

MIEUX COMPRENDRE LES DÉCISIONS DISCIPLINAIRES

Avril 2008

La tenue de dossier : une obligation déontologique !

Au cours des années, plusieurs plaintes disciplinaires ont été déposées par le syndic contre des représentants en assurance de dommages concernant la mauvaise tenue de leurs dossiers. Une décision récente¹, du comité de discipline est venue préciser les assises de ce manquement. Avant d'aborder cette décision, faisons d'abord un bref survol du contenu des décisions rendues en la matière.

Il faut tout d'abord mentionner que c'est surtout depuis la décision *Chauvin c. Slimani*², décision rendue en 2001, que la mauvaise tenue de dossier est sanctionnée par le comité de discipline. Par la suite, des décisions contenant ce chef d'accusation ont été régulièrement déposées par le syndic. Les sanctions pour une telle infraction peuvent varier entre la réprimande et des amendes. Par contre, il est à noter que, si dans les premières décisions rendues, le comité prononçait généralement une réprimande, il a favorisé dans les décisions récentes l'imposition d'une amende variant de 600 \$ à 1 000 \$.

Bien que le code de déontologie ne prévoit pas de façon explicite l'obligation de tenir adéquatement ses dossiers, cette obligation a été liée à celle d'agir avec compétence et professionnalisme ainsi qu'à l'interdiction d'exercer ses activités avec négligence. Un chef d'accusation concernant une mauvaise tenue de dossier se référera donc généralement aux articles 16 de la Loi et 9 ou 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.

Ainsi, dans une très grande partie des décisions recensées, il est reproché au représentant d'avoir fait défaut d'agir avec compétence et professionnalisme en négligeant d'inscrire ses démarches et interventions au dossier. De façon non exhaustive, ont été jugés comme des renseignements devant être contenus au dossier :

- *Résumés des conversations téléphoniques ou de rencontres avec les assurés;*
- *Résumés des conversations téléphoniques ou de rencontres avec d'autres représentants, experts en sinistre, assureurs, et autres intervenants au dossier;*
- *Demandes formulées ou instructions données par le client;*
- *Interventions des différents employés du cabinet dans le dossier;*
- *Conseils donnés au client et décisions prises;*
- *Notes de souscription, garanties offertes, garanties refusés, etc.*

¹ *Chauvin c. Cloutier*, plainte no 2006-12-02(C), décision sur culpabilité du 23 juillet 2007;

² *Chauvin c. Slimani*, plainte no 2001-02-05(C), décision sur culpabilité rendue le 3 octobre 2001

La décision rendue dans *Chauvin c. Cloutier* est venue quelque peu modifier les assises déontologiques de l'obligation de tenir adéquatement ses dossiers.

Dans cette affaire, il était notamment reproché au courtier d'avoir exercé ses activités de façon négligente en ne prenant aucune note au dossier concernant ses interventions et appels téléphoniques, le tout en vertu des articles 9 et 37(1) du Code de déontologie.

Considérant que les dispositions invoquées ne visaient pas la tenue de dossier comme telle et ne réfèrent pas à des devoirs particuliers quant à la manière de tenir un dossier, la procureure de l'intimé a invoqué qu'une preuve par expert devait être présentée afin d'établir la norme en matière de tenue de dossiers.

En réponse à ces allégations, le comité de discipline se référant à la jurisprudence du Tribunal des professions³, a établi qu'une telle démonstration n'était pas nécessaire si le libellé de la plainte réfère à des dispositions plus spécifiques quant à la tenue de dossier. Or de telles dispositions existent, soit les articles 12 et 21 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (Règlement no 2).

12. Le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome tient des dossiers clients pour chacun de ses clients.

21. Les dossiers clients qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome inscrit dans la discipline de l'assurance de dommages doit tenir sur chacun de ses clients dans l'exercice de ses activités doivent contenir les mentions suivantes lorsqu'elles sont nécessaires:

1° son nom;

2° le montant, l'objet et la nature de la couverture d'assurance;

3° le numéro de police et les dates de l'émission du contrat et de la signature de la proposition, le cas échéant;

4° le mode de paiement et la date de paiement du contrat d'assurance;

5° la liste d'évaluation des biens de l'assuré transmise par celui-ci, le cas échéant.

Tout autre renseignement ou document découlant des produits vendus ou des services rendus recueillis auprès du client doit également y être inscrit ou déposé.

D'autre part, il faut rappeler qu'en vertu de l'article 2 de son code de déontologie, le représentant en assurance de dommages a l'obligation de respecter la Loi et ses règlements et qu'à défaut de le faire, il commet une faute déontologique.

³ Voir notamment *Acupuncture c. Jondeau*, 006 QCTP 86;

Outre une référence à des dispositions législative précises, il aurait également été possible de mettre en preuve la politique de notes au dossier développée par la ChAD et diffusée à ses membres par l'intermédiaire de son site Internet. À cet égard le comité mentionne que « *quoique sommaire, cette politique permet aux représentants en assurance de dommages de connaître leurs obligations professionnelles en matières de tenue de dossier.* »⁴

En l'absence d'une preuve par expert, M. Cloutier a été acquitté du chef d'accusation relatif à sa mauvaise tenue de dossier, notamment en raison du libellé du chef et des articles auxquels ils faisaient référence. Or, depuis cette décision, les plaintes déposées par le syndic allèguent ses deux articles lorsqu'un reproche à l'égard de la tenue de dossier est formulé.

Par exemple, dans la décision *Chauvin c. Gaudreau*⁵, l'intimé a été trouvé coupable de tenir un dossier incomplet, en ce qu'il n'indiquait pas l'ensemble de ses conversations téléphoniques et aucun résumé des démarches effectuées pour obtenir une nouvelle police d'assurance pour l'assuré. Dans cette affaire, le syndic a, en plus des références aux articles réglementaires mentionnés ci-haut, déposé en preuve la politique concernant les notes aux dossiers dont est tiré l'extrait suivant :

« Toutes les activités effectuées dans les dossiers des clients, conversations avec divers intervenants, et conseils fournis aux assurés doivent être consignées dans lesdits dossiers d'une manière ordonnée, en y spécifiant entre autres la date de leur réalisation, de telle manière qu'elles puissent être utilisées par une personne autre que celle qui les a inscrites. »

Alors que le règlement fait surtout état du contenu obligatoire d'un dossier-client, la politique vient préciser ce à quoi on s'attend du professionnel quant à la manière de tenir son dossier. Par exemple, on demande que les dates des diverses interventions soient notées et que le tout soit ordonné.

En conclusion, bien que non spécifiquement mentionnée au Code de déontologie, la tenue de dossier est une obligation déontologique, basée sur l'obligation de respecter la Loi et les règlements, mais également sur l'obligation du professionnel d'agir avec compétence et professionnalisme et de ne pas faire preuve de négligence dans l'exercice de ses activités. Le comité de discipline peut sanctionner un représentant pour l'absence de renseignements ou documents au dossier, mais également pour la manière que le dossier est tenu.

⁴ Précitée, note 1, p. 27.

⁵ *Chauvin c. Gaudreau*, plainte no 2007-05-01(C), décision sur culpabilité du 16 octobre 2007