

UN ENREGISTREMENT VOCAL REMPLACE-T-IL UNE NOTE AU DOSSIER ?

« L'appel était pourtant enregistré », plaidait un représentant qui n'était pas en mesure de prouver que le client avait refusé d'ajouter l'avenant couvrant les dégâts causés par l'eau à son contrat d'assurance habitation. Malheureusement, la mauvaise qualité sonore de l'appel rendait l'enregistrement inaudible. « Les enregistrements téléphoniques sont considérés comme des documents électroniques¹, indique M^e Michèle St-Onge, avocate en droit disciplinaire et professionnel, et formatrice en assurance de dommages et en déontologie. Ainsi, si on veut utiliser un enregistrement électronique en preuve, ce dernier doit répondre aux critères de fiabilité, de sécurité et de confidentialité prévus dans la loi². Qui plus est, cette preuve vocale ne se substitue pas à l'obligation déontologique des notes au dossier, elle en est plutôt un complément. »

Les limites de l'enregistrement vocal

En effet, pour être valide sur le plan juridique, le système téléphonique qui capte les conversations doit répondre à trois critères : il doit être fiable – les enregistrements produits doivent notamment être audibles –, sécuritaire et confidentiel. Les utilisateurs doivent aussi être en mesure de consulter les enregistrements selon ces mêmes trois critères, d'où l'importance des notes au dossier qui mentionneront la date et l'heure de la conversation téléphonique ainsi que le nom des interlocuteurs.

Pour s'assurer d'identifier les intervenants de façon confidentielle, les représentants peuvent adopter la pratique qui consiste à amorcer toute conversation en prenant soin de s'identifier et d'inviter l'interlocuteur à faire de même et à fournir le numéro de son contrat d'assurance. Ceci permet non seulement de s'assurer qu'on parle à la bonne personne, mais aussi d'identifier clairement son interlocuteur.

En règle générale, les systèmes enregistrent automatiquement les appels entrants. Le représentant doit cependant s'informer si le système du cabinet capte également les appels faits à l'extérieur. D'autre part, si le système du cabinet permet d'ajouter des hyperliens aux conversations téléphoniques en tant que pièces jointes – et qu'il répond aux critères préalablement énumérés –, l'agent, le courtier ou l'expert en sinistre doit inscrire au dossier-client la date, l'heure, les interlocuteurs et la référence aux documents annexés, ainsi qu'un résumé écrit de la conversation et des actions à prendre.

Noter. Noter. Noter.

L'enregistrement vocal ne libère pas le représentant de son obligation d'inclure des notes écrites au dossier-client en vue d'établir la chronologie des actions posées. Serait d'ailleurs considéré comme une négligence³ le fait de ne pas noter au dossier les interventions, les résumés de rencontres, les conversations téléphoniques avec les intervenants, les mandats reçus et exécutés ou encore les offres et les refus d'indemnisation. Le *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* vient aussi préciser les renseignements qui doivent être inscrits au dossier de chaque client.

En effet, des faits et des détails concrets et les dates qui y correspondent doivent être systématiquement consignés d'une manière ordonnée de sorte qu'un autre employé du cabinet puisse s'y retrouver sans problème, et ce, même si un enregistrement de la conversation est joint au dossier. « Peu importe que les notes soient informatisées ou manuscrites, elles ont la même valeur juridique si elles comportent la même information, en fonction des critères déjà mentionnés, explique M^e St-Onge. Toutefois, lorsqu'on doit modifier le contenu d'un document électronique, il faut documenter la méthode utilisée pour effectuer la modification,



Une signature obligatoire

L'enregistrement vocal ne suffit pas lorsque la signature du client est requise. Par exemple, un avis écrit doit être exigé si le client résilie sa police d'assurance en cours de mandat. C'est aussi le cas lorsque l'assureur modifie le contrat en cours de terme, dans le but par exemple de réduire ses engagements ou d'accroître les obligations de l'assuré, autres que l'augmentation de la prime.

préciser ce qui a été modifié et pourquoi, puis noter la date, le nom et les coordonnées des personnes impliquées dans ces modifications. » En cas de contestation, le fardeau de la preuve incombe à celui qui conteste la validité ou l'intégrité du document électronique, dans la mesure où la preuve a d'abord été faite que le système d'enregistrement téléphonique est fiable, sécuritaire et confidentiel.

Une signature obligatoire

Un enregistrement vocal ne suffit pas lorsque la signature du client est requise. Par exemple, un avis écrit doit être exigé si le client résilie sa police d'assurance en cours de mandat⁴. C'est aussi le cas lorsque l'assureur modifie le contrat en cours de terme, dans le but par exemple de réduire ses engagements ou d'accroître les obligations de l'assuré, autres que l'augmentation de la prime, ces modifications n'ont d'effet que si le titulaire de la police y consent par écrit⁵.

De nos jours, on peut évidemment signer en utilisant un crayon, mais également en cliquant sur une icône « J'accepte » ou en se servant d'une signature électronique ou numérisée. Dans tous ces cas, il faut toutefois être en mesure de garantir l'identité du signataire et de prouver que cette action représente bien un consentement de sa part.

« Un contrat est un échange de volontés qui peut se conclure quel qu'en soit le support, dès lors que les parties ont manifesté leur consentement. [...] Il peut donc se conclure par l'échange de courriels, de télécopies, par

M^e Michèle St-Onge animera la formation *Les nouvelles technologies dans votre pratique professionnelle*, présentée le 23 octobre à Québec et le 28 octobre à Montréal. Inscrivez-vous à chad.ca.

téléphone, voire en remplissant un formulaire sur une page Internet⁶. » Aucune signature n'est donc requise pour la proposition d'assurance. « Admettons qu'il y a un refolement d'égout chez un client qui n'est pas couvert par l'avenant approprié et que celui-ci prétend qu'il en avait fait la demande lors de la soumission. Si la proposition d'assurance n'a pas été signée, elle peut être interprétée contre le représentant, illustre M^e St-Onge. Voilà pourquoi il est avantageux de la faire signer, une pratique fréquente en assurance des entreprises. »

Les systèmes de gestion des documents électroniques ainsi que les signatures et les enregistrements électroniques doivent être conçus en gardant à l'esprit les préoccupations relatives à la preuve⁷. De plus, si un représentant doit s'absenter pour quelque raison que ce soit, il doit s'assurer qu'un collègue pourra reprendre les dossiers de ses clients et y comprendre la chronologie des actions posées. La recette: noter, noter, noter. ■

¹ *Loi sur la preuve au Canada.*

² *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information.*

³ Article 37 (1) du *Code de déontologie du représentant en assurance de dommages* et article 58 (1) de celui des experts en sinistre.

⁴ Article 2477 du *Code civil du Québec.*

⁵ Article 2405 du *Code civil du Québec.*

⁶ GAUTRAIS, Vincent. *Afin d'y voir clair. Guide relatif à la gestion des documents technologiques*, Fondation du Barreau du Québec.

⁷ CSIO. *Rapport consultatif: signature et distribution électroniques de documents d'assurance*, novembre 2013, p. 11.