



Un conseil qui mène aux tribunaux

Lors de l'incendie d'une exploitation agricole, des clients ont perdu 271 veaux appartenant à un tiers². La Cour supérieure retient de la preuve présentée que le courtier ignorait que son client bénéficiait d'une garantie « T » intitulée « Gestion d'animaux appartenant à un tiers » prévoyant au contrat une indemnité de 5000 \$. Le courtier a ainsi induit

en erreur son client en déclarant qu'il ne pouvait assurer des animaux dont un tiers était propriétaire. Selon le tribunal, le courtier « se devait d'aider, de conseiller et de guider les demandeurs [son client] dans leurs démarches avant et après l'incendie » ainsi que de les informer des diverses protections dont ils bénéficient, ce qui constitue une « suite nécessaire de son mandat ».

LE COURTIER N'EST PAS UN

EXPERT EN SINISTRE

Un client réclame un montant « à titre de dommages et intérêts suite aux troubles, ennuis et inconvénients qu'il a subis suite à l'attitude de son courtier en assurance de dommages », peut-on lire dans un jugement de la Cour supérieure¹. Le tribunal estime que, dans les circonstances, le courtier a assisté adéquatement son client et que ce dernier ne peut imputer à son courtier les problèmes de communication qu'il a connus avec l'expert en sinistre. Le tribunal en conclut que le courtier « a toujours





Avis sur la mention « E »

Un courtier ayant la mention « E » ne peut conseiller son client quant à la recevabilité d'une réclamation que s'il est mandaté par l'assureur pour ce faire.

L'Autorité publiait en octobre 2013 un avis d'interprétation¹ concernant le nouvel article 28 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*. Selon l'avis, le représentant détenant une telle mention doit exercer les activités d'expert en sinistre de façon accessoire à l'exercice de ses activités de représentant en assurance de dommages.

La notion d'accessoire, dans ce contexte, signifie « de façon secondaire » et est définie :

- par le temps qui est consacré : il s'agit d'une activité accessoire qui doit être exercée de façon exceptionnelle par rapport à son activité principale de courtier ou d'agent en assurance de dommages;
- par rapport à la catégorie d'assurance de dommages pour laquelle le courtier ou l'agent est autorisé à exercer : le représentant ainsi qualifié ne peut agir comme expert en sinistre que dans la catégorie de discipline pour laquelle il est autorisé en assurance de dommages.

répondu aux appels de son client et l'a rencontré à chaque fois que celui-ci a sollicité une entrevue. [Le client] a certes été déçu du rôle joué par [le courtier], mais il faut retenir que celui-ci n'était pas un expert en sinistre, mais bien un courtier d'assurance. »

On peut constater, aux fins d'autres litiges, que la ligne est mince entre le devoir de conseil du courtier et le rôle de l'expert en sinistre. Une méconnaissance du trait fin qui les sépare peut toutefois placer le courtier dans une situation plus délicate que celle évoquée précédemment.

À chacun son métier

Le courtier en assurance de dommages ne peut enquêter sur les circonstances d'un sinistre, en estimer ou en évaluer les dommages, ni en négocier le règlement. Ces tâches sont réservées à l'expert en sinistre mandaté à cette fin, selon l'article 10 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Cela dit, dans la pratique, et particulièrement en assurance des entreprises, il n'est pas rare qu'un client appelle son courtier avant de signaler un sinistre à son assureur. Bien qu'un tel geste illustre la qualité de la relation qu'entretient le représentant en assurance de dommages avec son client, le représentant doit gérer la situation avec vigilance. Ce dernier peut épauler son client, sans pour autant se prononcer sur l'admissibilité d'un sinistre.

Par exemple, il serait hasardeux pour le courtier de conclure que le mètre et demi d'eau qui a inondé un sous-sol est nécessairement le résultat d'un refoulement d'égout. En effet, les dommages subis pourraient être le résultat du bris d'une conduite d'eau potable ou de l'infiltration d'eau par les portes et fenêtres à la suite de pluies diluviennes. C'est l'enquête de l'expert en sinistre qui permettra d'identifier la cause du sinistre et de déterminer si le dommage est couvert ou non par le contrat. Dans l'affirmative, il se pourrait que le dommage soit couvert par une protection incluse dans le contrat lui-même ou encore par un avenant.

Le Comité de discipline de la ChAD a déjà jugé un cas semblable³. Il avait déclaré le courtier coupable d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en indiquant à ses assurés que les dommages subis à leur résidence n'étaient pas couverts par leur contrat d'assurance, les induisant ainsi en erreur, le tout contrevenant notamment à l'article 37 (6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

Les limites du rôle-conseil

Comment offrir un service adéquat à son client sans toutefois empiéter sur le terrain de l'expert en sinistre? Il est recommandé de suivre le déroulement de la réclamation en vérifiant d'abord les délais prévus pour déclarer un sinistre et en communiquant l'information au client afin qu'il respecte ces délais.

Les décisions des tribunaux à cet égard ont condamné les courtiers qui, interprétant le mot à mot, ont confirmé ou infirmé la couverture d'assurance. Le courtier peut énoncer les protections et les exclusions inscrites à la police d'assurance, sans pour autant déterminer la nature ou la cause desdits dommages, ni la recevabilité de la réclamation.

Une fois le sinistre déclaré et la demande de réclamation déposée, le courtier peut faire un survol des étapes de la réclamation avec son client tout en prenant soin de le diriger vers l'expert en sinistre, qui lui expliquera chaque étape en détail.

Il peut également aider son client à résoudre certaines situations problématiques. Comme observé dans le jugement *Robert Gagnon c. Les Assurances de l'Est inc.*, le courtier peut organiser une rencontre avec tous les intervenants impliqués afin de dénouer l'impasse. D'autre part, si l'assureur refuse une couverture alors que le courtier a déjà traité un dossier semblable où une indemnisation avait été accordée ou qu'il considère que le refus est sans fondement, il pourra communiquer avec l'assureur pour partager son interprétation de la situation et évoquer les faits qui appuient la recevabilité de la réclamation de son client.

Éviter la responsabilité professionnelle

Les courtiers peuvent réduire leur risque de faire l'objet d'une réclamation en responsabilité professionnelle en évitant d'empiéter sur le terrain de l'expert en sinistre. La prudence suggère d'aguiller son client dans la bonne direction sans toutefois interpréter les circonstances du sinistre. Mieux vaut valider les informations relatives à la réclamation auprès de l'expert en sinistre affecté au dossier par l'assureur. ■

¹ *Robert Gagnon c. Les Assurances de l'Est inc.*, 2003 QCCS 10319.

² *Deslandes c. J. Léon Bernard inc.*, 2006 QCCS 4529.

³ *Chambre de l'assurance de dommages c. Fetherston*, 2004 CanLII 57007.

⁴ *Avis relatif à l'application du Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, R.R.Q., c. 9.2, r. 10 (*Loi sur la distribution de produits et services financiers*).