



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

**Rapport d'inspection
de la Chambre de
l'assurance de dommages
Rapport final
Publié le 23 novembre 2017**

TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE	3
FAITS SAILLANTS DEPUIS LA DERNIÈRE INSPECTION	4
MÉTHODOLOGIE	5
Période d'inspection.....	5
Objectifs de l'inspection.....	5
Priorité des recommandations.....	6
1. GOUVERNANCE	7
Le conseil d'administration.....	7
2. COMMUNICATIONS	10
3. DÉONTOLOGIE	11
Les politiques et procédures.....	11
Les dossiers d'enquêtes.....	12
Comité de discipline.....	15

CONTEXTE

La Chambre de l'assurance de dommages (« Chambre ») est un organisme d'autoréglementation (« OAR ») institué par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (« Loi sur la distribution »). Celle-ci a pour mission de veiller à la déontologie et à la formation continue des représentants certifiés dans les disciplines de l'assurance de dommages et l'expertise en règlement de sinistres.

Sa mission est précisée à l'article 312 de la Loi sur la distribution :

« **312.** Une chambre a pour mission d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres.

Les chambres exercent les fonctions et pouvoirs prévus au présent chapitre, au chapitre III du présent titre et aux chapitres I et II du titre VI de la présente loi à titre d'organisme d'autoréglementation reconnu auquel s'appliquent les dispositions du titre III de la Loi sur l'Autorité des marchés financiers (chapitre A-33.2), compte tenu des adaptations nécessaires.

Elles exercent de plus, toute autre fonction et tout autre pouvoir que l'Autorité leur délègue en vertu de l'article 61 de cette loi... »

Conformément à la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A-33.2 (« LAMF »), l'Autorité des marchés financiers (« Autorité ») a notamment comme mission de superviser les OAR reconnus au Québec. L'Autorité a signé avec la Chambre un plan de supervision dans lequel il est précisé la façon dont elle effectue sa supervision. Ce plan de supervision prévoit notamment que l'Autorité doit procéder à son inspection. Conformément à l'article 78 de la LAMF, l'Autorité dispose du « *pouvoir de procéder à l'inspection d'un organisme reconnu afin de vérifier dans quelle mesure il se conforme aux dispositions des lois et aux conditions de sa reconnaissance qui lui sont applicables ainsi qu'aux décisions de l'Autorité et de quelle manière il exerce ses fonctions et pouvoirs* ».

FAITS SAILLANTS DEPUIS LA DERNIÈRE INSPECTION

Depuis la dernière inspection, certains évènements ont engendré des changements au sein de la Chambre. En effet, la syndique en poste depuis 14 ans a quitté l'organisation en février 2014. Un nouveau syndic a été en fonction de mai 2014 à mai 2015. La syndique actuelle est en poste depuis juin 2015. De plus, la Chambre a procédé à la révision de certaines de ses politiques et procédures.

MÉTHODOLOGIE

Période d'inspection

La Chambre a été inspectée au cours du dernier trimestre de 2016, l'inspection sur place s'étant déroulée du 1^{er} au 9 novembre 2016. Le programme d'inspection de la Chambre regroupait les axes de la gouvernance et de la déontologie et il visait des vérifications entre le 1^{er} janvier 2012 et le 31 décembre 2015. Toutefois, les constats de l'Autorité sont à jour en date de ce rapport. En effet, l'Autorité a tenu compte des modifications qui ont été apportées par la Chambre et soumises à son attention depuis l'inspection, le cas échéant.

Objectifs de l'inspection

Dans le cadre de cette inspection, l'Autorité a appliqué le principe d'une vérification basée sur les risques. Elle s'est attardée à deux des quatre volets d'une inspection globale régulière, soit :

1. Gouvernance :

- Maintenir en tout temps la structure administrative, les ressources financières et autres pour exercer, de manière objective, équitable et efficace, les fonctions et pouvoirs d'un OAR, conformément à la loi et en fonction des saines pratiques de gouvernance;
- Assurer le respect des politiques et procédures établies;
- Cerner, traiter et régler de façon efficace toute irrégularité dans les activités ou toute situation de conflit d'intérêts susceptible d'entraver le bon fonctionnement de l'OAR.

2. Déontologie :

- Assurer, à l'intérieur d'un délai raisonnable, le traitement adéquat des plaintes reçues par le syndic;
- Assurer la réalisation des enquêtes du syndic de façon adéquate et dans un délai raisonnable;
- Veiller à ce que les dossiers de plaintes déposés devant le comité de discipline soient traités adéquatement et dans un délai raisonnable.

Ces deux secteurs ont fait l'objet de vérifications approfondies en fonction des activités qui ont eu cours pendant la période d'inspection. À cette fin, les inspecteurs ont évalué les activités et pratiques en fonction :

- Des procès-verbaux des réunions du conseil d'administration (« CA ») et des comités;
- De l'ensemble des politiques et procédures à jour;
- Des dossiers d'enquêtes.

Les inspecteurs désignés par l'Autorité se sont assurés que les documents et les informations demandés étaient conformes aux obligations qui incombent à la Chambre.

De plus, ils ont procédé à des entrevues avec des membres du personnel de chacune des directions concernées de la Chambre et de son CA afin d'affiner leur compréhension de ses activités. Lorsque nécessaire, les inspecteurs ont augmenté la taille des échantillons analysés et ont requis des documents additionnels afin de s'assurer de la matérialité de leurs observations.

Priorité des recommandations

L'Autorité émet des constats sur les activités de la Chambre, lesquels sont décrits dans chacune des sections du rapport. Les recommandations émanant de ces constats sont catégorisées par ordre d'importance tout au long de ce document.

Les recommandations émises dans le cadre de cette inspection sont classées par niveau de priorité, soit élevé, moyen ou faible, en fonction des critères suivants :

Niveau élevé : La recommandation réfère à des constats importants, répétitifs ou qui sont en lien avec le cadre législatif applicable. Ces constats peuvent revêtir une incidence significative du point de vue du public ou des membres de la Chambre. Des **mesures correctives doivent être prises dans un délai maximal de six mois** et la Chambre doit faire auprès de l'Autorité un suivi régulier de l'avancement des travaux.

Niveau moyen : La recommandation réfère à des constats qui relèvent de l'application des règles ou politiques internes. Ces constats peuvent revêtir une incidence du point de vue du public ou des membres de la Chambre. Des **mesures correctives doivent être prises dans un délai maximal de douze mois** et la Chambre doit faire auprès de l'Autorité un suivi régulier de l'avancement des travaux.

Niveau faible : La recommandation réfère à des constats qui relèvent du fonctionnement administratif de la Chambre. Ces constats revêtent peu ou pas d'incidence pour le public ou les membres de la Chambre. Des **mesures correctives doivent être prises dans un délai maximal de dix-huit mois**. L'Autorité procédera à un suivi ponctuel des recommandations lors des prochaines inspections.

Aux fins de ce rapport, l'Autorité a retenu un total de 6 recommandations, soit 2 de priorité élevée et 4 de priorité moyenne.

Par la suite, la Chambre devra transmettre à l'Autorité un plan d'action faisant état des mesures correctrices qui visent à mettre en œuvre toutes les recommandations émises par l'Autorité ainsi qu'un échéancier pour leur implantation. Le plan d'action devra par ailleurs contenir l'identité du ou des responsables du suivi des recommandations.

1. GOUVERNANCE

En vertu du plan de supervision, la Chambre doit maintenir en tout temps une structure administrative, les ressources et autres mesures appropriées pour exercer, de manière objective, équitable et efficace, ses fonctions et pouvoirs d'OAR. Ce même plan de supervision prévoit en outre que la Chambre doit cerner, traiter et régler de façon efficace toute irrégularité dans ses activités ou toutes situations de conflits d'intérêts susceptibles d'entraver son bon fonctionnement.

Les vérifications effectuées par l'Autorité en matière de gouvernance ont donc porté sur plusieurs aspects :

- Le conseil d'administration;
- Les comités;
- Les règlements, politiques et procédures;
- Les ressources humaines;
- Les communications;
- La confidentialité;
- Les technologies de l'information et le matériel.

Le conseil d'administration

Les pratiques de gouvernance

En vue d'évaluer les éléments énoncés au plan de supervision, l'Autorité devait s'assurer que le CA s'acquitte de ses fonctions et qu'il veille aux orientations de la Chambre, en fonction des bonnes pratiques applicables en matière de gouvernance. Elle s'est tout d'abord attardée à la composition du CA afin de s'assurer qu'elle était conforme à la Loi sur la distribution. L'Autorité a aussi porté une attention particulière au contenu et au déroulement des séances du CA afin de s'assurer qu'ils étaient adéquats. Elle a de plus examiné avec attention les dossiers portant sur chacun des administrateurs de la Chambre.

Pour la période pertinente à l'inspection, les articles 288 et 290 de la Loi sur la distribution prévoyaient que les affaires de la Chambre doivent être administrées par un CA composé de 13 membres, dont cinq administrateurs indépendants nommés par le ministre, sur recommandation du CA. En vertu de l'article 290.1 de cette même loi, entré en vigueur le 30 novembre 2011, la durée du mandat des administrateurs indépendants ne peut excéder trois ans et ces mandats ne peuvent être renouvelés consécutivement que deux fois.

Or, l'Autorité a constaté qu'une administratrice indépendante dont le mandat expirait en juin 2015 est toujours en fonction en date de ce rapport, soit plus de deux ans après l'expiration de son deuxième mandat sans que son mandat n'ait été renouvelé. L'article 298 de la Loi sur la distribution mentionne toutefois que les administrateurs demeurent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient remplacés. L'Autorité a noté que le CA n'avait encore soumis aucune recommandation au ministre en vue du renouvellement ou du remplacement de cette administratrice indépendante.

Par ailleurs, l'Autorité a constaté que le deuxième et dernier mandat de la présidente du CA de la Chambre est expiré depuis juin 2016. En vertu de l'article 50 du Règlement intérieur de la Chambre (« Règlement intérieur »), le mandat du président du CA est de 2 ans et peut être reconduit une seule fois. L'Autorité reconnaît que le deuxième mandat de la présidente du CA expirait après la fin de la période visée par l'inspection et que cette situation respecte l'article 51 du Règlement intérieur voulant qu'« [à] l'expiration de leur mandat, le Président et le Vice-président demeurent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient nommés de nouveau ou remplacés ». Néanmoins, l'Autorité constate que la Chambre et ses administrateurs ne semblent pas avoir mis en place de mesures afin de s'assurer qu'une nouvelle désignation d'un président du CA soit effectuée rapidement après l'échéance du mandat.

Les comités du CA et de la Chambre

Les articles 64 et suivants du Règlement intérieur font état des différentes règles applicables aux comités du CA, à savoir le Comité de gouvernance et d'éthique, le Comité de nomination, le Comité de vérification et le Comité sur les affaires de régulation, et aux comités de la Chambre, soit le Comité sur le développement professionnel et le Comité de déontologie et des règles de pratique. L'Autorité s'est attardée à la composition de ces comités et au contenu de leurs rencontres afin de s'assurer du respect du Règlement intérieur.

L'article 70 du Règlement intérieur prévoit ce qui suit :

« Le Conseil d'administration nomme chacun des membres des comités sur recommandation du Comité de gouvernance et d'éthique. Il désigne également les présidents de tous les comités du Conseil et de la Chambre.

Le mandat d'un membre d'un comité de la Chambre est de deux ans. Il ne peut, à moins d'une décision contraire du Conseil d'administration, faire l'objet que d'un seul renouvellement. »

L'Autorité a tout d'abord constaté que le CA avait nommé des membres de comités sans qu'une recommandation ait été effectuée par le Comité de gouvernance et d'éthique ni que ce comité ait discuté de la candidature de ces membres. Le Comité de gouvernance et d'éthique ne remplit donc pas une partie de son mandat qui consiste à veiller à la composition des comités, tel que prévu à l'article 65 du Règlement intérieur. De plus, ce mode de fonctionnement contrevient au premier alinéa de l'article 70 du Règlement intérieur, reproduit ci-dessus.

L'Autorité a également noté que quelques administrateurs ont siégé à des comités avant d'avoir été nommés membres par le CA, ce qui contrevient également à l'article 70 du Règlement intérieur de la Chambre.

L'Autorité relève en outre que le CA n'avait nommé, au cours de la période d'inspection, aucun président pour le Comité de nomination. Or, l'article 64 du Règlement intérieur prévoit que le Comité de nomination est présidé par un administrateur indépendant.

Par ailleurs, les articles 73 à 77 du Règlement intérieur décrivent le rôle du Comité de nomination de la Chambre, notamment son mandat de sélection et de recommandation de candidats aux postes d'administrateurs indépendants à pourvoir au conseil d'administration. Ces articles ne prévoient aucune mesure ou aucun délai permettant de s'assurer que le Comité de nomination procède à la sélection et à la recommandation de candidats aux postes d'administrateurs indépendants en temps opportun, soit avant l'échéance du mandat d'un administrateur indépendant. Or, la Chambre doit prendre des mesures afin que la nomination des administrateurs indépendants s'effectue dans les meilleurs délais suivant l'expiration d'un mandat.

Recommandations	Priorité
1. Prendre les mesures nécessaires afin de respecter les dispositions de la Loi sur la distribution et le Règlement intérieur de la Chambre quant aux remplacements ou au renouvellement, dans les meilleurs délais, des mandats des administrateurs et du président du CA, et à la nomination des membres des comités.	Élevée
2. Prendre les mesures nécessaires afin de s'assurer que le Comité de gouvernance et d'éthique remplit son mandat qui consiste notamment à veiller à la composition des comités de la Chambre.	Moyenne

Commentaires de la Chambre
<p>1. Dans le contexte de la révision de l'encadrement des services financiers, les orientations annoncées à plusieurs reprises par les autorités gouvernementales, depuis juin 2015, peuvent avoir un impact déterminant sur la pérennité de la ChAD. Compte tenu de ces circonstances exceptionnelles, les mandats du président et du vice-président n'ont pas été renouvelés depuis juin 2016 ainsi que le mandat d'une administratrice indépendante, depuis juin 2015. Dans ces circonstances, il était clair pour les administrateurs d'assurer la stabilité nécessaire du CA, fondement de base d'une bonne gouvernance. La ChAD s'est prévaluée des dispositions de la LDPSF et de son Règlement intérieur qui permettent aux administrateurs de demeurer en fonction jusqu'à ce qu'ils soient remplacés.</p> <p>Dans les prochains mois, la ChAD prendra les dispositions nécessaires pour se conformer à la recommandation de l'AMF.</p> <p>2. Le Comité de gouvernance et d'éthique s'occupe des nominations des comités de la ChAD et non des comités du CA qui sont composés exclusivement d'administrateurs. L'article 65 du Règlement intérieur de la ChAD sera modifié en conséquence.</p>

2. COMMUNICATIONS

L'Autorité s'est attardée aux fonctions de la Direction des communications. Elle a constaté que deux des six ressources de la direction des communications travaillaient à temps plein sur des mandats au bénéfice de la Coalition pour la promotion des professions de l'assurance de dommages (la « Coalition »). La Chambre a expliqué qu'elle n'avait pas d'entente écrite avec la Coalition concernant les modalités de ce prêt de ressources. De plus, ce prêt de ressources pourrait être divulgué plus clairement aux membres de la Chambre.

La Chambre a transmis à l'Autorité une entente intervenue entre elle et la Coalition datée du 25 septembre 2017. Puisque cette entente détermine les modalités de ce prêt de ressources et que les salaires sont à la charge de la Coalition, l'Autorité ne formulera pas de recommandation.

3. DÉONTOLOGIE

En vertu du plan de supervision, l'Autorité doit s'assurer que les plaintes reçues par le syndic sont traitées adéquatement et dans un délai raisonnable. Ses enquêtes ainsi que les dossiers de plainte qu'il dépose auprès du comité de discipline doivent par ailleurs répondre aux mêmes attentes.

Afin de mener ses vérifications adéquatement, l'Autorité a procédé à des rencontres avec le personnel du bureau du syndic et a également vérifié :

- Les politiques et procédures;
- Les dossiers d'enquêtes;
- Le greffe disciplinaire.

Les politiques et procédures

Le guide de procédures se veut un document utilisé à des fins administratives énonçant les normes et les procédures relatives à la gestion des dossiers par le bureau du syndic. Il contient différentes sections, dont celle du traitement de l'infraction alléguée. Le guide détermine le processus à suivre afin que chaque infraction alléguée soit bien identifiée et analysée. Ce document prévoit également les modalités de rédaction des décisions selon lesquelles chaque infraction est répertoriée et les recommandations au rapport d'enquête font état de chacune d'elles. De plus, plusieurs sections du guide réfèrent à l'utilisation d'un outil nommé « check list » qui est présenté comme une aide à la prise de décision pour permettre aux enquêteurs de « cibler et intervenir sur les dossiers porteurs d'infraction. ». À cet effet, le guide mentionne que l'utilisation de la « check list » est essentielle pour mieux analyser notamment les motifs d'enquête, les versions des faits et les documents obtenus.

Or, l'Autorité a constaté que cet outil était peu utilisé dans les dossiers analysés. Selon le syndic, les enquêteurs ne complètent pas toujours la « check list », mais ils la connaissent et s'assurent de respecter les points mentionnés à l'intérieur de ce document.

Par ailleurs, l'Autorité constate que la documentation colligée aux dossiers d'enquêtes n'est pas uniforme, ce qui ne permet pas de s'assurer que l'analyse est effectuée, dans tous les cas, selon les critères déterminés par les politiques et procédures du bureau du syndic. Selon les informations obtenues du syndic, les pratiques et les analyses sont en constante évolution depuis son arrivée en juin 2015. L'information transmise à l'Autorité lui permet de constater cette évolution.

Recommandation	Priorité
3. Prendre les mesures nécessaires afin que le bureau du syndic s'assure que les analyses des enquêteurs soient uniformes et en accord avec les politiques et procédures en vigueur.	Moyenne

Commentaires de la Chambre

3. Nous prenons acte de la recommandation de l'AMF.

Tel qu'écrit dans le Rapport de l'AMF, les pratiques et les analyses sont en constante évolution au bureau du syndic. Tous les enquêteurs utilisent un format de rapport identique leur permettant de cibler les motifs de la plainte et de faire les recommandations appropriées pour chaque motif. La documentation obtenue peut différer d'un dossier à l'autre, toutefois, le format du rapport d'enquête utilisé par les enquêteurs est uniforme. De plus, tous les éléments de la « check-list » sont adressés dans le rapport d'enquête.

Pour répondre à la recommandation de l'AMF, le Guide des procédures sera modifié pour refléter les nouvelles façons de faire.

Les dossiers d'enquêtes

L'Autorité a procédé à la vérification de dossiers d'enquêtes afin de s'assurer que les enquêtes sont menées avec rigueur. L'Autorité a porté son attention principalement sur les enquêtes menées à l'initiative du syndic. Dans ces dossiers, l'Autorité constate que le suivi des dossiers et la rédaction des rapports d'enquêtes ne s'effectuent pas toujours conformément au guide de procédures quant au traitement des infractions alléguées. De plus, certaines enquêtes visent plus d'un représentant et le rapport d'enquête expose des faits relatifs à des infractions potentiellement commises par différents représentants. Selon les informations obtenues de la Chambre, en cours d'enquête, l'enquêteur procède à l'examen des activités d'autres représentants du même cabinet, et ce, sans ouvrir de dossier d'enquête distinct pour chacun d'eux. Selon le syndic, lorsque cette situation se produit, le ou les représentants sont informés verbalement de la situation. Par contre, l'Autorité n'a pas toujours été en mesure de constater cette affirmation à même les notes inscrites aux dossiers d'enquêtes.

Ainsi, en cours d'enquête, l'enquêteur discute avec d'autres représentants afin d'obtenir leur version des faits. Lorsqu'il découvre des pratiques inadéquates de la part de ces tiers représentants, il consigne cette information au rapport d'enquête initial. Une fois ses démarches terminées, il ferme le dossier initial. Ensuite, il ouvre un nouveau dossier, dit virtuel, sur chacun de ces tiers représentants à l'égard desquels il a découvert des manquements ou a mené une enquête. En conséquence, ces dossiers sont, pour la majorité, ouverts et fermés dans la même journée et ne comportent aucun document ni rapport d'enquête. L'ensemble de la démarche d'enquête se retrouve dans le dossier d'enquête initial.

L'Autorité est préoccupée par cette pratique qui consiste en l'utilisation par les enquêteurs de déclarations obtenues de la part de ces tiers représentants pour vérifier la commission de nouvelles infractions en cours d'enquête, et ce, sans les informer de la nature exacte des intentions. Par ailleurs, il appert que les interventions effectuées dans ces dossiers ne sont pas suffisamment documentées.

L'Autorité a également constaté que, dans d'autres situations, l'enquêteur amorce une enquête sur un représentant et, par la suite, oriente ses démarches d'enquête vers les politiques et procédures du cabinet auquel ce représentant est rattaché et sur le travail de supervision du dirigeant responsable.

Dans ces situations, en plus de potentiellement augmenter les délais d'enquête du dossier initial, le syndic utilise ses méthodes d'enquête afin de vérifier la conformité et la supervision d'un cabinet. Cette situation peut occasionner des divergences dans l'analyse et des chevauchements dans l'intervention effectuée dans les dossiers traités par l'Autorité et ceux du syndic, car il ne possède pas l'éventail des pouvoirs de l'Autorité. De plus, les pouvoirs d'enquête du syndic ne s'appliquent que si le dirigeant est un membre de la Chambre.

Par ailleurs, en agissant ainsi le syndic utilise ses pouvoirs, qui sont essentiellement prévus pour enquêter sur des manquements déontologiques commis dans le cadre de l'exercice des activités d'un représentant, afin de corriger des pratiques qui peuvent être répandues à l'ensemble d'un cabinet.

Puisque les pouvoirs de l'Autorité lui permettent d'intervenir de façon globale sur les activités d'un cabinet pour corriger des problématiques de conformité des pratiques, cette dernière se doit d'obtenir toute l'information pertinente pour user de ses pouvoirs adéquatement et en temps utile, et intervenir auprès des cabinets dans une optique de protection du public et d'encadrement des marchés.

L'Autorité invite donc le syndic à l'informer en temps opportun et de façon détaillée des étapes de ses enquêtes et des manquements constatés dans les dossiers liés à un dirigeant certifié.

Recommandations	Priorité
4. Prendre les mesures nécessaires afin que le syndic documente mieux les dossiers d'enquête ouverts de sa propre initiative.	Moyenne
5. Prendre les mesures nécessaires afin que le syndic informe en temps opportun l'Autorité des étapes des enquêtes et des décisions qu'il entend rendre lorsqu'elles visent des dirigeants certifiés.	Élevée

Commentaires de la Chambre

4. Nous prenons acte de la recommandation de l'AMF.

Les dossiers ouverts à l'initiative du syndic concernent principalement des représentants non visés par la plainte initiale. Ces dossiers sont ouverts en cours d'enquête lorsque le syndic constate un possible manquement déontologique à l'égard d'un autre représentant. Toute la documentation nécessaire obtenue en cours d'enquête dans les dossiers ouverts en vertu de l'article 329 de la LDPSF est consignée sur support informatique pour chaque dossier.

Pour répondre à la recommandation de l'AMF, la ChAD, détaillera davantage certaines interventions et décisions qui mènent à l'envoi d'une mesure administrative.

5. Le plan de supervision de l'AMF impose à la ChAD des obligations très strictes de transmission d'informations sur tous les dossiers de plaintes du bureau du syndic visant tous les certifiés membres de la ChAD qu'ils soient dirigeants ou non.

L'AMF est avisée de l'ensemble de tous les dossiers d'enquête au bureau du syndic par des rapports transmis mensuellement et trimestriellement conformément au Plan de supervision. De plus, des réunions périodiques ont lieu entre des membres du Contentieux, les directeurs des préenquêtes et des enquêtes de l'AMF, et le Bureau du syndic de la ChAD.

Pour répondre à la recommandation de l'AMF, le Bureau du syndic informera des étapes des enquêtes concernant des dirigeants responsables certifiés lors des rencontres trimestrielles avec le Contentieux et les Enquêtes de l'AMF. Il informera également, en temps opportun, le contentieux de l'AMF des décisions qu'il entend rendre.

Les décisions du syndic

L'Autorité a constaté que le syndic use de mesures administratives afin de prévenir les représentants de pratiques considérées défailtantes, mais pour lesquelles une plainte n'est pas déposée auprès du comité de discipline. L'Autorité constate que ce type de mesures prises par le syndic est varié. De plus, dans certains cas, elles laissent entendre à un manquement sanctionnable de la part du représentant. Or, la Loi sur la distribution permet au syndic d'enquêter sur les agissements du représentant lorsqu'il a des informations indiquant qu'une infraction déontologique a pu être commise, mais elle ne permet pas au syndic de le déclarer coupable ni de sanctionner le représentant. Lors de la fermeture d'un dossier d'enquête, le syndic devrait se limiter à adresser une mise en garde ou une recommandation de nature administrative au représentant afin de lui faire des observations au sujet de ses obligations. L'avis transmis doit être uniforme, dans un format reflétant la nature exacte de l'observation du syndic.

En outre,, l'Autorité a également noté que la lettre transmise aux consommateurs pour l'informer d'une mesure de nature administrative peut porter à confusion au sujet de la nature exacte de l'intervention du syndic.

À la suite des vérifications de l'Autorité, le syndic lui a transmis une nouvelle version d'avis administratifs et de la lettre transmise aux consommateurs utilisés depuis quelques mois. Ainsi, l'Autorité ne formulera pas de recommandations sur ces questions.

Comité de discipline

L'Autorité a aussi vérifié le fonctionnement du greffe disciplinaire. Elle voulait s'assurer que le greffe conservait les informations de façon confidentielle, et que les membres du comité de discipline étaient formés adéquatement. Elle a également vérifié les échanges entre le président du comité de discipline et le greffe disciplinaire. De plus, l'Autorité s'est assurée que les recommandations du rapport précédent étaient implantées adéquatement.

Au terme des vérifications, l'Autorité constate que certains membres du comité de discipline n'avaient pas signé l'affirmation solennelle prévue au *Code d'éthique et de déontologie des membres du comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages*.

Recommandations	Priorité
6. Prendre les mesures nécessaires afin que la Chambre s'assure que tous les membres du comité de discipline signent l'affirmation solennelle à la suite de la réception du <i>Code d'éthique et de déontologie des membres du comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages</i> .	Moyenne

Commentaires de la Chambre
6. Tous les membres actuels du comité de discipline ont signé l'affirmation solennelle du Code d'éthique et de déontologie des membres du comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages. La ChAD prendra les mesures nécessaires pour que cette affirmation soit signée dès leur nomination