
 Infraction reprochée, PG/161, PG/164, PG/165  
 Préjudice à la défense, PG/163, PG/165, PG/166  
 Plainte privée, PG/153-PG/155, PG/161  
 Rédaction, PG/96-PG/137  
 Accusations multiples, PG/123  
 Caractère contraignant du libellé, PG/108, PG/109, PG/112-PG/114, PG/117-PG/121, PG/148  
 Date de l'infraction, PG/101, PG/119  
 Description des actes reprochés, PG/96-PG/98, PG/100, PG/101  
 Droit à une défense pleine et entière, PG/95, PG/98, PG/99, PG/105-PG/107, PG/115, PG/149  
 Énoncé général, PG/105, PG/109  
 Énoncé vague et ambigu, PG/115  
 Falsification, PG/108  
 Identification des personnes impliquées, PG/105  
 Importance, PG/106-PG/121  
 Infraction distincte, PG/136  
 Infraction liée à une pluralité de dossiers, PG/137  
 Infraction prolongée dans le temps, PG/133, PG/134  
 Manquement à une norme déontologique, PG/96, PG/99, PG/103, PG/107, PG/118  
 Manquement à une norme professionnelle, PG/109  
 Pluralité d'infractions liées à un dossier, PG/135, PG/136  
 Plusieurs manquements, PG/110, PG/111  
 Plusieurs reproches, PG/104, PG/132  
 Règle souple, PG/97-PG/101, PG/115  
 Retrait, PG/82-PG/84, PG/156, PG/157  
 Comité de discipline, PG/82-PG/84  
 Entente entre les parties, PG/83  
 Intervention auprès d'un plaignant, 35/7, C36, 36/3-36/6  
 Motif médical, PG/156  
 Poursuite civile, PG/82  
 Retrait d'un chef, PG/84  
*Voir aussi* **Affidavit, Infraction, Plaignant, Plainte privée, Syndic**  
**Plainte privée**, PG/153-PG/155  
 Droit à une défense pleine et entière, PG/153  
 Modification par le Comité de discipline, PG/161  
 Présence du plaignant, PG/154  
 Souplesse, PG/153  
**Police d'assurance**  
 Agricole, 9/17  
 Automobile, PG/129, PG/135;  
 IF/27, IF/31, IF/33, IF/34, IF/46, IF/48-IF/51, IF/72, IF/84, IF/85, IF/95, IF/104, IF/105, IF/109, IF/114, IF/128, IF/145, IF/164-IF/188, IF/193, IF/203, IF/205, IF/216, IF/227, IF/232-IF/234, IF/237, IF/259;  
 9/9, 9/14, 10/23, 10/29, 15/13, 15/15, 15/17, 15/18, 17/4, 17/5, 19/5, 19/6, 19/13, 19/16, 19/23, 20/4, 21/4, 22/6, 22/10, 23/10,

- 23/11, 23/13, 24/9-24/11, 25/13, 25/17, 26/29, 27/2, 27/8, 27/13, 29/6-29/15, 29/25, 29/33, 32/4, 37/25, 37/30, 37/46, 37/55, 37/63, 37/64, 37/67, 37/69, 37/70, 37/78, 37/83, 37/87, 37/89, 37/93, 37/101, 37/102, 37/116, 37/117, 37/134, 37/147, 37/148, 37/150, 37/162, 37/163, 37/169, 37/177, 37/178, 37/185, 37/187-37/189, 37/195, 37/203, 37/210, 37/212, 37/221, 37/222, 37/237, 37/238, 37/242, 37/253, 37/262, 37/264, 37/272, 37/278, 37/282, 37/284, 37/285, 37/295, 37/311, 37/313, 37/314, 37/318, 37/319, 37/326, 37/327, 37/329, 37/332, 37/392, 37/446, 37/453, 37/455, 37/472, 37/486
- Entreprise, IF/28, IF/64, IF/101, IF/108, IF/128, IF/189-IF/196, IF/261; 9/10, 17/2, 19/17, 25/14, 26/8, 26/15, 26/32, 27/6, 27/9, 29/24, 29/32, 29/36, 29/54, 29/58, 37/26, 37/31, 37/51, 37/62, 37/82, 37/85, 37/91, 37/120, 37/122, 37/175, 37/197, 37/208, 37/217, 37/232, 37/235, 37/241, 37/274, 37/296, 37/337, 37/442, 37/443, 37/447, 37/450, 37/453, 37/458
- Habitation, PG/129, PG/136; IF/29, IF/76, IF/77, IF/80, IF/96, IF/102, IF/103, IF/115, IF/128, IF/132-IF/152, IF/155, IF/160-IF/162, IF/203, IF/222, IF/223, IF/231, IF/269; 2/40, 2/41, 9/9, 9/14, 9/17, 15/10, 15/12, 15/21, 20/3, 21/3, 26/17-26/19, 26/24, 26/26, 26/29, 26/30, 26/34, 27/3, 29/21, 29/37, 29/39, 29/40, 37/25, 37/30, 37/34, 37/35, 37/55, 37/65, 37/94, 37/112, 37/186, 37/231, 37/236, 37/239, 37/240, 37/244, 37/253, 37/269, 37/275, 37/312, 37/326, 37/331, 37/334, 37/336, 37/342, 37/360, 37/448, 37/449, 37/452, 37/453, 37/455, 37/457, 37/475, 37/476
- Preuve**
- Absence, PG/188
- Arrêt des procédures, PG/173
- Appropriation de fonds, 37/365, 37/428, 37/429
- Devoir de conseil, PG/38, PG/187; 37/2, 37/14, 37/54
- Diligence raisonnable, 2/10
- Équité procédurale, PG/144
- Essence même de la profession, PG/187; 37/2, 37/14, 37/54
- Fardeau, PG/181-PG/187
- Comportement prohibé, 37/2, 37/14
- Doute raisonnable, PG/185
- Droit pénal, PG/181, PG/186
- Facteur atténuant, PG/405-PG/408
- Intention coupable, PG/108, PG/185; 16/1, 37/17
- Libellé de la plainte déontologique, PG/107-PG/109, PG/114, PG/121
- Norme codifiée, PG/187
- Plusieurs reproches, PG/104
- Poursuivant, PG/183
- Prépondérance de probabilités, PG/182, PG/183, PG/186, PG/405
- Preuve claire et convaincante, PG/181, PG/183, PG/184, PG/186
- Us et coutumes de la profession, PG/187; IF/248; 29/5, 37/2, 37/54
- Honneur et dignité de la profession, 37/2
- Lacune
- Connaissance personnelle, PG/189-PG/191
- Malhonnêteté, PG/185; 9/2, 37/2, 37/14, 37/54
- Doute raisonnable, PG/185

- Intention coupable, PG/185;  
37/17
- Modification de la plainte  
déontologique, PG/159, PG/162
- Moyen, PG/193-PG/202
- Aveu, PG/198
- Condamnation par un autre comité  
de discipline, PG/195
- Exclusion, PG/202
- Critère, PG/202
- Expert, PG/107, PG/109, PG/187,  
PG/199, PG/200; IF/248,  
IF/270; 29/5, 37/2, 37/14,  
37/54
- Fait postérieur, PG/201
- Note au dossier, PG/193, PG/194
- Témoignage
- Crédibilité, PG/197, PG/209
- Ouï-dire, PG/196, PG/209,  
PG/210
- Négligence, 9/2, 37/2, 37/14, 37/53,  
37/54
- Radiation provisoire
- Levée de la mesure provisoire,  
PG/305
- Menace pour le public, PG/292
- Preuve *prima facie*, PG/292,  
PG/294, PG/297
- Renseignements requis par l'assureur,  
29/5
- Représentation fautive
- Absence de mauvaise foi, 15/3
- Intention coupable, 15/1-15/4,  
16/1, 35/1, 37/291-37/294,  
37/451
- Représentation sur sanction
- Ouï-dire, PG/209, PG/210
- Preuve additionnelle, PG/230
- Preuve testimoniale ou  
documentaire, PG/209
- Tenue de dossier, IF/247, IF/248,  
IF/270
- Présomption, IF/247
- Transparence, 25/3
- Procédé déloyal envers l'assureur**
- Abus de la bonne foi, 27, 27/1, 27/2,  
32/6
- Clause de non-concurrence et de non-  
solicitation, 27/14, 27/15
- Commission, 27/1, 27/12
- Date du sinistre, 32/6
- Déclaration fautive, 27/5-27/9, 27/13
- Dénigrement, 27/16
- Devoirs et obligations du représentant,  
27
- Falsification de signature, 27/11,  
37/42, 37/43
- Instruction de l'assureur, 27/10
- Modification rétroactive de la police  
d'assurance, 27/3
- Renseignement bancaire, 27/4
- Sanction disciplinaire
- Amende, 27/2, 27/3, 27/5-27/9,  
27/11-27/14, 27/16, 37/43
- Radiation provisoire, 32/6
- Radiation temporaire, 27/4, 27/13,  
32/6
- Refus de renouveler le certificat,  
37/42
- Réprimande, 27/1, 27/10
- Suspension, 27/15
- Souscription à une police d'assurance,  
27/1-27/3
- Voir aussi Renseignements requis par  
l'assureur*
- Procédé déloyal envers un autre  
représentant**
- Abus de la bonne foi, 32, 32/1
- Définition de déloyal, 32/2
- Devoirs et obligations du représentant,  
32
- Divulgaration de faillite, 32/9
- Intention coupable, 32/1
- Mauvaise foi, 32/1, 32/2
- Lettre de confirmation d'emploi  
falsifiée, 32/8
- Nature du risque, 9/15, 15/14, 25/5,  
32/3
- Paiement de la prime, 32/4
- Renouvellement de certificat
- Responsabilité, 32/10
- Rétention de sommes perçues, 32/5



- Sanction disciplinaire  
 Amende, 9/15, 15/14, 25/5, 32/3,  
 32/4, 32/7, 32/9, 32/10  
 Radiation permanente, 32/5  
 Radiation provisoire, 32/8  
 Radiation temporaire, 32/8  
 Supposition de personne, 32/7  
 Transparence, 9/15, 15/14, 25/5, 32/3
- Procédure disciplinaire,**  
 PG/138-PG/291
- Ajournement  
 Défense pleine et entière, PG/177  
 Pouvoir discrétionnaire, PG/177
- Arrêt des procédures, PG/168-PG/175  
 Absence de preuve convaincante,  
 PG/173  
 Audition de la plainte,  
 PG/170-PG/172  
 Circonstance exceptionnelle,  
 PG/169  
 Décès du représentant, PG/175  
 Délai préinculpatoire, PG/168  
 Préjudice à la défense, PG/168
- Clôture des plaidoiries  
 Représentation additionnelle,  
 PG/203
- Décision disciplinaire  
 Motivation, PG/234-PG/236  
 Publication, PG/237-PG/248  
 Rectification, PG/76, PG/285  
 Révision en contrôle judiciaire,  
 PG/234, PG/286-PG/291  
 Suspension de l'application d'une  
 sanction, PG/249, PG/250
- Équité procédurale, PG/70,  
 PG/144-PG/146, PG/291
- Frais et débours, PG/251-PG/284
- Huis clos, PG/178-PG/180  
 Levée, PG/179, PG/242  
 Poursuite civile, PG/179  
 Poursuite pénale, PG/178
- Jurisprudence non citée, PG/192
- Plaidoyer de culpabilité,  
 PG/204-PG/208  
 Condition, PG/206  
 Définition, PG/204
- Détermination de la sanction,  
 PG/207, PG/460-PG/464;  
 37/376  
 Parité, PG/389  
 Reconnaissance de la faute  
 déontologique, PG/205
- Plainte déontologique  
 Dépôt, PG/138-PG/140  
 Modification, PG/142, PG/148,  
 PG/158-PG/167  
 Plainte privée, PG/153-PG/155  
 Retrait, PG/82-PG/84, PG/156,  
 PG/157
- Preuve  
 Absence, PG/188  
 Fardeau, PG/181-PG/187  
 Moyen, PG/193-PG/202
- Règles  
*Code de procédure civile*, PG/2,  
 PG/141  
 Sauvegarde des droits du  
 représentant, PG/142, PG/143  
 Souples, PG/142
- Représentant  
 Indépendance de l'avocat, PG/176  
 Représentation par avocat, PG/151
- Représentation sur sanction,  
 PG/209-PG/233
- Requête en précisions, PG/152
- Voir aussi* **Décision disciplinaire,**  
**Défense du représentant, Frais et**  
**débours, Plainte déontologique,**  
**Preuve, Publication d'une**  
**décision disciplinaire, Radiation**  
**provisoire, Représentation sur**  
**sanction, Requête en précisions,**  
**Sanction disciplinaire**
- Professionnalisme**  
 Conduite, 14/1, 37/6  
 Définition, 2/80  
 Dirigeant, PG/27; IF/81; 2/34, 2/51,  
 2/52, 2/75  
 Exécution du mandat, PG/334  
 Fin de mandat, 2/81, 37/13  
 Information au client, IF/97; 25/14,  
 37/232  
 Accès, 8/2

- Limite de garantie, 19/6  
 Manquement à une norme professionnelle, PG/109  
 Modification de police d'assurance, 37/46, 37/210  
 Renouvellement de police d'assurance, IF/97; 37/255  
 Résiliation de police d'assurance, 37/279  
 Sanction disciplinaire  
     Amende, IF81, IF/97; 2/51, 2/75, 25/14, 37/13, 37/46, 37/210, 37/232, 37/255, 37/279  
     Radiation temporaire, 2/52  
     Réprimande, 2/81, 19/6  
     Suspension, 8/2  
 Tenue de dossier, IF/238  
*Voir aussi* **Conduite du représentant**
- Protection du public**  
 Ajournement des procédures, PG/177  
 Appropriation de fonds, 37/361, 37/427, 37/432  
 Assurance responsabilité, 2/30  
 Atteinte à la protection du public, PG/27, PG/29, PG/613-PG/625; IF/4, IF/17, IF/118; 2/20, 2/34, 2/63, 2/68, 37/361, 37/427, 37/477  
 Découvert, IF/118  
 Détermination de la sanction, PG/361, PG/367, PG/402, PG/427, PG/494, PG/647, PG/650  
     Facteur aggravant, PG/602-PG/625  
 Devoir de conseil, IF/4, IF/7, IF/10, IF/11, IF/17  
 Devoirs et obligations du représentant, **11-16**  
     Conduite, **14**, 14/1-14/20  
     Directive de l'AMF, 11/2  
     Entrave au syndic, 34/1, 34/13, 34/14, 35/3  
     Mesure d'éducation et d'information, **13**  
     Mesure de protection, **11**, 11/1-11/3  
     Niveau de compétence, **16**, 16/1, 16/2  
     Représentation fautive, **15**, 15/1-15/27  
     Qualité des services, **12**, 12/1  
 Faute technique, PG/85, PG/86  
 Interprétation de la législation, PG/53, PG/139  
 Objectif de la législation, PG/1, PG/33, PG/327, PG/345-PG/347, PG/359; **1**, 1/2, 1/3, 2/9, 2/24, 2/25, 2/37, 2/82, 10/6  
 Publication d'une décision disciplinaire, PG/239, PG/240, PG/243, PG/244, PG/246-PG/248  
 Radiation provisoire, PG/292-PG/294, PG/297, PG/298, PG/305  
 Recommandation commune, PG/83, PG/212-PG/214, PG/217  
 Renouvellement de police d'assurance, IF/69, IF/71  
 Sanction disciplinaire  
     Amende, 2/24, 2/30, 2/68, 2/82, 11/1, 12/1, 34/14  
     Exclusion de la CHAD, 35/3  
     Radiation temporaire, 2/25, 34/13
- Publication d'une décision disciplinaire**  
 Avis de radiation, PG/243, PG/246  
 Avis de suspension, PG/245  
 Exemplarité, PG/237, PG/239, PG/243, PG/247  
 Gravité, PG/243  
 Ordonnance de non-publication, PG/237, PG/239, PG/241, PG/242  
 Circonstance exceptionnelle, PG/237, PG/239, PG/243  
 Levée, PG/179, PG/242  
 Nom du cabinet, PG/245  
 Poursuite civile, PG/179, PG/242  
 Protection contre l'auto-incrimination, PG/15;  
     Sec-VI/1  
 Présomption, PG/238

Protection du public, PG/239,  
PG/240, PG/243, PG/244,  
PG/246-PG/248

— Q —

**Qualité des services**

Devoirs et obligations du représentant  
Protection du public, **12**, 12/1  
Manquement à la déontologie, **37(2)**  
Dépression, 37/140, 37/141  
Entente d'exclusivité, 37/143  
Maladie réduisant les facultés,  
37/139, 37/142  
Sanction disciplinaire  
Amende, 12/1  
Radiation permanente, 37/142  
Radiation provisoire, 37/139  
Radiation temporaire, 37/140,  
37/141, 37/145  
Refus de renouveler le certificat,  
37/144  
*Voir aussi* **Conduite du représentant**

— R —

**Radiation**

Publication de l'avis, PG/243, PG/246  
Type de sanction, PG/371  
*Voir aussi* **Radiation provisoire,**  
**Sanction disciplinaire**

**Radiation provisoire**, PG/292-PG/305

Critère, PG/297, PG/298  
Atteinte à la profession, PG/297  
Délai du dépôt de la requête,  
PG/297  
Preuve *prima facie*, PG/297  
Protection du public, PG/297,  
PG/298  
Reproche grave, PG/292, PG/294,  
PG/297, PG/298  
Demande en cas d'entrave au syndic,  
35/18  
Levée, PG/305  
Fardeau de preuve, PG/305  
Mesure exceptionnelle, PG/292

Procédure, PG/294-PG/296  
Défense du représentant, PG/294  
Équité procédurale, PG/294  
Examen de la nature et de la gravité  
des faits, PG/294  
Préjugement de la culpabilité,  
PG/294, PG/295  
Présomption d'innocence, PG/294  
Suspension de l'inscription,  
PG/296  
Protection du public,  
PG/292-PG/294, PG/297,  
PG/298, PG/305  
État physique ou psychique,  
PG/293  
Menace pour le public, PG/292  
Preuve *prima facie*, PG/292,  
PG/294, PG/297  
Réduction de la période de radiation,  
PG/303, PG/304  
Radiation temporaire, PG/303,  
PG/304  
Rétroactivité, PG/303  
Requête accueillie, PG/299, PG/300  
Consentement du représentant,  
PG/300  
Facteur atténuant, PG/300  
Requête rejetée, PG/301, PG/302  
Limite d'exercice, PG/301  
*Voir aussi* **Sanction disciplinaire**

**Recommandation commune**  
Acceptation, PG/212-PG/220  
Circonstance exceptionnelle,  
PG/218, PG/219  
Gravité de l'infraction, PG/220,  
PG/228, PG/230  
Intérêt public, PG/212-PG/214,  
PG/217  
Motif sérieux, PG/221  
Parité des sanctions, PG/385  
Pouvoir discrétionnaire,  
PG/213-PG/215, PG/219,  
PG/221, PG/230  
Substitution, PG/215  
Rejet, PG/228-PG/233, PG/358  
Avis de l'intention de rejet, PG/230  
Exemplarité, PG/228

- Facteur aggravant, PG/233  
 Facteur atténuant, PG/231, PG/233, PG/464  
 Gradation des sanctions, PG/666  
 Gravité de l'infraction, PG/228, PG/230  
 Parité des sanctions, PG/391  
 Pouvoir discrétionnaire, PG/230  
 Preuve additionnelle, PG/230  
 Représentant absent lors de l'audition, PG/226, PG/227  
 Non représenté par un avocat, PG/226, PG/227  
 Représentant non représenté par un avocat, PG/221-PG/225  
 Comparution devant le Comité de discipline, PG/224, PG/225  
 Condition d'application des critères d'intervention, PG/224  
 Consentement libre et éclairé, PG/224  
 Demande unilatérale, PG/221  
 Devoir d'assistance du tribunal, PG/223  
 Équité, PG/222  
 Pouvoir discrétionnaire, PG/221, PG/225  
 Rapport de force entre les parties, PG/222-PG/224  
*Voir aussi* **Représentation sur sanction**
- Remise de documents**  
 Client  
 Devoirs et obligations du représentant, **26.1**  
 Droit de rétention, C26.1  
 Liste des sinistres, 26.1/2  
 Sanction disciplinaire  
 Amende, 26.1/2, 35/9  
 Radiation temporaire, 35/12  
 Syndic, 34/15, 34/19, 35/5, 35/9, 35/12  
 Obligation de résultat, 34/15, 35/5
- Rémunération**  
 Caractère juste et raisonnable, **21**, 21/1, 21/4
- Devoirs et obligations du représentant, **21**, **22**  
 Facteur de fixation, **21**  
 Difficulté du problème soumis, **21**, 21/2, 22/2  
 Expérience, **21**  
 Importance de l'affaire, **21**  
 Responsabilité assumée, **21**  
 Service inhabituel exigeant une compétence exceptionnelle, **21**  
 Temps consacré à l'affaire, **21**  
 Frais non inclus dans la prime d'assurance, **22**  
 Avis au client, 22/3-22/10  
 Distinction entre honoraire et frais, 22/2  
 Gravité, 22/8, 22/9  
 Manquement à la déontologie, **37(13)**  
 Falsification de facture, 37/485, 37/488  
 Politique de facturation, 37/486  
 Service non rendu, 37/487, 37/489  
 Représentant autorisé, **3-6**, 6/1  
 Représentant non autorisé, **3**, **4**  
 Absence de rémunération, 37/481  
 Sanction disciplinaire  
 Amende, 21/4, 22/4-22/6, 22/8-22/10, 37/485-37/489  
 Radiation temporaire, 21/4, 22/10, 37/481, 37/486  
 Réprimande, 6/1, 21/3, 22/7  
 Sollicitation de services, 7  
 Transmission à l'assureur du paiement de la prime, 21/3
- Renouvellement de la police d'assurance**, IF/68-IF/115  
 Absence de démarche, IF/93-IF/96  
 Découvert, IF/93-IF/96  
 Demande rétroactive, IF/93  
 Exécution du mandat, 37/202  
 Gravité, IF/69, IF/101  
 Information au client, IF/89-IF/92, IF/97-IF/112  
 Condition du renouvellement, IF/91, IF/92  
 Découvert, IF/98, IF/103-IF/105, IF/211, IF/212, IF/222, IF/224

- Information tardive, IF/99  
 Non-renouvellement par l'assureur, IF/97-IF/112  
 Procédure de renouvellement, 37/237  
 Professionnalisme, IF/97 ; 37/255  
 Intérêt du client, 19/20, 19/21  
 Négligence, 37/115  
 Politique en contravention, IF/80, IF/81  
 Dirigeant de cabinet, IF/80, IF/81  
 Protection du public, IF/69, IF/71  
 Refus du client, IF/113-IF/116  
 Demande de non-renouvellement, IF/113-IF/115  
 Représentation fautive, 37/348  
 Responsabilité du représentant, IF/82-IF/88  
 Découvert, IF/82  
 Mandat implicite, IF/82  
 Retard de paiement de la prime, IF/83  
 Sanction disciplinaire, IF/68  
 Amende, IF/70, IF/74, IF/76, IF/77, IF/79-IF/81, IF/83, IF/86, IF/91, IF/93-IF/101, IF/103, IF/105, IF/108, IF/110-IF/115, IF/222-IF/224 ; 19/20, 19/21, 37/237, 37/255, 37/348  
 Radiation temporaire, IF/79, IF/85, IF/87, IF/107, IF/109  
 Réprimande, IF/73, IF/75, IF/79, IF/84, IF/88-IF/90, IF/102, IF/104, IF/106 ; 37/202  
 Suspension, IF/94 ; 37/115  
 Vérification des besoins du client, IF/68-IF/79  
 Protection du public, IF/69, IF/71
- Renseignements personnels du client**  
 Confidentialité, **23**, 23/2-23/16, **24**, 24/2-24/13  
 Conservation et destruction de dossier, IF/264, IF/265, IF/268  
 Droit fondamental, 23/2  
 Facteur aggravant, PG/593-PG/595, PG/617, PG/618
- Consentement du client, 2/39, 2/82-2/84, 23/3, 23/5-23/8, 23/11, 24/4-24/8, 24/10, 24/13, 37/78, 37/79  
 Collecte par un tiers, 23/10, 24/9  
 Verbal, 23/4, 24/3  
 Devoirs et obligations du représentant, **23**, **24**  
 Erreur, 23/13, 24/11  
 Essence même de la profession, PG/595  
 Gravité, IF/268 ; 23/14, 24/2, 37/79  
 Partage de local avec un tiers, 23/15  
 Protection des informations, 24/4  
 Renseignements bancaires, 2/39, 2/82-2/84, 23/5-23/9, 23/12, 23/14, 24/6-24/8  
 Sanction disciplinaire  
 Amende, IF/268 ; 2/39, 2/82, 2/85, 23/5, 23/6, 23/8, 23/10-23/12, 23/14, 23/15, 24/4, 24/6, 24/8-24/10, 24/13, 37/78, 37/79  
 Radiation provisoire, 24/4  
 Radiation temporaire, IF/265  
 Réprimande, 2/83, 2/84, 23/3, 23/9, 24/5, 24/12, 24/13  
 Suspension, 23/7, 24/7  
 Transmission de renseignements, 2/83, 2/85, 23/12, 24/5, 24/8  
 Tiers, 24/12, 24/13  
*Voir aussi* **Tenue de dossier**
- Renseignements requis par l'assureur**  
 Assurance automobile, 29/6-29/15, 37/87  
 Accident antérieur, 29/9, 29/13  
 Créancier, 27/8, 29/6  
 Découvert, 29/25  
 Identité du conducteur principal, 29/7  
 Immatriculation du véhicule, 27/8, 29/11  
 Point d'inaptitude, 29/8  
 Refus d'assurance antérieur, 29/13  
 Résiliation antérieure pour défaut de paiement de la prime, 29/6, 29/14

- Suspension de permis de conduire, 29/7, 29/57  
 Taux d'intérêt du créancier, 29/15  
 Usage du véhicule, 29/10  
 Véhicule modifié, 29/12  
 Assureur antérieur, 29/18, 29/19  
 Caractéristique du bien, 29/36-29/38  
 Client  
     Antécédent criminel, 29/54-29/57, 37/182  
     Antécédent judiciaire, 37/182  
     Date de construction d'une résidence, 37/34  
     Déménagement, 29/43, 29/44  
     Fraude du cabinet, 29/28, 29/29  
     Occupation, 29/35  
     Période de travaux, 37/35  
     Perte, 37/33  
     Poursuite civile, 37/123, 37/124  
     Preuve d'assurance, 37/122  
     Rencontre, 27/7  
 Coassureur au dossier, 29/17  
 Créancier hypothécaire, 26/16, 37/88  
 Découvert, 29/25-29/27, 29/49  
 Délai, 37/72, 37/73  
 Devoirs et obligations du représentant, 29, 29/3  
 Diligence, 29/1  
 Entente entre le représentant et l'assureur, 29/52, 37/137, 37/204  
 Essence même de la profession, 37/86  
 Inexistence de police d'assurance, 9/9, 27/6, 37/30  
 Lieu  
     Activité, 29/41  
     Avis de sinistre, 37/125, 37/126  
     Infiltration d'eau, 29/46  
     Occupation, 29/40  
     Risque, 9/10, 15/12, 29/42, 29/60, 37/31  
     Risque d'incendie, 29/45  
     Vacance de l'immeuble, 29/39  
     Vices cachés, 29/46  
     Visite, 29/30-29/34  
 Norme de souscription, 37/135  
 Nullité de la police d'assurance antérieure, 29/20  
 Période de couverture, 27/9, 29/58, 37/51  
 Prime  
     Coordonnée bancaire, 37/75  
     Défaut de paiement, 9/8, 15/11, 29/6, 29/14, 37/36  
     Délai, 37/73  
     Modalité de paiement, 29/53  
 Réclamation antérieure pour sinistre, 29/47-29/51, 37/32  
 Refus de renouveler antérieur, 29/21, 29/22  
 Renseignement d'usage, 29  
     Exactitude des informations, 29/59, 37/86  
     Fardeau de preuve, 29/5  
 Résiliation antérieure, 29/21, 29/23, 29/24  
 Sanction disciplinaire  
     Amende, 9/8, 9/10, 15/11, 27/5-27/9, 29/2, 29/3, 29/6, 29/8-29/15, 29/19-29/24, 29/26, 29/27, 29/29-29/31, 29/33, 29/35, 29/36, 29/38-29/42, 29/44, 29/45, 29/47-29/49, 29/51, 29/54-29/60, 37/31-37/36, 37/51, 37/72, 37/75, 37/86-37/88, 37/122-37/126, 37/182  
     Radiation permanente, 29/52, 37/137, 37/204  
     Radiation temporaire, 15/12, 29/7, 29/18, 29/46, 29/50  
     Réprimande, 9/9, 26/16, 29/12, 29/25, 29/32, 29/34, 29/43, 29/53, 37/30, 37/73  
 Sous-agent, 29/16  
**Représentant**  
 Avocat  
     Indépendance, PG/176  
     Représentation, PG/151  
 Certification, 2/17-2/28  
 Défense, PG/306-PG/344  
 Définition, 1  
 Devoirs et obligations, PG/4, PG/11, PG/47-PG/49, PG/51  
 Assureur, 27-29

- Autorité des marchés financiers (AMF), **35**
- Chambre de l'assurance de dommages (CHAD), **34-36**
- Client, **17-26.1, 37(6)**
- Envers un autre représentant, **30-33**
- Dénigrement, **31**, 31/1
- Échange de courriel, 31/1
- Information fautive à l'égard d'un autre représentant, **30**
- Plainte malicieuse, **33**
- Procédé déloyal, **32**, 32/1-32/10
- Honneur et dignité de la profession, **37**
- Obligation de moyen, PG/30
- Protection du public, **11-16**
- Éthique, PG/3, PG/16, PG/17, PG/337; 2/36, 14/6, 37/1
- Exercice illégal d'activités, PG/64
- Formation, PG/52
- Mandataire, **2**, C2, 2/45
- Respect de la législation, **2**, C2
- Certificat d'assurance temporaire en blanc, 2/77
- Divulgarion d'information, **37(10)**, 37/472, 37/473
- Employé, **2**, C2, 2/4-2/7, 2/33, 2/55, 2/66, 2/75
- Examen des faits, 2/1
- Existence d'un mandat, 2/3
- Incitation à poser un acte illégal, **37(11)**, 37/474-37/476
- Mandataire, **2**, C2
- Obligation de moyen, 2/2
- Obligation de surveillance, 2/2
- Rôle, PG/47-PG/51
- Privilège, PG/47-PG/50
- Sanction disciplinaire
- Amende, PG/51; 2/77, 37/472, 37/473, 37/476
- Radiation temporaire, 37/472, 37/475, 37/476
- Réprimande, 31/1
- Voir aussi* **Assureur, Autorité des marchés financiers (AMF), Certification, Chambre de l'assurance de dommages (CHAD), Client, Compétence du représentant, Conduite du représentant, Conflit d'intérêts, Défense du représentant, Dirigeant, Disponibilité, Facteur aggravant, Facteur atténuant, Faute déontologique, Infraction, Intégrité, Manquement à la déontologie, Procédé déloyal envers un autre représentant, Protection du public, Recommandation commune, Rémunération, Responsabilité professionnelle, Sollicitation de services**
- Représentant non autorisé**
- Manquement à la déontologie, **37(12)**
- Absence de rémunération, 37/481
- Certification, 37/479, 37/480, 37/482, 37/483
- Exercice à l'extérieur du Québec, 37/484
- Faillite, 37/478
- Gravité, 37/477
- Sanction disciplinaire
- Amende, 37/479, 37/480, 37/482-37/484
- Radiation temporaire, 37/481
- Représentation fautive**
- Assureur
- Certificat de garantie, 27/13
- Couverture, 27/9
- Date du sinistre, 32/6
- Identité, 15/24
- Inexistence de police d'assurance, 27/6
- Information, 27/5-27/9, 27/12
- Prime, 15/11
- Risque, 15/12
- Autre représentant, 15/14, 15/15, 20/4
- Client
- Couverture, 27/9
- Découvert, IF/215, IF/226, IF/228, IF/229; 37/302

- Falsification de signature, 15/16, 27/11
- Inexistence d'un produit, 15/20
- Inexistence de police d'assurance, IF/216; 15/22, 15/23
- Information fausse, 25/4
- Limite de garantie, 15/25, 15/26
- Prime, 15/18, 15/19
- Règlement de sinistre, 15/27
- Renouvellement de la police d'assurance, IF/110, IF/111
- Transfert de police d'assurance, 15/21
- Compétence, **16**, 16/1, 16/2
- Confection de faux document, 9/14
- Créancier hypothécaire, 15/10
- Devoirs et obligations du représentant, **15, 16**
- Entrave au syndic
- Déclaration fausse, 15/1, 35/1
- Imprécision, 34/5, 34/15, 35/5
- Propos erroné, 35/6, 35/12-35/15
- Essence même de la profession, PG/591; 37/25, 37/296, 37/443, 37/445, 37/455, 37/485
- Facebook, 15/7
- Garantie de remplacement
- Faux contrat d'achat, 15/13
- Gravité, 15/26, 37/25, 37/27, 37/28, 37/40, 37/43, 37/327, 37/358, 37/455
- Intention coupable, 15/1-15/4, 35/1, 37/291-37/294, 37/451
- Absence de mauvaise foi, 15/3
- Manquement à la déontologie, **37(7), 37(9), 37(11)**
- Appropriation de fonds, 37/370, 37/380, 37/423, 37/425, 37/456
- Borne-fontaine, 37/338
- Cautionnement de garantie financière, 37/28
- Compagnie de financement, 37/37, 37/358, 37/458
- Confirmation d'emploi, 32/8, 37/349
- Couverture, 37/4, 37/101-37/105, 37/297, 37/298, 37/301, 37/313-37/318, 37/359, 37/360, 37/443-37/450
- Créancier hypothécaire, 37/38, 37/457
- Date d'obtention du permis de conduire, 37/341
- Date de déménagement, 37/343, 37/344
- Date de sinistre, 37/345-37/347
- Déclaration fausse à l'AMF, 37/350, 37/351, 37/464
- Découvert, 37/302
- Demande d'inscription, 37/29, 37/464
- Description du bien, 37/333-37/337
- Dirigeant, 37/301
- Dissolution de compagnie d'assurances, 37/354
- Durée des travaux, 37/342
- Entrave au syndic, 37/291, 37/352
- Falsification de bulletin de paie, 37/471
- Falsification de compte de dépenses, 37/23, 37/24, 37/469
- Falsification de facture, 37/465-37/467, 37/485
- Falsification de reçu, 37/468
- Falsification de signature, 37/40-37/42, 37/80-37/84, 37/215, 37/459-37/463
- Fausse attestation d'emploi, 37/470
- Fausse police d'assurance, 37/25-37/27, 37/198, 37/319, 37/370, 37/423, 37/425, 37/442, 37/452-37/454
- Incitation à poser un acte illégal, **37(11)**
- Incitation à une déclaration fausse, 37/475, 37/476
- Identité de l'assureur, 37/312, 37/320, 37/331
- Identité du propriétaire, 37/332
- Inexistence d'un produit, 37/303



- Inexistence de police d'assurance, 37/309-37/311, 37/326
- Information transmise à l'assureur, 37/12, 37/321-37/347
- Information transmise au client, 37/208, 37/295-37/312, 37/315-37/318, 37/320, 37/456
- Information transmise au syndic, 37/353
- Interruption d'assurance, 37/327
- Kilométrage annuel parcouru 37/339
- Lieu de travail, 37/340
- Menace, 37/355
- Modalité de paiement, 37/456
- Montant de la franchise, 37/307, 37/308
- Numéro de police fictif, 37/455
- Prime, 37/39, 37/328-37/330, 37/358
- Protection offerte, 37/304-37/306, 37/319
- Réclamation, 37/300, 37/356, 37/357
- Renouvellement de la police d'assurance, 37/348
- Résiliation pour non-paiement de la prime, 37/321
- Risque, 37/323, 37/324
- Sinistre antérieur, 37/321
- Stage, 37/350
- Nom de domaine, 15/8
- Note de couverture, 14/15, 15/17
- Sanction disciplinaire  
 Amende, IF/110, IF/111, IF/215, IF/216, IF/226, IF/228; 15/8, 15/9, 15/11, 15/14-15/17, 15/20-15/25, 15/27, 16/2, 20/4, 25/4, 27/5-27/9, 27/11-27/13, 35/6, 35/13, 35/15, 37/12, 37/23, 37/27-37/29, 37/37, 37/40, 37/80, 37/84, 37/101-37/103, 37/105, 37/198, 37/215, 37/297-37/303, 37/306, 37/310, 37/312-37/320, 37/322-37/325, 37/327-37/330, 37/334, 37/337, 37/342, 37/345, 37/347, 37/348, 37/350, 37/353-37/360, 37/370, 37/380, 37/447, 37/449, 37/454, 37/457, 37/459-37/468, 37/476, 37/485
- Radiation permanente, 37/423, 37/425, 37/453, 37/458
- Radiation provisoire, 32/6, 32/8, 37/346
- Radiation temporaire, IF/229; 9/14, 15/10, 15/12, 15/13, 15/15, 15/18, 15/26, 20/4, 27/13, 32/6, 32/8, 35/12, 35/14, 37/24-37/26, 37/38, 37/39, 37/81-37/83, 37/208, 37/296, 37/305, 37/307, 37/311, 37/319, 37/321, 37/329, 37/331-37/333, 37/335, 37/338, 37/339, 37/341, 37/346, 37/349, 37/356, 37/442-37/445, 37/448-37/450, 37/452, 37/455, 37/456, 37/462, 37/463, 37/470, 37/471, 37/475, 37/476
- Refus de renouveler le certificat, 37/42
- Réprimande, 15/19, 37/81, 37/295, 37/304, 37/326, 37/336, 37/339, 37/340, 37/343, 37/344, 37/446, 37/459, 37/469
- Suspension, IF/228; 15/5-15/7, 37/104, 37/380
- Site internet, 15/5, 15/6
- Tiers  
 Risque non couvert, 15/9
- Voir aussi Renseignements requis par l'assureur*
- Représentation sur sanction,**  
 PG/209-PG/233
- Décision de culpabilité, PG/211
- Preuve  
 Oui-dire, PG/209, PG/210

- Preuve additionnelle, PG/230  
 Preuve testimoniale ou documentaire, PG/209  
 Recommandation commune, PG/212-PG/233  
*Voir aussi* **Recommandation commune**
- Requête en précisions**  
 Critère, PG/152
- Responsabilité professionnelle**  
 Assurance responsabilité professionnelle, 2/30, 2/31  
 Délégation d'autorité, 2/8  
 Personne physique ou morale, 2/7, 2/8, 2/11, 2/12  
 Devoirs et obligations, **20**  
 Diligence raisonnable, 2/10, 2/33, 2/58  
 Mécanisme de surveillance, 2/10  
 Mesure adéquate, 2/10  
 Preuve, 2/10  
 Directe, 2/8, 2/57  
 Faits et gestes du personnel, 2/46, 2/47  
 Faute personnelle, 2/13, 2/14, 2/16  
 Tiers, 2/15  
 Interprétation restrictive, 2/14  
 Modification rétroactive de la police d'assurance  
 Survenance du sinistre, 20/3  
 Politique du cabinet, 20/5  
 Information au client, 20/1  
 Représentation fautive, 20/4  
 Résiliation de la police d'assurance  
 Remboursement de crédits, 20/2  
 Sanction disciplinaire  
 Amende, 2/30, 2/46, 2/47, 20/3-20/5  
 Radiation temporaire, 2/52, 20/2, 20/4  
 Réprimande, 20/1  
 Stricte, 2/9  
 Théorie de l'*alter ego*, 2/8  
*Voir aussi* **Dirigeant**
- Révision en contrôle judiciaire**, PG/234, PG/286-PG/291  
 Caractère spécialisé du Comité de discipline, PG/286-PG/290
- Équité procédurale, PG/291  
 Motivation de la décision, PG/234  
*Voir aussi* **Décision disciplinaire**
- S —
- Sanction disciplinaire**, PG/345-PG/668  
 Condition et modalité  
 Pouvoir discrétionnaire, PG/249, PG/250  
 Radiation rétroactive, PG/249, PG/250, PG/303  
 Suspension inconditionnelle de l'application d'une sanction, PG/249, PG/250  
 Détermination  
 Appropriation de fonds, 37/374-37/377  
 Clémence, PG/207, PG/220, PG/358, PG/397-PG/400, PG/423, PG/429, PG/538, PG/540; 34/9, 35/4  
 Critère d'évaluation, PG/402; 37/374  
 Découvert, IF/118, IF/119, IF/122, IF/123  
 Erreur commise de bonne foi, PG/325; 34/9, 35/4  
 Erreur de droit, PG/338, PG/568  
 Essence même de la profession, PG/358  
 Faute technique, PG/401  
 Gradation des sanctions, PG/664-PG/666  
 Gravité, PG/358, PG/394, PG/395, PG/398, PG/564, PG/565, PG/664  
 Malhonnêteté, PG/393  
 Plaidoyer de culpabilité, PG/207; 37/376  
 Pondération des facteurs aggravants et atténuants, PG/403, PG/404  
 Pouvoir discrétionnaire, PG/387, PG/404  
 Réduction des sanctions, PG/546-PG/557  
 Sévérité, PG/393-PG/396

- Facteur objectif, PG/378, PG/392  
 Effet sur le public, PG/392  
 Exercice de la profession, PG/392  
 Répétition des infractions, PG/358, PG/392
- Facteur subjectif, PG/378, PG/392  
 Âge du représentant, PG/392  
 Expérience, PG/392, PG/400, PG/424  
 Passé disciplinaire, PG/392, PG/399, PG/576  
 Volonté de corriger le comportement, PG/392
- Individualisation, PG/376, PG/377, PG/379, PG/565-PG/565  
 Critère objectif, PG/378, PG/392  
 Critère subjectif, PG/378, PG/392  
 Principe du droit criminel, PG/563
- Objectif  
 Confiance du public, PG/357  
 Dissuasion du professionnel à récidiver, PG/345, PG/348, PG/349, PG/357, PG/608, PG/610-PG/612, PG/625, PG/651, PG/664; IF/119, IF/123; 37/25, 37/455
- Exemplarité, PG/228, PG/237, PG/239, PG/243, PG/247, PG/345, PG/349, PG/357, PG/608-PG/611, PG/625
- Exemplarité positive, PG/542-PG/545
- Protection du public, PG/1, PG/33, PG/327, PG/345-PG/347, PG/359; 1, 1/2, 1/3, 2/9, 2/24, 2/25, 2/37, 2/82, 10/6
- Réhabilitation, PG/350-PG/356  
 Cours de perfectionnement, PG/355, PG/356
- Parité, PG/382  
 Accusé, PG/382, PG/383  
 Autre représentant sanctionné, PG/382, PG/385-PG/391  
 Coaccusé, PG/382, PG/384  
 Plaidoyer de culpabilité, PG/389  
 Précédent, PG/388-PG/390
- Proportionnalité, PG/378, PG/380, PG/381, PG/559-PG/562, PG/564, PG/565
- Type  
 Amende, PG/372-PG/375  
 Formation continue, PG/363-PG/367  
 Limitation d'exercice, PG/368, PG/369  
 Radiation, PG/371  
 Réprimande, PG/361, PG/362  
 Suspension, PG/370
- Voir aussi* **Amende, Facteur aggravant, Facteur atténuant, Radiation provisoire, Recommandation commune, Représentation sur sanction**
- Sollicitation de services**  
 Incitation, 37(14)  
 Rémunération, 7
- Supervision du personnel**  
 Contrôle de qualité, 2/32, 2/49, 2/56  
 Découvert, IF/235, IF/237  
 Diligence raisonnable, 2/33, 2/58  
 Dirigeant, 2/48, 2/49, 2/54, 2/57, 2/58, 2/75  
 Limite d'aptitude, 2/35, 2/62, 17/3
- Employé  
 Compétence, 2/34, 2/35  
 Honnêteté et intégrité, 2/54  
 Respect de la législation, IF/235; 2, C2, 2/4-2/7, 2/33, 2/55, 2/66, 2/75  
 Tâche, 2/57
- Information au client, 2/40, 2/42  
 Mandataire responsable, 2/52  
 Obligation de surveillance  
 Obligation de moyen, 2/2
- Sanction disciplinaire  
 Amende, IF/235, IF/237; 2/39-2/44, 2/48, 2/55, 2/56, 2/62, 2/75, 17/3  
 Radiation temporaire, 2/52
- Stagiaire, 2/43, 2/44  
 Supervision directe, 2/38

- Système de formation et de surveillance, 2/36, 2/37, 2/49
- Utilisation de renseignements personnels du client, 2/39
- Vérification réelle du travail, 2/48
- Voir aussi* **Dirigeant**
- Suspension**
- Publication de l'avis, PG/245
- Type de sanction, PG/370
- Voir aussi* **Sanction disciplinaire**
- Syndic**, PG/85-PG/137
- Conduite, PG/90-PG/94
- Connaissance des faits, PG/93, PG/94
- Retrait d'un chef, PG/92
- Surveillance ou contrôle, PG/90, PG/91
- Dénonciation par le représentant, PG/456
- Devoirs et obligations du représentant, **34-36**
- Demande d'ordonnance de radiation provisoire, 35/18
- Entrave, **35**, 35/1-35/18
- Gravité, 34/2, 34/5, 34/13, 34/14, 35/2, 35/3
- Intervention auprès d'un plaignant, **36**, C36, 36/1-36/6
- Obligation de collaborer, PG/147; Sec-VI/1
- Réponse aux demandes et convocations, **34**, 34/1-34/19, **34.1**, 34.1/1, 34.1/2
- Enquête, PG/87
- Admission des faits, PG/457
- Collaboration, PG/300, PG/402, PG/458, PG/459, PG/641, PG/642
- Dépôt d'une plainte, 34/12
- Documents à fournir sur demande, PG/87
- Information sur l'acte reproché, 34/11
- Modalité, PG/88; 34/4
- Obligation de rencontrer le représentant, PG/89
- Surveillance ou contrôle, PG/88; 34/4
- Tiers, PG/87; 34/8, 35/17
- Information transmise
- Date de communication, 37/352
- Représentation fautive, 37/353
- Plainte déontologique
- Pouvoir discrétionnaire, PG/138
- Quittance demandant le retrait, 35/7
- Rédaction, PG/96-PG/137
- Retrait, 35/7, C36, 36/3-36/6
- Pouvoir, PG/85-PG/87
- Correctif, PG/85, PG/86
- Enquête, PG/87
- Manquement technique, PG/85, PG/86
- Voir aussi* **Demande et convocation du syndic, Plaignant, Plainte déontologique, Procédure disciplinaire**
- T —
- Tenue de dossier**, IF/238-IF/270
- Compétence, IF/238, IF/251
- Confidentialité, IF/268
- Confirmation écrite des instructions reçues, IF/263
- Conservation de dossier, IF/242, IF/265, IF/266
- Respect de la législation, IF/267
- Destruction de dossier
- Conteneur à déchets, IF/268; 24/2
- Protection des renseignements, IF/264, IF/268
- Recyclage, 23/16
- Respect de la législation, IF/264, IF/267
- Dirigeant
- Facteur atténuant, IF/243
- Note, IF/241
- Procédure, IF/239
- Respect de la législation, IF/240
- Gravité, IF/260
- Présomption, IF/247
- Preuve, IF/247, IF/248, IF/270

- Procédure de suivi de dossier, IF/238  
 Professionnalisme, IF/238  
 Règle, IF/246, IF/247  
 Représentant  
     Information détaillée,  
         IF/249-IF/252, IF/254-IF/257,  
         IF/259-IF/261, IF/269  
     Prix d'achat, IF/258  
     Respect de la législation, IF/244,  
         IF/245, IF/253, IF/264  
     Résumé de conversation, IF/249  
 Sanction disciplinaire  
     Amende, IF/239, IF/254,  
         IF/261-IF/263, IF/266-IF/268;  
         23/16, 24/2  
     Radiation temporaire, IF/252,  
         IF/262, IF/265  
     Réprimande, IF/241-IF/243,  
         IF/253, IF/255-IF/257, IF/259,  
         IF/260, IF/262, IF/263, IF/269  
*Voir aussi* **Renseignements personnels  
 du client**
- Tiers**  
 Appropriation de fonds  
     Faute, 37/426  
     Remboursement, 37/433-37/437  
 Client, PG/55; 10/1, 18/1, 19/1,  
     22/1, 23/1, 24/1, 26/3, 26.1/1,  
     37/205, 37/224, 37/474  
 Consentement du client, 23/10, 24/9  
 Faute, 2/15  
 Manquement à la déontologie, **37(3)**  
     Consentement du client, 37/146-  
         37/148  
     Information recueillie  
         personnellement, 37/149  
     Intérêt du client, 37/150  
     Intervention, 37/146-37/150  
 Partage de local, 23/15
- Représentation fautive, 15/9  
 Sanction disciplinaire  
     Amende, 15/9, 23/10, 23/15, 24/9,  
         24/13, 37/147-37/149  
     Radiation temporaire, 37/146  
     Réprimande, 24/12  
 Syndic  
     Demande de document, PG/87  
     Entrave, 34/8, 35/17  
 Transmission de renseignement,  
     24/12, 24/13
- Transparence**  
 Appropriation de fonds, 37/373  
 Autre représentant, 9/15, 15/14, 25/5,  
     32/3  
 Avis de réclamation, 25/20, 25/21  
 Courtier spécial, 9/6  
 Devoirs et obligations du représentant,  
     **25**, 25/1  
 Dissimulation de la vérité, 25/3  
 État de compte, 25/6-25/9  
 Facteur atténuant, PG/466  
 Information au client, 25/10-25/14  
     Accès, 8/2, 25/2, 25/6  
     Exigence de l'assureur, 25/17  
     Information fautive, PG/128; 25/4,  
         25/18, 25/19  
     Nom de l'assureur, 37/232  
 Paiement de la prime, 25/16  
 Preuve, 25/3  
 Protection non nécessaire, 25/15  
 Renseignement bancaire, 2/84  
 Sanction disciplinaire  
     Amende, 9/15, 15/14, 25/4-25/6,  
         25/11-25/21, 37/232  
     Radiation permanente, 9/6, 37/373  
     Réprimande, 2/84, 25/7-25/9  
     Suspension, 8/2, 25/2  
*Voir aussi* **Conduite du représentant**