

La négligence professionnelle et une tenue de dossier-client défailante

Carole Chauvin | syndic



Cette chronique est tirée de cas vécus au bureau du syndic. Son objectif : vous interroger sur votre pratique, en regard de vos obligations déontologiques.

Voici une histoire simple qui pourrait vous arriver ou survenir à l'intérieur du cabinet au sein duquel vous œuvrez. Notez que devant le comité de discipline, le représentant a plaidé, comme moyen de défense, que même s'il a fait erreur, il n'avait pas été de son intention de nuire à son client, car il avait toujours agi de bonne foi. Le comité de discipline a quand même conclu à la culpabilité du représentant.

La plainte

Le président d'un syndicat de copropriétaires se plaint au bureau du syndic à l'effet que son représentant l'a informé après la date d'expiration que son contrat d'assurance bâtisse était non renouvelé par l'assureur au risque créant ainsi une période de découvert d'assurance.

Les faits

L'enquête qui en a découlé a permis d'apprendre que l'assureur, à la suite d'une inspection du risque, avait avisé le cabinet par écrit dès le mois de février que le contrat ne serait pas renouvelé à son échéance en décembre prochain. Cela dû essentiellement au risque voisin de cet immeuble résidentiel de sept condominiums indivis.

Confiant de pouvoir replacer ce risque sans problème avant son expiration, le courtier ne fait rien et l'avis est classé au dossier. Puis, selon les procédures, 75 jours avant la date d'expiration, ce dossier est sorti pour traitement. Le représentant responsable de traiter les renouvellements au sein du cabinet

communique avec l'assureur et apprend que le risque a été inspecté l'année précédente et ne sera pas renouvelé à cause du voisinage. Après avoir tenté de faire changer d'avis l'assureur au risque, ce représentant se met alors à chercher une solution en communiquant avec différents assureurs et informe du problème le dirigeant du cabinet qui est aussi le représentant responsable de ce client.

Deux semaines avant l'expiration, toujours sans marché, l'employé du cabinet remet le dossier au représentant responsable. Ce dernier communique avec l'assureur au risque et demande une prolongation de contrat d'une semaine. Cette demande sera refusée, et c'est ensuite l'urgence pour trouver du marché. Quelques jours après l'expiration du contrat, le représentant responsable communique avec les assurés et offre une prime très élevée pour une police souscrite auprès du marché non standard. Cette police est refusée, et le représentant n'informe pas l'assuré de l'état de son dossier. Étant donné l'impossibilité de trouver un assureur standard, le représentant responsable écrit une lettre au président du syndicat des copropriétaires à l'effet qu'il termine son mandat. Nous sommes alors quelque 10 jours après l'expiration du contrat.

Les assurés sont ainsi mis devant un fait accompli apprenant être sans assurance pour leur bâtisse depuis déjà plusieurs jours. Le nouveau président du syndicat des copropriétaires ne connaissait pas la date exacte du renouvellement, mais s'attendait à ce que son représentant l'informe en temps et lieu de l'état de ses assurances.

La plainte formelle

J'ai assumé la conduite d'une plainte formelle devant le comité de discipline contre le représentant responsable de l'assuré, également dirigeant du cabinet. Bien que cette plainte compte quatre chefs d'infractions, je désire vous entretenir sur la décision du comité quant aux 1^{er} et 3^e chefs de la plainte.

Le premier chef reproché au représentant est d'avoir fait défaut de rendre compte en temps utile à son client, soit entre février et décembre, du fait que l'assureur refusait de le renouveler. Tandis que le troisième chef

reproché au représentant est d'avoir été négligent dans sa tenue de dossier en faisant défaut ou en ayant permis que les employés de son cabinet fassent défaut d'y avoir inscrit toutes leurs démarches et interventions.

La décision sur culpabilité du comité de discipline

C'est entre autres parce que le représentant déclara ne pas se sentir obligé d'aviser son client du fait que l'assureur refusait de renouveler et aussi qu'il était de bonne foi à l'effet qu'il croyait être en mesure de replacer le risque sans problème que le comité le déclara coupable en spécifiant que *« l'incapacité ou la négligence des employés ou associés de l'intimé à replacer ce risque en temps utile ne constituent pas une défense valable. En effet, suivant la loi et les règlements, le représentant assume la responsabilité déontologique des faits et gestes posés par ses employés »*.

Quant au 3^e chef, le comité a conclu aussi à la culpabilité puisque le *« dossier client n'indique pas l'ensemble des conversations téléphoniques qu'il aurait eues avec l'assuré et surtout, il ne contient aucun résumé des démarches effectuées pour obtenir une nouvelle police d'assurance »*.

Lors de l'audition pour les représentations sur sanction, j'ai expliqué aux membres du comité qu'en matière de saines pratiques professionnelles de tenue de notes aux dossiers-clients **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.**

Dans sa décision sur sanction, le comité de discipline commenta sévèrement l'infraction de tenue de dossier en ajoutant que *« l'intimé, à titre de dirigeant de son cabinet, se devait de donner l'exemple à ses employés en plus de s'assurer que ceux-ci tiennent leurs dossiers suivant les prescriptions de la loi »*.

The full English text is available at www.chad.ca under « Syndic/Complaint ».

¹ Pour en savoir plus, consultez la procédure tenue de dossiers-clients et notes aux dossiers disponible sur le site Internet de la ChAD, www.chad.ca, dans la portion « Membres », section « Ma pratique professionnelle » et cliquez sur « Outils et meilleures pratiques ».