



M^e Jonathan Lacoste-Jobin, Avocat
Lavery, de Billy

L'obligation de conseil du représentant en assurance : s'assurer de la compréhension de ses clients

La Loi sur la distribution de produits et services financiers¹ (ci-après la «Loi») crée des obligations déontologiques pour les représentants en assurance², lesquelles peuvent engager leur responsabilité à l'égard de leur client et être matière à enquête par la Chambre de la sécurité financière ou de la Chambre de l'assurance de dommages. Outre ces obligations déontologiques, cette Loi crée également des obligations civiles importantes³.

De façon générale, un représentant en assurance doit agir comme le ferait un représentant raisonnablement prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances⁴. Avant l'entrée en vigueur des articles pertinents de la loi, les tribunaux avaient déjà confirmé que le devoir de conseil du représentant en assurance s'analyse en fonction de la nature du mandat confié par le client, des informations transmises et de la conduite générale du client⁵.

Les articles 27 et 28 de la Loi précisent cette obligation et la jurisprudence récente sur le sujet apporte aussi un éclairage supplémentaire.⁶

OBLIGATION LÉGISLATIVE

Les articles 27 et 28 de la Loi imposent aux représentants en assurance de manifester une certaine initiative avant l'émission de la police d'assurance, soit la phase précontractuelle. Ces articles se lisent comme suit :

«27. Un représentant en assurance doit recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins d'un client afin de lui proposer le produit d'assurance qui lui convient le mieux.

28. Un représentant en assurance doit, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et lui préciser la nature de la garantie offerte.»

Le représentant doit donc poser les questions nécessaires pour déterminer avec précision les besoins du client et le

conseiller en conséquence. Il est donc important que le représentant connaisse bien les services et produits offerts par l'assureur pour s'assurer de conseiller le client adéquatement.⁷ Le représentant doit s'assurer de pouvoir suggérer des alternatives au client si ses besoins spécifiques l'exigent. De surcroît, il doit indiquer clairement les exclusions particulières contenues dans les contrats proposés, en relation avec les besoins préalablement identifiés, et fournir les explications et informations requises quant à ces exclusions. Il doit en quelque sorte guider son client.

OBLIGATION MODULÉE EN FONCTION DES CONNAISSANCES DU CLIENT

L'article 28 de la Loi confirme que l'obligation de conseil du représentant dépend des connaissances du client.⁸ L'important est de s'assurer que le client comprenne bien le produit proposé. Voici comment s'exprime le juge Babin, dans la décision récente *Placements Yvan Gaudreault c. Cauchon*⁹ :

« 229. Le tribunal considère que Cauchon a obtenu les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de son client et qu'il lui a proposé le produit d'assurance qui lui convenait, qu'il lui a bien décrit le produit, et qu'il l'a de façon générale bien informé sur tous les tenants et aboutissants du produit vendu.

230. Les obligations d'un représentant en assurance de personnes peuvent varier en fonction du client que celui est appelé à représenter.

231. On ne peut pas exiger d'un représentant en assurance de personnes le même degré d'information et de renseignements selon qu'il s'adresse à un néophyte qui ne connaît absolument rien ni en matière d'assurance ni en matière de placement, par rapport à un autre client qui est beaucoup plus au fait de ces questions (...) »

La décision Hardy c. L'Industrielle Alliance, assurances et services financiers illustre aussi clairement ce principe. Dans cette affaire, deux assurées, M^{me} Hardy et M^{me} Marcotte, demandent le remboursement de montants payés pour souscrire à des polices d'assurance dite « universelle » ou la nullité de celles-ci. Quant à M^{me} Hardy, le tribunal note qu'elle a une connaissance fort limitée des produits financiers. Le juge Gagnon estime que la représentante n'a pas ou a mal rempli son obligation de renseignement en ne s'assurant pas que sa cliente avait compris tous les tenants et aboutissants du produit financier qu'elle voulait lui vendre. Il ne suffit pas d'affirmer que certaines informations ont été fournies, mais il faut également s'assurer que le client a bien compris de façon à ce qu'il puisse donner un consentement libre et éclairé. Le tribunal accueille donc la requête de M^{me} Hardy.

Quant à M^{me} Marcotte, bien qu'elle ait contracté une police d'assurance dans le même contexte et les mêmes circonstances, son cas est fort différent. Elle a en effet travaillé pour une compagnie d'assurance et connaissait le produit financier en question. Selon son propre aveu elle a une « connaissance avancée » en matière de placements. En conséquence, son consentement est jugé libre et éclairé et sa demande est rejetée.

Dans cette optique, on comprend l'importance pour le représentant de bien documenter son dossier relativement aux informations obtenues de son client, aux besoins de celui-ci, aux propositions mises de l'avant, aux raisons du refus ou de l'acceptation de ces propositions, etc. En effet, les problèmes surviennent souvent plusieurs mois, voire plusieurs années après la rencontre initiale et la version des faits des parties impliquées devient alors cruciale, tout comme la crédibilité de celles-ci. Ayant en mains un dossier bien documenté, il devient plus facile de convaincre le Tribunal du bien-fondé de sa position.

CONCLUSION

Ces récentes modifications législatives, ainsi que la jurisprudence les interprétant, démontrent que non seulement les besoins du client priment, mais surtout leur compréhension du produit proposé. Dans ces circonstances, on ne saurait trop insister sur l'importance de bien documenter son dossier dans le but de démontrer que les obligations du représentant ont bien été rencontrées. ✪

1. L.R.Q., c.D-9.2.
2. Voir les articles 2 et 3 de la Loi pour la définition de ce terme.
3. Entre autres aux articles 27 et 28.
4. Voir la décision de principe *Baril c. L'Industrielle Compagnie d'assurance sur la vie*, [1991] R.R.A. 191 (C.A.).
5. 2164-6930 Québec Inc. c. Agence J.L. Payer Compagnie Ltée, [1996] R.R.A. 549 (C.A.).
6. On peut également référer au Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière, au Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant, au Règlement sur l'exercice des activités de représentant, etc.
7. Par exemple : *Lagacé c. L'excelle, compagnie d'assurances* REJB 2004-65072 (C.Q.), appel rejeté (CA 2004-11-15)
8. Ce principe avait déjà été mis de l'avant dans la décision de principe *Marbres Waterloo Ltée c. Gérard Parizeau Ltée* [1987] R.R.A. 938 (C.A.)
9. EYB 2007-122137 (C.S.)
10. [2006] R.L. 41 (C.Q.)