

UNE RÈGLE D'OR: AVOIR UN ACCÈS CONSTANT AUX DOSSIERS DE SES CLIENTS

« CE N'EST PAS LE FAIT D'AVOIR ACCÈS AU DOSSIER SUR UN SERVEUR EXTERNE QUI CONSTITUE UN PROBLÈME, MAIS LE RISQUE DE NE PAS POUVOIR LE FOURNIR SUR DEMANDE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE ET SOUS UNE FORME COMPRÉHENSIBLE. »

Certains représentants en assurance de dommages ont modifié leur pratique depuis quelques années. Ils utilisent les portails en ligne des assureurs pour monter le dossier d'un client. Ce fonctionnement offre beaucoup de souplesse, car il permet d'avoir accès au dossier en quelques secondes, peu importe où l'on se trouve et l'ordinateur qu'on utilise. Mais est-ce conforme au *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*?

L'article 15 du règlement stipule que « le cabinet ou la société autonome peut tenir en différents endroits les renseignements contenus dans un dossier client pour autant que ces renseignements soient consignés auprès du cabinet ou de la société autonome et qu'il soit possible de fournir chaque dossier client dans un délai raisonnable, sous une forme précise et compréhensible, à toute personne autorisée par la Loi à le vérifier ».

Le problème potentiel

Selon Jean-Sébastien Houle, inspecteur à la ChAD, ces nouvelles pratiques peuvent se révéler problématiques. « Depuis quelques années, au cours d'inspections, nous constatons que certains cabinets ne conservent ni dossier physique, ni dossier informatique sur leurs clients. Toutes les données sont consignées dans les dossiers sur les portails des assureurs et les cabinets présumant qu'ils y auront toujours accès en tout temps. »

Ce n'est donc pas le fait d'avoir accès au dossier sur un serveur externe qui constitue un problème, mais le risque de ne pas pouvoir le fournir sur demande dans un délai raisonnable et sous une forme compréhensible. « À moins que le cabinet dispose d'une garantie écrite de l'assureur stipulant qu'il lui donnera toujours accès à son portail informatique pour consulter le dossier, et ce, même s'il s'agit d'un dossier inactif, il est impératif que le représentant ait une solution de rechange afin de toujours avoir accès à ses dossiers », recommande Jean-Sébastien Houle.

Les solutions

Deux solutions s'offrent au représentant, mais dans les deux cas, il doit s'assurer de mettre la copie du dossier à jour dès qu'il y fait une modification.

1. L'option traditionnelle: une copie papier du dossier conservée dans un classeur du cabinet.
2. L'option informatique: une copie de sauvegarde dans un ordinateur du cabinet, sur un serveur interne ou un disque dur externe ou encore sur un serveur externe (en s'assurant du respect des règles sur la confidentialité). ■

Deux solutions s'offrent au représentant, mais dans les deux cas, il doit s'assurer de mettre la copie du dossier à jour dès qu'il y fait une modification.

Outils

LES PRÉCAUTIONS À PRENDRE CONCERNANT LE DOSSIER-CLIENT

Les obligations du cabinet et de son représentant en assurance de dommages ne s'arrêtent pas à l'accessibilité du dossier-client. Le *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* comporte de nombreuses autres exigences, notamment de protéger les dossiers contre le feu et le vol et de prévenir la perte, la destruction ou la falsification des dossiers informatiques.

Le contenu des dossiers est également soumis à de nombreuses prescriptions. Un dossier ne doit pas seulement comprendre tous les documents et tous les renseignements exigés par le règlement. Il doit aussi être annoté de manière détaillée et intelligible afin qu'une autre personne puisse en assurer le suivi, si nécessaire, et qu'il demeure compréhensible même plusieurs années plus tard.

**Pour tous les détails,
consultez la procédure
« Tenue de dossiers-clients
et notes aux dossiers »,
accessible à chad.ca/outils.**

