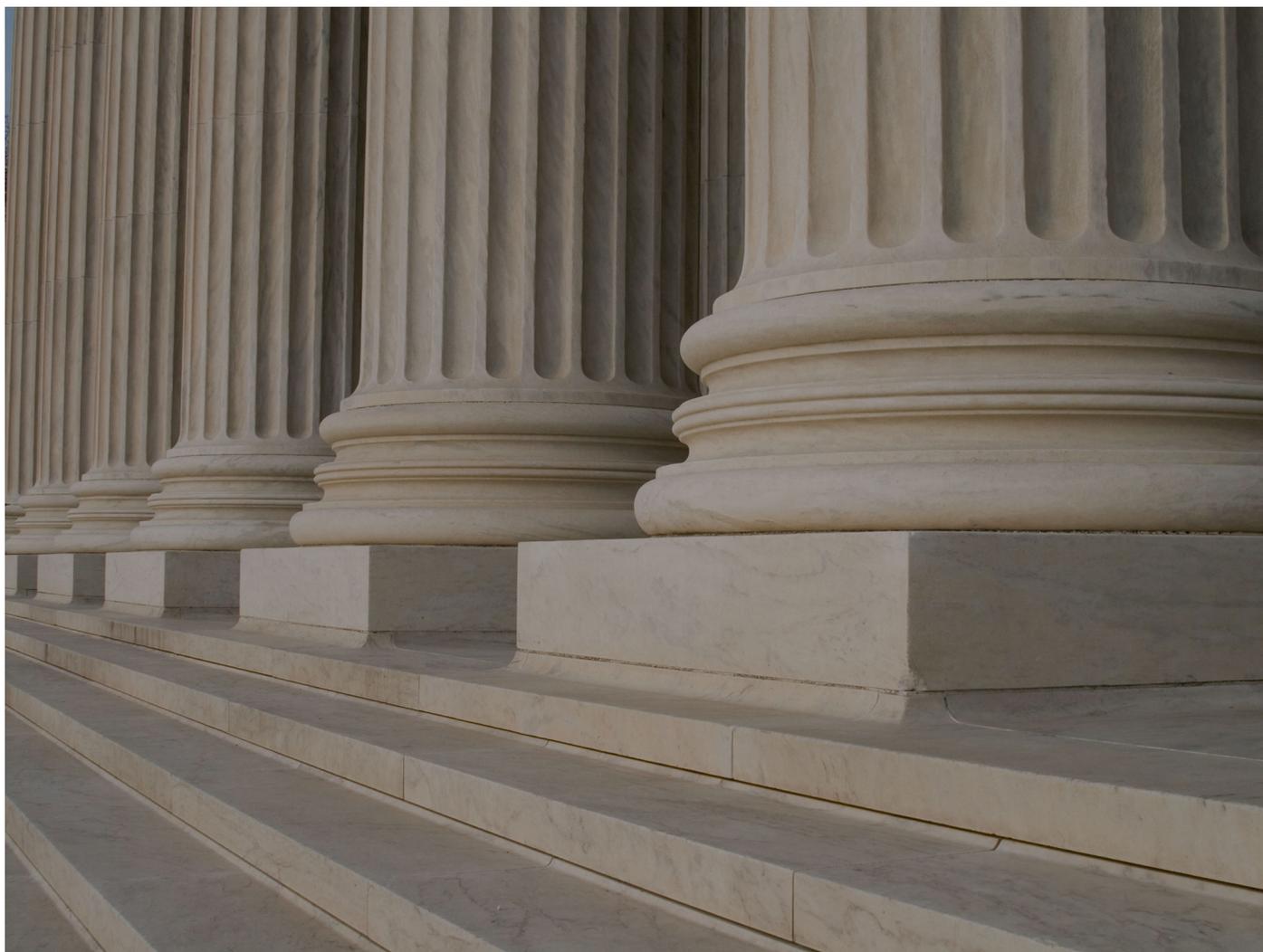


L'IMPORTANCE D'UNE TENUE DE DOSSIERS ADÉQUATE



M^e Marie-Josée Belhumeur, LL. B., syndic

L'objectif de cette chronique : faire en sorte que vous vous interrogiez sur votre pratique en regard de vos obligations déontologiques.

Qu'ils soient vétérinaires, dentistes, avocats ou encore agents, courtiers en assurance de dommages ou experts en sinistre, tous les professionnels ont une obligation universelle commune : celle de documenter les dossiers-clients en y notant chacune de leurs interventions de façon exacte et détaillée. Non seulement cette obligation permet de protéger les clients, mais elle peut aussi vous être particulièrement utile en cas de litige.

Pour ne citer qu'un seul exemple, l'infirmière saura ainsi quels médicaments ont été administrés durant la nuit au patient hospitalisé, parce que le tout aura été noté au dossier.

ÉVITER LA NÉGLIGENCE

Rappelons que « constitue un manquement à la déontologie, le fait [...] d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente ». Or, des notes incomplètes au dossier sont une pratique négligente pour un professionnel. Les agents et les courtiers en assurance de dommages pourront se référer aux articles 9 et 37 (1) du [Code de déontologie des représentants en assurance de dommages](http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/outil-code-deontologie-representants-fr.pdf); les experts en sinistre, quant à eux, pourront consulter les articles 10 et 58 (1) du [Code de déontologie des experts en sinistre](http://docs.chad.ca/SiteCollectionDocuments/outil-code-deontologie-experts-fr.pdf).

Pourtant, encore aujourd'hui, le Bureau du syndic de la ChAD observe trop fréquemment une tenue de dossiers inadéquate chez ses membres. Et ce, malgré les nombreux rappels effectués dans *La ChAD Presse* et la multitude de décisions du Comité de discipline de la ChAD reconnaissant qu'une mauvaise tenue de dossiers constitue une infraction déontologique. Sans compter la disponibilité d'outils sur le site Web de la ChAD à cet égard pour [les agents, les courtiers en assurance de dommages](http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/tenue-de-dossiers-clients-et-notes-aux-dossiers/54/2-tenue-des-dossiers-clients-et-notes-aux-dossiers-representants)

[et les experts en sinistre](http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/tenue-de-dossiers-clients-et-notes-aux-dossiers/54/2-tenue-des-dossiers-clients-et-notes-aux-dossiers-representants)

[et les experts en sinistre](http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/tenue-de-dossiers-clients-et-notes-aux-dossiers/55/1-tenue-de-dossiers-et-notes-aux-dossiers-experts-en-sinistre)

[et les experts en sinistre](http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/tenue-de-dossiers-clients-et-notes-aux-dossiers/55/1-tenue-de-dossiers-et-notes-aux-dossiers-experts-en-sinistre)

. La ChAD propose même des formations en ligne sur la [tenue de dossiers](https://educhad.ca/cours/repertoire/descriptionPubliqueCours.zul?sigle=AFC07611)

[et les notes aux dossiers pour les représentants en assurance de dommages](https://educhad.ca/cours/repertoire/descriptionPubliqueCours.zul?sigle=AFC07611)

[et les experts en sinistre](https://educhad.ca/cours/repertoire/descriptionPubliqueCours.zul?sigle=AFC07998) sur sa plateforme

ÉduChAD. Inutile de faire état des nombreuses décisions disciplinaires qui traitent de ce manquement. Voyons plutôt l'utilité de bien documenter ses dossiers.

SE COMPORTEZ COMME SI LA Foudre ALLAIT NOUS FRAPPER

Loin de moi l'idée de souhaiter un malheur à quiconque, mais imaginez un instant quelles pourraient être les conséquences pour vos clients si vous deviez quitter votre cabinet ou encore vous absenter pour vos vacances ou tout autre motif, et que vos démarches et les instructions reçues n'apparaissent pas au dossier. Comment votre successeur ou un remplaçant pourrait alors s'y

retrouver? Celui-ci doit être en mesure de savoir, à partir du dossier, que votre client a demandé que le montant de garantie pour sa propriété soit augmenté, le cas échéant. Dans un autre dossier, il doit comprendre que la cause du sinistre n'est pas claire et qu'il est nécessaire de retenir les services d'un spécialiste.

Tout ceci n'est pas nouveau, ces conseils ayant déjà été rappelés à maintes reprises. Ainsi, dans un [article publié en 2008](#)

(<http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/tenue-de-dossiers-clients-et-notes-aux-dossiers/60/une-tenue-de-dossier-client-defaillante-conduit-a-une-negligeance>)

, Carole Chauvin, alors syndic de la ChAD, écrivait :

Toutes les activités effectuées dans les dossiers des clients, conversations avec divers intervenants et conseils fournis aux assurés doivent être consignés 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 un autre employé du cabinet que celui qui les a inscrites.

Les assurés doivent pouvoir dormir tranquilles et avoir la conviction que leurs protections d'assurance ou que le bon déroulement de leurs réclamations ne reposent pas sur vous seul. En d'autres mots, vous devez travailler de façon à ce que quiconque, à partir de votre dossier, puisse vous remplacer au pied levé auprès d'un assuré, ce que seul un dossier bien documenté permet.

SE PROTÉGER EN CAS DE LITIGE

La nature de nos fonctions fait en sorte que nous ne rencontrons au Bureau du syndic de la ChAD que les cas problématiques. Et c'est souvent dans ces situations que la bonne tenue des dossiers revêt toute son importance.

Par exemple, votre client vous reproche de ne pas lui avoir offert la garantie « valeur à neuf » lors de la souscription de son contrat d'assurance automobile. De votre côté, vous savez qu'il l'a refusée. Autre cas : à la suite d'un sinistre, une entreprise de location de véhicules réclame de l'assureur les frais de location, alors que vous vous rappelez très bien lui avoir dit en temps opportun que l'enquête était « sous réserve ». Dernier exemple : votre client soutient n'avoir jamais entendu parler de la « règle proportionnelle », bien que vous l'expliquiez de façon systématique à tous les clients, sans exception.

Nul doute qu'une note au dossier confirmant votre prétention serait fort utile et viendrait appuyer votre version. À défaut de notes au dossier faisant état des explications fournies ou des instructions reçues, l'issue du litige entre vous et votre client reposera entièrement sur la crédibilité des versions de part et d'autre. Et sachez que les [enregistrements téléphoniques ne remplacent pas les notes au dossier](#)

(<http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/tenue-de-dossiers-clients-et-notes-aux-dossiers/355/un-enregistrement-vocal-remplace-t-il-une-note-au-dossier>)

Lors d'une éventuelle audition devant le Comité de discipline, l'une des deux versions devra nécessairement être privilégiée. Si le comité retient votre version et conclut que vous avez bel et bien expliqué la règle proportionnelle, par exemple, il vous déclarera tout de même coupable de négligence pour mauvaise tenue de dossier. Quelques minutes consacrées à consigner la teneur des propos échangés auraient pu éviter tout malentendu.

Finalement, la citation humoristique de Carole Chauvin, parue dans [La ChADPresse en 2011](#)

(<http://chad.ca/fr/membres/pratique-professionnelle/conformite-boite-a-outils/tenue-de-dossiers-clients-et-notes-aux-dossiers/58/limportance-de-tout-noter-au-dossier>)

, demeure plus que jamais d'actualité : « Notez, notez, notez, jusqu'à en avoir une tendinite au poignet. »
