



EXEMPLES DE RÉCLAMATIONS

RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

Au cours des dernières années, on a observé une augmentation de la demande en matière d'assurance responsabilité professionnelle (erreurs et omissions). Cette hausse de la demande a été attribuée à un certain nombre de facteurs, principalement la manifestation d'une attitude de plus en plus conflictuelle au sein de la société et qui a eu pour effet de multiplier les poursuites contre des professionnels. De plus, la prédisposition des tribunaux américains à rendre des décisions coûteuses contre les professionnels a eu un impact sur les tribunaux canadiens qui ont la propension de calquer la jurisprudence des États-Unis à cet égard.

La nécessité de disposer d'une assurance responsabilité professionnelle découle des obligations légales des professionnels à l'égard de leurs clients et d'autres tierces parties. Ces obligations légales peuvent reposer sur le droit contractuel, le droit de la responsabilité délictuelle (négligence) ou le droit législatif.

Un professionnel est une personne qui :

- possède ou démontre de grandes aptitudes;
- est un expert dans son domaine;
- est un spécialiste qualifié;
- se conforme aux normes de sa profession.

L'assurance responsabilité professionnelle offre une protection contre les réclamations fondées sur des actes négligents, erreurs ou omissions présumés commis par un professionnel dans le cadre de la fourniture de services à une tierce partie. Pour qu'un recours soit concluant, il doit exister une obligation de diligence du professionnel envers le réclamant. Le manquement à cette obligation peut exposer le professionnel à une responsabilité financière et ainsi activer la police.

Les exemples suivants de réclamations montrent l'importance de se doter d'une couverture d'assurance responsabilité professionnelle qui constitue un élément clé de pratiques efficaces en matière de gestion du risque.

Les étiquettes d'un imprimeur donnent lieu à un important rappel

Il s'agit d'un imprimeur spécialisé dans l'impression d'étiquettes auto-adhésives pour le compte de ses clients. Un fabricant de détergent a retenu les services de cet imprimeur afin qu'il lui fournisse des étiquettes auto-adhésives qui seraient apposées sur divers récipients à détergent durant le processus de production. Même si, initialement, les étiquettes semblaient convenables, 24 heures après qu'elles furent apposées, le fabricant constata que plusieurs étiquettes se racornissaient et se détachaient des récipients. Malheureusement, quand ce problème survint, les récipients n'étaient pas seulement rangés dans l'entrepôt du fabricant, mais aussi dans divers entrepôts de distribution et sur les tablettes de plusieurs détaillants. Le fabricant informa l'imprimeur de ce problème et de son intention de le tenir pleinement responsable des coûts résultant de cette situation.

L'imprimeur informa alors son assureur de l'existence de ce problème; la réclamation portait sur les coûts que le fabricant avait dû assumer pour identifier tous les produits touchés et procéder à leur rappel de même que sur le retrait des étiquettes défectueuses et l'apposition d'étiquettes de remplacement. La perte totale s'éleva à 250 000 \$.

Un agent de voyages omet de fournir un avis en temps opportun

Un agent de voyages a procédé à la réservation d'un voyage de deux semaines vers une destination exotique, en formule tout compris, pour le compte d'une cliente. Avant la date de son départ, cette cliente tomba malade et, même si elle n'avait pas acheté une assurance-annulation de voyage, elle a avisé sur-le-champ l'agent de voyages qu'elle serait incapable de voyager. Lorsque cette cliente tomba malade, plusieurs membres du personnel de l'agence de voyage étaient en vacances, ce qui fit que l'agent de voyages ne put informer le voyageur de cette situation que plusieurs jours plus tard. Au moment où le voyageur fut informé de cette situation, il signifia à l'agent de voyages que cette cliente avait excédé la date à laquelle elle aurait pu avoir droit à un remboursement partiel. Par la suite, l'agent confirma à cette cliente qu'aucun remboursement ne serait autorisé.

La cliente réagit très mal à cette décision et elle signifia à l'agent de voyages qu'elle le tiendrait responsable pour cette perte.

L'agent de voyages communiqua alors avec son assureur en responsabilité professionnelle qui, après enquête, conclut que si l'agent de voyages avait informé le voyageur de cette situation plus rapidement, la cliente aurait été admissible à un remboursement de 50 % des coûts de ce forfait. L'agent de voyages fut réputé avoir fait preuve de négligence professionnelle, ce qui amena l'assureur à acquitter les coûts inhérents à l'enquête et à procéder au remboursement partiel des coûts du voyage.

Un arbitre non impartial

Deux parties impliquées dans un important litige ont choisi de retenir les services d'un arbitre afin de résoudre leur différend. À l'issue du processus d'arbitrage, l'arbitre trancha entièrement en faveur de la «partie A» en lui accordant des dommages-intérêts et des frais juridiques. La «partie B» fut très irritée par la conclusion de ce différend, estimant que la décision rendue et les montants consentis étaient à sens unique. La «partie B» décida donc d'intenter une poursuite en justice contre l'arbitre en arguant que celui-ci avait démontré indûment et injustement un parti pris envers la «partie A». En conséquence, la «partie B» souhaitait que la décision rendue par l'arbitre soit rejetée.

Face à cette situation, l'arbitre saisit sa compagnie d'assurance erreurs et omissions du dossier. L'enquête de la compagnie d'assurance révéla que l'arbitre était une connaissance personnelle de la «partie A» – un fait que l'arbitre avait omis de divulguer au début des procédures d'arbitrage.

Même si la décision de l'arbitre ne reposa pas entièrement sur la négligence, ce conflit d'intérêts se solda par le rejet de cette décision. Une nouvelle procédure d'arbitrage fut donc instituée et l'assureur fut tenu de payer les frais connexes de ce dossier.

Un conseiller personnel exonéré de toute responsabilité

Un particulier retint les services d'un conseiller personnel afin de l'aider à résoudre certaines questions relatives à sa santé mentale. Cet homme, qui était un ancien alcoolique, avait vécu une enfance traumatisante et il éprouvait maintenant des problèmes émotionnels qui l'empêchaient d'assumer pleinement ses responsabilités de père de famille. Il espérait que les conseils de ce professionnel sauraient l'aider à vaincre ses démons du passé et ainsi à devenir un père responsable et optimiste. Au cours de plusieurs séances de consultation, de nombreux souvenirs d'enfance revinrent à la surface. Or, cet homme était incapable de faire face au caractère saisissant de ces souvenirs, ce qui l'amena à avoir des pensées suicidaires qui l'incitèrent à boire pour oublier. Par la suite, il perdit son emploi.

Cet homme retint alors les services d'un avocat et il décida d'intenter une poursuite pour négligence professionnelle contre son conseiller personnel. L'homme argua que le conseiller ne fut pas en mesure de comprendre la fragilité de son état émotif et combien le rappel de ces souvenirs d'enfance était susceptible de le fragiliser encore davantage. De plus, il argua que son conseiller avait omis de prévoir la mise en place d'un réseau d'entraide qui aurait pu l'aider pendant qu'il participait à ces séances de consultation.

L'assureur en matière de responsabilité professionnelle assura la défense du conseiller et les tribunaux conclurent qu'il n'existait aucun lien direct et causal entre les services de consultation qui avaient été rendus et le préjudice subi par cet homme. La réclamation s'éleva à plus de 50 000 \$ en frais de défense.

Classes d'affaire en assurance responsabilité professionnelle ciblées chez Trisura

Nous souscrivons tous types de risques sur base 'cas par cas' en prenant en compte les caractéristiques propres de chaque demande d'assurance. Nous mettons en pratique notre expertise en matière de souscription pour toute classe d'affaire afin de trouver une solution, et ce, en ciblant les classes d'affaire suivantes :

- Agences de placement
- Agents de voyages
- Comptables en gestion
- Conception et développement de sites Web
- Conseillers en gestion
- Conseillers en informatique
- Conseillers en TI
- Consultants en réinstallation
- Conseillers personnels/Travailleurs sociaux
- Consultants en ressources humaines
- Encanteurs
- Estimateurs de biens
- Responsabilité multimédias
- Experts en sinistres
- Gestionnaires immobiliers
- Juricomptables
- Plantificateurs de réunions
- Services – Modes extrajudiciaires de résolution des différends
- Spécialistes en déclarations de revenus
- Sténographes judiciaires
- Témoins experts
- Teneurs de livres
- Traducteurs
- Et plusieurs autres...



À propos de Trisura

La Compagnie d'assurance Trisura Garantie est une société d'assurance générale constituée en vertu d'une loi fédérale et qui est autorisée à faire des affaires dans l'ensemble du Canada. À titre de société détenue et exploitée par des Canadiens, Trisura occupe une place unique pour répondre aux risques des petites et moyennes entreprises dans les domaines du cautionnement de contrat, du cautionnement commercial, de l'assurance responsabilité des administrateurs et dirigeants, de l'assurance contre les détournements, la disparition et la destruction, et de l'assurance responsabilité professionnelle, comprenant la responsabilité des médias.

La cote de solidité financière de Trisura, établie par A.M. Best Company, est de **A- (Excellent)**.

Veillez visiter notre site Web au www.trisura.com

Référez-vous à votre police d'assurance pour de plus amples détails. En cas d'incompatibilité entre le présent document et votre police d'assurance, les clauses, conditions et limitations établies dans la police d'assurance prévaudront.