



Le mandat et le télécopieur

Description de la situation



Ce lundi matin, France Guertin, courtier en assurance de dommages, employée d'un cabinet à Laval, prépare sa semaine de travail. Comme elle le fait d'habitude, elle révise son agenda de la semaine et le planifie en fonction des tâches à accomplir pour s'assurer qu'elle aura le temps de bien réaliser tout ce qu'elle a à faire. Après avoir fait le même exercice en détail pour le jour même, elle se prépare un bon café.

Il est 9 h quand Lise, la réceptionniste, lui apporte son courrier ainsi que les télécopies qui lui ont été adressées durant la fin de semaine. Sa tasse dans la main gauche, elle feuillette les télécopies de l'autre main pour en prendre connaissance : demandes de renseignements d'assureurs, publicité, invitation à un souper de la Chambre de commerce et une instruction avec les données pertinentes de son client, Germain Pilon, d'ajouter, à compter du vendredi soir, un véhicule à son contrat automobile.

Il s'agit d'une petite camionnette avec 14 ans d'usage qu'il utilisera pour se rendre les week-ends à son chalet où il aime pratiquer la pêche, son sport favori. La télécopie indique une couverture demandée uniquement en responsabilité. France assure déjà le véhicule principal de monsieur Pilon et celui de son épouse Marie-Claude sur le même contrat avec des protections complètes. Elle assure également la résidence principale du couple et leur chalet au Lac Blondin où Germain aime bien taquiner la truite. Leur dossier de conduite est vierge et il n'y a pas de jeune conducteur.

Monsieur Pilon n'avait jamais parlé à France Guertin de la possibilité d'ajouter un véhicule au contrat, mais cette dernière n'était pas surprise outre mesure compte tenu des données qu'elle détenait sur l'assuré. Elle tente à plusieurs reprises de joindre monsieur Pilon pour finalement apprendre, en fin de journée, à son grand désarroi, qu'il a été impliqué dans un accident, en avant-midi, avec sa camionnette !

Matière à réflexion



Le fait de recevoir un mandat par télécopieur ou par l'intermédiaire d'une boîte vocale n'implique pas que ce mandat a été accepté. Pour être lié, il faut qu'il y ait acceptation.

Par contre, dès que le courtier prend connaissance de la demande, il lui faut agir le plus tôt possible. Laisser s'écouler du temps, même pour joindre l'assuré, peut être invoqué contre vous. Donc tenter de joindre l'assuré immédiatement est correct, mais dès le premier échec, il est nécessaire de faire une demande de couverture auprès de l'assureur.

N'oubliez pas, l'acceptation du mandat peut être tacite ! De plus, dès que vous pouvez parler à l'assuré, avisez-le, en conseiller consciencieux, du danger de procéder par télécopieur ou par boîte vocale.

Texte de lois



Référence : Le Code civil du Québec

2130. Le mandat est le contrat par lequel une personne, le mandant, donne le pouvoir de la représenter dans l'accomplissement d'un acte juridique avec un tiers, à une autre personne, le mandataire qui, par le fait de son **acceptation**, s'oblige à l'exercer.
2132. L'acceptation du mandat est expresse ou **tacite**; elle est tacite lorsqu'elle s'induit des actes et même du silence du mandataire.
2138. Le mandataire est **tenu d'accomplir le mandat qu'il a accepté** et il doit, dans l'exécution de son mandat, agir avec prudence et diligence.

Référence : Le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

37. Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour le représentant en assurance de dommages d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment :

6° de faire défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles.