

## FIN DE MANDAT

Cette procédure vise à aider le représentant en assurance de dommages qui doit mettre fin à son mandat, à le faire dans le respect de ses obligations déontologiques et légales. Elle préconise l'envoi d'une lettre de fin de mandat au client afin que celui-ci soit bien avisé des intentions du représentant.

Bien qu'elle concerne principalement les courtiers, cette procédure peut également être appliquée, avec les adaptations nécessaires, par les agents dits « affiliés », particulièrement ceux dont le nom de cabinet ne reflète pas le lien d'exclusivité avec l'assureur.<sup>1</sup>

La procédure de fin de mandat découle des obligations imposées aux articles 26 et 37(4) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* soit, respectivement, l'obligation d'aviser son client dès que l'on constate un empêchement à la continuation d'un mandat et celle de rendre compte au client de l'exécution du mandat.

Cette procédure voit également au respect des dispositions pertinentes du *Code civil du Québec* en la matière, soit les articles 2175 et suivants, dont notamment :

2178. Le mandataire peut renoncer au mandat qu'il a accepté, **en notifiant sa renonciation au mandant** (*nos caractères gras*). Il a alors droit, si le mandat était donné à titre onéreux, à la rémunération qu'il a gagnée jusqu'au jour de sa renonciation.

Toutefois, il est tenu de réparer le préjudice causé au mandant par la renonciation faite sans motif sérieux et à contretemps.

2182. Lorsque le mandat prend fin, le mandataire est tenu de faire ce qui est la suite nécessaire de ses actes ou ce qui ne peut être différé sans risque de perte.

Le mandat est le contrat, écrit ou tacite, par lequel le consommateur confie à un représentant la mission de lui procurer une couverture d'assurance. Donc, le mandat est distinct de la police d'assurance, et la police échue ou résiliée n'équivaut pas à une fin de mandat.

Le mandat peut prendre fin selon la volonté du représentant ou de celle du client.

### 1. FIN DE MANDAT PAR LE REPRÉSENTANT

- Le représentant qui décide de mettre fin à son mandat doit le faire pour un **motif raisonnable**. De façon non exhaustive, les motifs suivants sont des motifs raisonnables pour mettre fin à un mandat :
  - ▶ l'incapacité pour le représentant de trouver un marché pour l'assuré ;
  - ▶ la perte de confiance du client en ses services ;
  - ▶ des relations difficiles avec l'assuré empêchant la prestation de services de qualité de la part du représentant ;
  - ▶ le fait d'avoir été trompé par un client ;

<sup>1</sup> Puisque l'agent est généralement considéré comme le mandataire de l'assureur, il n'a pas à transmettre de lettre de fin de mandat à l'assuré ; l'avis de résiliation ou de non-renouvellement transmis par l'assureur suffit. Par contre, il peut exister des situations où, par prudence, il est recommandé aux agents affiliés de suivre la procédure de fin de mandat, par exemple, lorsque le nom du cabinet ne fait pas référence à celui de l'assureur. La lettre transmise par l'agent n'a pas à porter la mention « fin de mandat », mais doit préciser clairement au client la fin de la relation d'affaires.

- ▶ le fait que le client demande au représentant de participer à un acte frauduleux ou à une fausse déclaration;
  - ▶ le fait pour le représentant de se retrouver dans une situation de conflit ou d'apparence de conflit d'intérêts;
  - ▶ le refus de l'assuré de s'acquitter de la prime ou des honoraires facturés;
  - ▶ etc.
- Le représentant n'a pas à justifier à son client les raisons l'ayant mené à mettre fin à son mandat. Par contre, s'il décide de le faire, il ne doit pas mentir ou faire de fausses déclarations. Par exemple, un représentant ne peut prétendre devoir mettre fin à son mandat parce que la police ne peut être renouvelée, alors que l'assureur a accepté de la renouveler.
  - Le représentant qui décide de mettre fin à son mandat doit le faire sans causer de **préjudice** à son client. Par exemple, le représentant qui commet un des actes suivants pourrait causer préjudice à son client :
    - ▶ demander la résiliation d'une police d'assurance dans le seul but de mettre fin à ses relations d'affaires avec le client, sans autres raisons valables;
    - ▶ mettre fin à son mandat dans un délai déraisonnable avant le renouvellement de la police;
    - ▶ mettre fin à son mandat de façon rétroactive;
    - ▶ ne pas collaborer lors d'un transfert d'agence (changement de mandataire à la demande de l'assuré);
    - ▶ etc.
  - La fin de mandat émanant du représentant doit nécessairement être confirmée par l'envoi d'une **lettre** de fin de mandat à l'assuré. Par exemple, dans les cas suivants :
    - ▶ **Non-renouvellement de la police**  
Lorsque l'assureur ne renouvelle pas une police d'assurance et qu'il est impossible au représentant de trouver un autre marché à l'assuré ou que le représentant ne désire plus agir à titre de mandataire de l'assuré, il doit transmettre une lettre de fin de mandat.
    - ▶ **Résiliation de la police**  
Lorsque l'assureur résilie la police d'assurance pour défaut de paiement et qu'il est impossible au représentant de trouver un autre marché à l'assuré ou que le représentant ne désire plus agir à titre de mandataire de l'assuré, il doit transmettre une lettre de fin de mandat.
    - ▶ **Sans résiliation de la police**  
Lorsque le représentant met fin unilatéralement à son mandat au cours du terme de la police d'assurance, il doit transmettre une lettre de fin de mandat et assister l'assuré pour le transfert de sa police vers un autre cabinet (voir à cet égard l'exemple de lettre *Fin de mandat en cours de terme*). Le représentant doit assurer un suivi serré auprès du client avant de pouvoir procéder à la fermeture de son dossier.
- Il est préférable de ne pas mettre fin à son mandat en cours de terme de la police, mais il est possible de le faire si l'on a pris les moyens nécessaires pour ne pas causer préjudice à son client.
- De façon générale, le mandat accepté par un représentant est lié à un **risque d'assurance précis**. Ainsi, un représentant peut cesser d'agir en vertu d'une police, mais continuer d'agir en vertu d'une autre. Il doit donc rendre compte précisément à l'assuré de la police ou des polices pour lesquelles il met fin à son mandat. Il est également possible que le mandat accepté couvre plusieurs risques ou emplacements assurés sur une même police. À ce moment, si le représentant cesse d'agir seulement pour un des risques ou emplacements (ex. : incapacité de renouveler une couverture d'assurance pour un chalet), il doit également le préciser clairement au client.

- Lorsque le représentant donne une **soumission** qui n'a pas été acceptée par le client ou qu'il discute assurance avec ce dernier, il doit s'assurer que le client n'a pas l'impression que le représentant a accepté d'agir pour lui et qu'il fera émettre une police. Le cas échéant, le représentant doit mettre clairement fin à son mandat qui en a été uniquement un de soumission.<sup>2</sup> Il peut le faire verbalement ou par écrit.

#### LETTRÉ DE FIN DE MANDAT

- Sans avoir à préciser les raisons exactes, la lettre de fin de mandat doit être assez précise pour que l'assuré comprenne la situation. L'assuré doit comprendre clairement que le représentant met fin à son mandat d'agir à titre de représentant et qu'il ne fera aucune démarche pour lui trouver une police d'assurance.
- L'assuré doit également être informé des conséquences de cette fin de mandat, par exemple, la fin des couvertures d'assurance. Le cas échéant, l'assuré doit comprendre qu'il doit entreprendre sans délai des démarches pour se procurer de nouvelles couvertures d'assurance auprès d'un autre représentant.
- La lettre de fin de mandat doit évidemment mentionner le numéro de police, l'assureur et la période d'échéance et, s'il y a lieu, le risque et l'emplacement concernés.

Des exemples de lettres de fin de mandat, à adapter selon vos besoins, sont également disponibles sur [chad.ca](http://chad.ca) dans la section « **Membres** », à la rubrique « **Ma pratique professionnelle** » et sous l'onglet « **Outils et meilleures pratiques** ».

## 2. FIN DE MANDAT PAR L'ASSURÉ

- Lorsque la fin de mandat émane du client et qu'il n'y a pas de doute qui subsiste quant à l'intention de ce dernier de mettre fin au mandat, le représentant n'a pas à faire parvenir une lettre de fin de mandat. Par exemple :
  - ▶ lorsque l'assuré retourne une police comme étant non requise, le représentant doit, avant de mettre fin à son mandat, vérifier auprès de ce dernier ses intentions réelles. Il doit ainsi communiquer de façon verbale ou écrite avec le client. Si le représentant téléphone à l'assuré et qu'il note clairement au dossier que ce dernier a été avisé de la fin de mandat, l'envoi d'une lettre de fin de mandat n'est pas exigé ;
  - ▶ lorsque l'assuré demande un transfert d'agence et fournit les documents signés à cet effet, l'envoi d'une lettre de fin de mandat par le représentant n'est pas exigé.
- Toutefois, lorsque le représentant a des doutes sur les intentions du client et qu'il n'est pas en mesure de valider ces dernières auprès du client, il doit lui faire parvenir une lettre de fin de mandat.

### IMPORTANT

Les obligations de conseil du représentant subsistent au-delà de la fin de mandat. Par exemple, le représentant doit conseiller le client sur les démarches à prendre pour se procurer une autre police d'assurance ou pour obtenir un transfert d'agence.

<sup>2</sup> Se référer à l'article 2132 du *Code civil du Québec* qui prévoit que « L'acceptation du mandat est expresse ou tacite; elle est tacite lorsqu'elle s'induit des actes et même du silence du mandataire ».