



Financial Services
Commission
of Ontario

Commission des
services financiers
de l'Ontario

Juillet 2003

**CODE DE CONDUITE DES REPRÉSENTANTS DE
PERSONNES AYANT DROIT À DES INDEMNITÉS
D'ACCIDENT PRÉVUES PAR LA LOI**

Émis par le surintendant
En vigueur le 1^{er} novembre 2003

Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi

Préambule

Le *Code de conduite des représentants des personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi* (le « Code ») a pour objet d'établir les normes de conduite que doivent suivre ceux qui représentent et conseillent des personnes qui ont subi des dommages lors d'un accident d'automobile relativement à leur admissibilité aux indemnités prévues à « l'Annexe sur les indemnités d'accidents légales » (AIAL).

Le Code est établi par le surintendant de la Commission des services financiers de l'Ontario (FSCO) en vertu de la *Loi sur les assurances* (Loi) et du paragraphe 4(1) du Règlement de l'Ontario 7/00, tel que modifié. La date d'entrée en vigueur est fixée au 1^{er} novembre 2003.

Le Code régit la conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi, qu'elles aient ou non comparu dans le cadre de procédures de règlement de différend devant la CSFO.

Les prescriptions légales qui s'appliquent aux représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi sont prévues aux articles 398 et 284.1 de la Loi et dans les règlements établis en vertu de la Loi. Ils interdisent à quiconque, excepté un avocat agissant dans le cours normal de l'exercice de sa profession, d'accomplir différentes tâches au nom d'un demandeur, y compris la représentation d'un demandeur lors des procédures de règlement de différends, à moins que le représentant ne réponde aux critères établis par règlement. Ces tâches sont fréquemment assumées par des personnes appelées « techniciens juridiques » qui, pour les fins du présent Code, sont appelés « représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi », ou « représentants. »

Les représentants de l'AIAL accomplissent différentes tâches au nom des requérants. Ces tâches comprennent les activités suivantes, en ce qui a trait à une demande de paiement d'indemnités d'accident prévues par la loi :

- conseiller une autre personne quant à ses droits en vertu de l'AIAL;
- remplir ou aider à remplir des formulaires de demande;
- discuter et négocier avec un assureur ou un expert en sinistres;
- assister aux procédures de résolution de différends à la CSFO, à la cour des petites créances ou en médiation privée; ou
- négocier le règlement de demandes de paiement en vertu de l'AIAL.

Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi

Le Code reconnaît que les représentants ont des devoirs et responsabilités à assumer. Certaines de ces responsabilités sont des « Normes de conduites » d'application générale qui visent le comportement et s'inscrivent sous les rubriques *Honnêteté, Compétence, Courtoisie, et Obligations de représentation*. D'autres responsabilités procèdent d'exigences précises prévues dans les règlements. Celles-ci sont établies sous les rubriques *Assurance contre les erreurs et les omissions, Demandeurs frappés d'une déficience invalidante, Actes ou pratiques injustes et trompeurs et Obligations à l'égard de la CSFO*.

Le Code ne s'applique pas aux personnes qui fournissent des conseil ou assurent une représentation sans rétribution, comme dans le cas d'une connaissance ou d'un membre de la famille qui aide un demandeur de manière informelle et gratuitement.¹

Le Code ne s'applique pas non plus aux représentants des compagnies d'assurance ou aux avocats qui agissent dans le cours normal de leur profession ainsi que leurs employés, si certaines conditions s'appliquent.² Même si ces personnes ne sont pas régies par ce Code, on s'attend à ce qu'elles respectent les normes de conduite.

Les représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi qui manquent à leur devoir d'agir en conformité avec le présent Code s'exposeront à des sanctions administratives imposées par le surintendant et à des poursuites en vertu de la Loi.

Juillet 2003

1

Une personne est présumée en représenter une autre contre rétribution si elle reçoit ou si elle a droit de recevoir, de façon directe ou indirecte, sans égard à la source, un avantage financier en lien avec la représentation de la personne, que cet avantage financier soit sous forme d'honoraires, de frais ou de toute autre forme de rémunération. Voir le Règlement de l'Ontario numéro 664, tel que modifié, s. 19(2).

2

La personne doit être un employé d'un avocat ou d'un cabinet d'avocats et, en ce qui concerne une demande de prestations en vertu de l'AIAL, agir obligatoirement sous la supervision immédiate d'un avocat. L'avocat doit être membre en règle du Barreau du Haut-Canada et disposer de l'assurance responsabilité exigée par ce dernier. L'avocat ou le cabinet d'avocats doit avoir été engagé pour ce dossier. Voir le règlement de l'Ontario 664, tel que modifié, art. 18(b).

Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi

Section 1 : Définitions

- 1.1 « Demandeur » désigne à une personne qui sollicite un conseil, de l'aide ou des services de représentation relativement à son admissibilité aux indemnités d'accident prévues par la loi.
- 1.2 Un « conflit d'intérêts » d'un représentant relativement à une demande d'indemnité prévue par la loi signifie que
- (1) le représentant pourrait recevoir, directement ou indirectement, un avantage financier qui découle de la demande d'indemnité, outre la rémunération d'un service mentionné au paragraphe 398(1) de la *Loi sur les assurances* ou une rémunération pour la représentation d'un demandeur; ou
 - (2) toute personne associée au représentant pourrait recevoir, de façon directe ou indirecte, un avantage financier qui découle de la demande d'indemnité.

Pour les fins de la disposition (1), un avantage financier découle d'une demande d'indemnité d'accident prévue par la loi lorsque l'avantage est associé à la demande et n'aurait pas été versé si la demande n'avait jamais été soumise.

Pour les fins de la disposition (2),

Pour les fins de la disposition (2),

- (a) une personne est associée à une autre personne si :
 - (i) une personne est le conjoint ou le partenaire de même sexe de l'autre personne,
 - (ii) une personne est liée à l'autre par le sang ou par adoption, ou
 - (iii) une personne est liée par le sang au conjoint ou au partenaire de même sexe de l'autre personne;
- (b) les personnes sont liées par le sang si :
 - (i) une d'entre elles est l'enfant ou un autre descendant de l'autre personne, ou
 - (ii) elles sont frères ou soeurs; et

<p>Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi</p>

- (c) il y a un lien par adoption entre les deux personnes si l'une d'elles a été adoptée, de *legi* ou de *facto*, par :
 - (i) l'autre personne, ou
 - (ii) une personne liée par le sang à l'autre personne, mais qui n'en est ni le frère, ni la soeur.

1.3 La « détermination des honoraires en fonction des résultats » comprend une entente en vertu de laquelle des honoraires ou une autre forme de rémunération sont versés pour la prestation des services, selon un montant qui est tributaire, en tout ou en partie, de l'atteinte de l'objectif ou de l'exécution de l'affaire à l'égard de laquelle les services sont rendus.

1.4 « CSFO » désigne la Commission des services financiers de l'Ontario.

1.5 « Représentant » désigne une personne qui exécute des activités décrites au paragraphe 398(1) de la *Loi sur les assurances* au nom d'un demandeur ou qui rend des services de représentation contre rémunération à une personne engagée dans une procédure prévue aux articles 279 à 284 de la *Loi sur les assurances*, sans toutefois comprendre :

- (a) un avocat qui agit dans le cours normal de sa profession, ou
- (b) l'employé d'un avocat ou d'un cabinet d'avocats qui, dans le cadre d'une demande d'indemnité d'accident prévue par la loi, agit obligatoirement sous la supervision immédiate d'un avocat qui :
 - (i) est membre en règle du Barreau du Haut-Canada,
 - (i) détient une assurance professionnelle tel que l'exige le Barreau du Haut-Canada, et
 - (i) est engagé pour cette demande ou est membre du cabinet dont les services sont retenus pour cette demande.

1.6 « Surintendant » désigne le surintendant des services financiers.

Section 2 : Normes de conduite : honnêteté, compétence, courtoisie, obligations de représentation

Honnêteté

2.1 Le représentant doit agir avec honnêteté dans ses rapports avec le demandeur, la compagnie d'assurance et ses représentants, la CSFO et tous les participants à un

Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi

processus de règlement de différend.

- 2.2 Le représentant ne doit pas faire état de renseignements qu'il sait faux ni aider ou encourager un demandeur à commettre quelque acte malhonnête que ce soit ou qui donne une fausse représentation des faits, que ce soit dans le cadre d'activités ou d'un témoignage.

Compétence

- 2.3 Le représentant doit bien comprendre la substance des règles de droit et des exigences procédurales applicables à une demande d'indemnité d'accident prévue par la loi. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, une bonne compréhension des dispositions pertinentes de :

- (a) *la Loi sur les assurances;*
- (b) *la Loi sur l'exercice des compétences légales;*
- (c) *l'Annexe sur les indemnités d'accident légales;*
- (d) *le Code de pratiques de règlement des différends;*
- (e) les formulaires de demande et autres formulaires approuvés par le surintendant;
- (f) les lignes directrices du surintendant; et
- (g) la jurisprudence des arbitrages et des tribunaux.

- 2.4 Le représentant doit posséder les habiletés, les aptitudes et les attributs appropriés pour chaque dossier ouvert au nom d'un demandeur. Un représentant ne doit rendre que les services qui correspondent à sa compétence.

- 2.5 Le représentant doit se préparer correctement pour chaque étape du processus de traitement de la demande et pour toute procédure de règlement de différend.

- 2.6 Au stade de la demande, le représentant doit remplir correctement et entièrement tout formulaire nécessaire pour soumettre une demande ou pour poser tout acte relatif à la demande.

- 2.7 Au stade de la négociation et du règlement de différend, le représentant doit posséder une bonne compréhension des faits et des règles de droit et il doit être en mesure de les présenter d'une manière correcte et équitable.

Courtoisie

- 2.8 Le représentant doit traiter avec courtoisie, respect et équité tous les participants au processus de demande et à toute procédure de règlement de différend, y compris le demandeur, l'assureur et ses représentants, toute autre partie et ses

Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi

représentants, les témoins, les interprètes, les sténographes, les arbitres de grief, le personnel de la CSFO, les médiateurs, les arbitres et les délégués du processus d'appel.

Obligations de représentation

- 2.9 Le représentant doit représenter avec diligence les intérêts du demandeur.
- 2.10 Le représentant doit bien comprendre les tâches d'un représentant et manifester la volonté de s'en acquitter, notamment :
- informer le demandeur du fait qu'il n'est pas un avocat;
 - indiquer clairement par écrit les frais et autres honoraires demandés par le représentant et les conditions de paiement ainsi que les modalités de paiement avant d'être engagé;
 - assurer la stricte confidentialité des renseignements reçus du demandeur ou le concernant et s'abstenir de les diffuser, sauf avec l'autorisation explicite ou implicite du demandeur, ou lorsque la loi le permet ou l'exige;
 - ne pas représenter faussement ses compétences ou son expérience; et
 - obtenir une autorisation écrite préalable avant de représenter un demandeur.
- 2.11 Le représentant doit comparaître avec célérité et participer de bonne foi à toute procédure de règlement de différend dont il a été avisé par écrit.
- 2.12 Le représentant doit participer de bonne foi aux discussions portant sur les procédures et sur le règlement à chaque étape du processus de règlement de différend afin de résoudre rapidement et sans audience formelle tout problème rencontré au cours de la procédure.
- 2.13 Le représentant doit se conformer à toutes les exigences procédurales qui s'appliquent, y compris les exigences procédurales contenues dans le *Code de pratique de règlement des différends*, et à toute ordonnance ou toute directive donnée par un médiateur ou par un arbitre.
- 2.14 Le représentant doit éviter d'adopter un comportement qui constitue un abus du processus de traitement des demandes ou du processus de règlement de différends en soumettant une demande ou en entamant des procédures ou toute action, dans le cadre d'une demande ou d'une procédure, pour le motif principal de harceler l'assureur ou de provoquer des dépenses sans motif raisonnable.

Section 3 : Exigences réglementaires : assurance contre les erreurs et les omissions, demandeurs frappés d'une déficience invalidante, actes ou pratiques injustes ou trompeurs, obligations à l'égard de la CSFO

Assurance contre les erreurs et les omissions

- 3.1 Le représentant doit obtenir et maintenir une assurance responsabilité contre les erreurs et les omissions jugée acceptable par le surintendant d'un montant minimal de 1 000 000 \$ par réclamation. L'assurance peut être assujettie à une limite globale d'un montant minimal de 1 000 000 \$ par personne.
- 3.2 La franchise ne doit pas dépasser les 5000 \$ par réclamation.

Demandeurs frappés d'une déficience invalidante

- 3.3 Un représentant ne doit pas rendre de services relativement à une demande soumise par une personne dont le représentant sait ou devrait raisonnablement savoir qu'elle est frappée d'une déficience invalidante, tel que ce terme est défini dans l'*Annexe sur les indemnités d'accident légales*.
- 3.4 Le représentant doit effectuer les vérifications nécessaires pour être certain, dans une mesure raisonnable, que le demandeur n'est pas frappé d'une déficience invalidante.

Actes ou pratiques injustes ou trompeurs

- 3.5 Le représentant doit s'abstenir de solliciter, accepter ou exiger d'honoraires lorsqu'il est soumis à une entente de détermination des honoraires en fonction des résultats.
- 3.6 Le représentant doit s'abstenir de solliciter, accepter ou exiger, directement ou indirectement, des honoraires de référence de la part d'une autre personne qui fournit des biens ou des services à une personne ou pour le bénéfice d'une personne qui demande des indemnités d'accident prévues par la loi.
- 3.7 Le représentant doit s'abstenir de verser, directement ou indirectement, des honoraires à une autre personne qui fournit des biens ou des services à une personne ou pour le bénéfice d'une personne qui demande des indemnités d'accident prévues par la loi.
- 3.8 Le représentant doit s'abstenir de commettre un acte ou une omission qui soit incompatible avec le *Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi* émis par le surintendant et

Code de conduite des représentants de personnes ayant droit à des indemnités d'accident prévues par la loi

publié dans la *Gazette de l'Ontario*, tel que modifié de temps à autre.

- 3.9 Un représentant qui se trouve en situation de conflit d'intérêts relativement à une demande d'indemnité d'accident prévue par la loi doit dénoncer le conflit à la personne qui demande l'indemnité et à l'assureur concerné.

Obligations à l'égard de la CSFO

- 3.10 Le représentant doit déposer, auprès du surintendant, tout renseignement que ce dernier demande, et, chaque fois que celui-ci le demande, un formulaire approuvé, auprès de la CSFO.
- 3.11 Sur demande de la CSFO, le représentant doit répondre avec célérité à toute demande d'information et ce, d'une façon complète.
- 3.12 Le représentant peut affirmer, le cas échéant, qu'il a répondu à toutes les exigences de dépôt de renseignements de la CSFO et qu'il est légalement autorisé à conseiller et à représenter des personnes qui demandent des indemnités d'accident prévues par la loi. Cependant, le représentant ne doit pas faire de représentation ou laisser entendre, de quelque façon que ce soit, directement ou indirectement, que la CSFO a appuyé ses services ou ses compétences.