

LE MAGAZINE DES
PROFESSIONNELS
MEMBRES DE
LA CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

La ChAD PRESSE

VOL. 11, N° 5 // SEPTEMBRE | OCTOBRE 2010



À CONSERVER
CALENDRIER DES ACTIVITÉS
HIVER-PRINTEMPS
2011

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT RÉVISÉ : PLUS CLAIR ET PLUS PRÉCIS

OBLIGATION DE L'ASSURÉ DE COLLABORER :
UNE NUANCE S'IMPOSE

ET LE CONSENTEMENT VERBAL ?
Attention !



CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

chad.ca

**AVIS D'APPEL DE CANDIDATURES
FONCTION PUBLIQUE QUÉBÉCOISE**

**ON VEUT
VOTRE
TALENT**

Évaluez la qualité de vos idées.
Sélectivement, il y a des carrières
pour tous.



LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS EST À LA RECHERCHE DE CANDIDATS POUR
OCCUPER L'EMPLOI SUIVANT:

PÉRIODE D'INSCRIPTION: DU 12 AU 25 OCTOBRE 2010

(FICHE)	(RÉGIONS)	(N° DE DEMANDE / RÉSERVE)
Technicien ou technicienne en évaluation de dommages et de responsabilité civile	Capitale-Nationale Montréal	3225-850301

Vous désirez effectuer divers travaux de nature technique liés à la réclamation tels que rencontrer des réclamants, déterminer les montants d'argent récupérables et évaluer la valeur réelle des dommages? Vous aimeriez communiquer avec les compagnies d'assurances et représenter le Procureur général en matière de pertes créancées? Nous recherchons actuellement des techniciens en évaluation de dommages et de responsabilité civile.

Le ministère des Transports, c'est plus de 7 000 employés, une expertise unique et de multiples possibilités de carrière. Joignez-vous à une équipe dynamique!

La fonction publique québécoise a mis sur pied des mesures d'accès à l'égalité en emploi à l'intention des femmes, des membres de communautés culturelles, des autochtones, des anglophones et des personnes handicapées.

La forme masculine désigne aussi bien les hommes que les femmes.

Pour consulter ou obtenir les appels de candidatures
et ainsi tout savoir sur les emplois et
la façon de vous inscrire:



CARRIERES.GOUV.QC.CA 1 866 672-3460

LA FONCTION PUBLIQUE AU SERVICE DU QUÉBEC



**LES EXPERTS EN SINISTRE
TRANS-QUEBEC**
Cabinet d'expertise en règlement de sinistres

75 experts en sinistre

24 heures sur 24 - 365 jours par année - 1 800 586-4468

**MONTREAL - LAURENTIDES
MONTEREGIE**
Bourdon, Jubeau et Associés inc.
514 341-7111
info@bourdonjubeau.com

**CANTONS DE L'EST
CENTRE DU QUEBEC**
Déry, Barrette et Associés inc.
819 563-7444
info@derybarretts.ca

**QUEBEC / LEVIS
CHAUDIERE - APPALACHES**
Lemay et Associés inc.
418 657-5760
lemayassociés@lemaysinistre.qc.ca

CÔTE-NORD
Steve Foster Expertises Inc.
418 589-4873
steve.foster@bc.cgocable.ca

MAURICIE - BOUT-FRANCS
Allen & Fugère inc.
819 375-4737
allen@allen-fugere.com

LANAUDIÈRE - RIVE-NORD
André Yergeau et Associés inc.
450 759-4558
yergeau@yergeau.qc.ca

SAOUDIENAY - LAC-ST-JEAN
Dubuc, Lessard et Associés inc.
418 549-4545
dubuclessard@videotron.ca

RAS-ST-LAURENT - GASPÉSIE
Gagnon et Lavigne inc.
418 562-5580
gaglav@globetrotter.net

ABITIBI - TÉMISCAMINGUE
Les Réclamations du Nord-Ouest inc.
819 797-1614
rno@rnotq.qc.ca

www.trans-quebec.com

SIÈGE SOCIAL: 8575, Place Desmarais, bureau 201, Mont-Royal, (Québec) H4P 2K1
Tél.: 514 341-8111 / 1 800 586-4468 - Fax: 514 341-8660 / 1 800 347-2351 - transquebec@cp.asna.com

**la
ChADPRESSE**

CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT DU CONSEIL
Serge Lyras, C.d'A.A., FPAA

VICE-PRÉSIDENTE DU CONSEIL
M^e France Bourdeau, LL.B., PAA

ADMINISTRATEURS
Diane Beaudry, CA, IAS. A.
Jean Boissonneault, C.d'A.Ass.
Patrick Décarie
Bernard Drouin
Alain Giroux, CRM
Lise Guimond, PAA
Jean-Marc Laurin, FPAA, CRM, FCIAA
M^e Julie-Martine Loranger, IAS. A.
André Michaud, B.A.A., C.d'A.A.
Michel Talbot, FPAA
Jacques Yelle, B.Comm., C.d'A.A.

LES RESPONSABLES DE SERVICE

PRÉSIDENTE ET DIRECTION GÉNÉRALE
Maya Raic, présidente-directrice générale

AFFAIRES INSTITUTIONNELLES
ET CONFORMITÉ DES PRATIQUES
M^e Jannick Desforges, directrice

COMMUNICATIONS ET
AFFAIRES PUBLIQUES
Isabelle Perreault, directrice

DISCIPLINE
Véronique Smith, secrétaire

SERVICES ADMINISTRATIFS ET GESTION
DES OPÉRATIONS DE LA FORMATION CONTINUE
Jocelin Pilon, directeur

BUREAU DU SYNDIC
Carole Chauvin, syndic

PRODUCTION

ÉDITION
Isabelle Perreault

RÉDACTEUR EN CHEF
Luc Belhumeur

COORDINATION
Pascale Gabriel

GRAPHISME
CGCOM

TRADUCTION
Wendy Green

POUR NOUS JOINDRE

La ChADPresse est publiée six fois par année.

TIRAGE
Plus de 15 900 exemplaires

ABONNEMENT
35\$ pour 1 an (taxes non incluses)

La Chambre de l'assurance de dommages
999, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4
Tél.: 514 842-2591 ou 1 800 361-7288
Téloc.: 514 842-3138

SITE INTERNET
www.chad.ca

COURRIER ÉLECTRONIQUE
info@chad.qc.ca

La ChADPresse est publiée par la Chambre de l'assurance de dommages.

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

N.B. La forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes.



DANS VOTRE DISCIPLINE



- 4 Connaissez-vous la plus célèbre histoire de confirmation provisoire ?

COLLECTE ET COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS LORS D'UNE RÉCLAMATION

- 5 Formulaire de consentement révisé : plus clair et plus précis
- 8 Obligation de l'assuré de collaborer : une nuance s'impose
Formation Formulaire de consentement : prise de renseignements personnels lors d'un sinistre
Inscrivez-vous maintenant!
- 9 Et le consentement verbal ?



11 ACTUALITÉ ET DOSSIERS DE LA ChAD

Programme de supervision des employés d'un cabinet en assurance de dommages
Un nouvel outil offert bientôt aux dirigeants

13 DISCIPLINE

14 LA COALITION ET LA RELÈVE

Vise juste !
Nouvelle campagne
Cahier spécial sur les professions en assurance de dommages
Neuvième campagne de financement
Une industrie solidaire : la Coalition amasse 320 100 \$

15 DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Liste des nouvelles activités accréditées
Titres professionnels

FICHE

LA CHRONIQUE SYNDIC

La supervision des employés

Une responsabilité directe des dirigeants de cabinet
À ne pas prendre à la légère...

UN ŒIL SUR LA CONFORMITÉ

Superviseur de stage : avez-vous ce qu'il faut ?
Prendre la fonction au sérieux... ça rapporte

ÉCRIVEZ-NOUS !

La ChADPresse est le magazine des professionnels membres de la Chambre de l'assurance de dommages. Vous avez des commentaires ? Des suggestions ? Écrivez-nous à info@chad.qc.ca.





À CONSERVER

CALENDRIER DES ACTIVITÉS HIVER-PRINTEMPS 2011

C'est chose faite! Inséré dans le présent numéro de *La ChADPresse*, le calendrier hiver-printemps 2011 comprend neuf formations donnant lieu à 36 activités en séance publique présentées dans 13 villes.

Consultez le calendrier et inscrivez-vous maintenant!

Pour vous inscrire aux activités de formation, rendez-vous sur le site Internet chad.ca. Dans la section « **Ma formation continue** », cliquez sur l'onglet « **Formations offertes par la ChAD** ». Notez que les inscriptions aux formations en séance publique se font en ligne sur chad.ca, au moyen d'un formulaire électronique.

Sur demande

Les formations sont également proposées en entreprise (séance privée). Un minimum de 12 participants est requis. Pour tout complément d'information ou pour connaître les disponibilités, communiquez avec l'équipe du Service du développement professionnel :

Téléphone : 514 842-2591
ou 1 800 361-7288
Courriel : sdp@chad.qc.ca

CONNAISSEZ-VOUS LA PLUS CÉLÈBRE HISTOIRE DE CONFIRMATION PROVISOIRE ?

Si vous avez pensé aux tours du World Trade Center (WTC), à New York, détruites lors des attentats du 11 septembre 2001, vous avez vu juste!

En bref et sans entrer dans les détails, un riche promoteur immobilier du nom de Larry Silverstein venait d'acquiescer en juillet 2001 les droits de location des tours pour 99 ans, pour un montant de plus de trois milliards de dollars. Il avait donc assuré les deux édifices auprès de 22 compagnies d'assurance, au moyen de deux confirmations provisoires, le temps de négocier les couvertures exactes. Les confirmations stipulaient une limite des coûts de reconstruction d'une tour applicable à l'une ou l'autre en cas de sinistre.

À la suite des attentats du 11 septembre, Larry Silverstein s'est trouvé mêlé pendant six ans à un contentieux l'opposant à différentes compagnies d'assurance.

En effet, les confirmations ont provoqué une mésentente d'envergure : le fait que chacune des tours a été percutée par un avion constituait-il un seul événement, ou deux? En fait, l'une des confirmations provisoires (*insurance binder* ou note de couverture) laissait entendre qu'un événement « similaire » devrait être interprété comme étant un seul événement. L'autre confirmation donnait lieu à interprétation.

Le détenteur du bail du WTC estimait que la justice américaine devait reconnaître l'existence de deux dommages distincts. Le fait que deux avions aient percuté les tours du WTC représentait à ses yeux deux événements séparés, pour lesquels il réclamait sept milliards de dollars au total.

La justice n'a pas tranché en faveur du détenteur du bail, mais a déterminé que celui-ci pouvait espérer jusqu'à 4,68 milliards de dollars. La moitié de cette somme fut alors versée, le reste continuant de faire l'objet de litiges.

Puis, en mai 2007, le gouverneur de l'État de New York informe par communiqué qu'un accord avait été conclu entre les différentes compagnies d'assurance et Silverstein Properties, mettant fin à une longue saga judiciaire. Les sept assureurs concernés ont accepté de payer un total de deux milliards de dollars en plus des sommes déjà versées. ■

Le fait que deux avions aient percuté les tours du World Trade Center représentait [pour le détenteur du bail du WTC] deux événements séparés, pour lesquels il réclamait sept milliards de dollars au total.

COLLECTE ET COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS LORS D'UNE RÉCLAMATION



FORMULAIRE DE CONSENTEMENT RÉVISÉ : PLUS CLAIR ET PLUS PRÉCIS

Offert en français et en anglais – écrivez-nous à info@chad.qc.ca

« Au fil des ans, la protection des renseignements personnels est devenue – à juste titre ! – un enjeu de plus en plus préoccupant pour les consommateurs. »

– Maya Raic
Présidente-directrice générale

Grâce aux commentaires pertinents que lui ont formulés des experts en sinistre, la Chambre de l'assurance de dommage (ChAD) a récemment révisé le formulaire de consentement relatif à la collecte et à la communication de renseignements personnels dans le cadre du règlement d'un sinistre. Ce formulaire respecte les principes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (Loi), laquelle est entrée en vigueur en 1994 et a été modifiée de façon importante en 2006.

En effet, bien que la première version du formulaire précisait auprès de qui les renseignements personnels seraient recueillis et à qui ils allaient être communiqués, plusieurs experts en sinistre nous ont signalé que les nombreux intervenants nommés au formulaire de consentement insécurisaient l'assuré et, par le fait même, minaient leur relation avec ce dernier.

Or, on sait que l'obtention du consentement de l'assuré est essentielle à l'expert en sinistre afin qu'il puisse mener son investigation à terme de façon professionnelle, tout en respectant à la fois le consommateur ainsi que les lois régissant sa profession.

« Au fil des ans, la protection des renseignements personnels est devenue – à juste titre ! – un enjeu de plus en plus préoccupant pour les consommateurs, explique Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD. Avec l'avènement des nouvelles technologies de l'information – Internet, courriels, banques de données informatisées, par exemple – et des possibilités d'usurpation d'identité ou de fraudes, ils sont plus sensibles », ajoute-t-elle.

Selon M^e Marie-Julie Croteau, avocate spécialisée en matière de protection des renseignements personnels : « le nouveau formulaire de consentement vise à protéger davantage l'assuré, de même que l'assureur et l'expert en sinistre. »

« Le nouveau formulaire de consentement vise à protéger davantage l'assuré, de même que l'assureur et l'expert en sinistre. »

– M^e Marie-Julie Croteau

Des objets de consentement précis pour le consommateur

Le nouveau formulaire permet au consommateur d'être davantage éclairé quant au consentement qu'il s'apprête à donner.

En effet, au moyen de cases à cocher, le nouveau formulaire expose de façon très précise auprès de qui les renseignements personnels de l'assuré seront recueillis et à qui ils seront communiqués, tels que les :

- compagnies ou cabinets d'assurance ;
- institutions financières ;
- organismes d'évaluation de crédit ;
- organismes publics (police, incendies, municipalités ou gouvernements) ;
- employeurs ou ex-employeurs ;
- fournisseurs de biens et services ;
- etc.

Le courage de vos ambitions : c'est réglé.

Soyez maître de votre destin

- courtier ou agent, réalisez votre rêve de liberté professionnelle en joignant un solide réseau provincial
- développement des affaires selon votre rythme

Obtenez une rémunération avantageuse

- revenu moyen de 70 000 \$ après 3 ans
- 100 % de la rémunération en nouvelles affaires
- surcommissionnement la première année

Profitez d'un soutien adapté

- aide au démarrage
- programme coopératif marketing
- produits novateurs (programme d'assurance Jeune famille et Assurances VR solutions)

Pour discussion confidentielle :
Michel Duval, directeur du réseau

1 800 561-7279

michel.duval@lacapitale.com



Votre avenir : c'est réglé.



Joignez-vous à une équipe
COMPÉTENTE et PASSIONNÉE!

Joignez-vous au leader de l'industrie de l'assurance de dommages au Québec et faites partie prenante d'une équipe riche d'expériences et d'expertises répartie dans près de 20 villes au Québec depuis 1915!

Pour une carrière à la hauteur de vos attentes, **LUSSIER** Cabinet d'assurances vous offre un milieu de travail professionnel enrichissant qui favorise le travail d'équipe, le respect et la communication.

LUSSIER
CABINET D'ASSURANCES
et services financiers inc.

Pour un avenir prometteur,
faites parvenir votre candidature au :

www.lussierassurance.com (Section Carrières)

S'unir pour mieux réussir^{MC} www.servicesdetitresfct.com

Spécialiste en solutions d'affaires, représentant des ventes internes

• Région du Québec

Nous recherchons actuellement un Spécialiste en solutions d'affaires, représentant des ventes internes, région du Québec, qui désire se joindre à une entreprise qui a su créer une atmosphère de travail unique offrant défis à réaliser, objectifs à atteindre et possibilités de croissance sur les plans personnel et professionnel dans un environnement axé sur le travail d'équipe.

Ce nouveau poste relève du directeur des ventes régionales, Québec, et comprend les responsabilités suivantes :

- Atteindre et dépasser tous les objectifs de revenu, tel que déjà assigné
- Faire croître et maintenir les activités d'affaires provenant des comptes assignés
- Manifester votre enthousiasme et une attitude positive à titre de membre d'une équipe de vente
- Perfectionnement personnel et professionnel

Exigences du poste :

- Doit être certifié auprès de l'AMF à titre d'agent en assurance de dommages, lignes personnelles et commerciales
- Bilinguisme (français et anglais préférablement)
- Expérience en télévente privilégiée
- Faire preuve de compétences au service à la clientèle et au service par téléphone
- Fait preuve d'une grande initiative, de solides habiletés en communication, d'un grand sens de la gestion du temps et de bonnes connaissances informatiques
- Capacité de travailler de façon autonome dans un milieu où le rythme est rapide

Nous offrons un régime de rémunération compétitif, un programme d'avantages sociaux aux employés ainsi qu'un programme de REER.

Toute personne possédant les qualifications énoncées précédemment peut soumettre sa candidature en appliquant directement via notre site web à : www.servicesdetitresfct.com

Seuls(es) les candidats(es) dont la candidature est retenue seront contactés(es) pour une entrevue. Les demandes seront traitées en toute confidentialité.



J'ai l'assurance ...de me réaliser



Faites carrière comme travailleur autonome en devenant
agent en assurance de dommages affilié!

Une carrière stimulante !

Vous avez des aptitudes pour la vente? Vous détenez un certificat d'agent ou de courtier en assurance de dommages? Cette opportunité de carrière est pour vous!

Nous cherchons des personnes dynamiques qui souhaitent travailler comme agent en assurance de dommages affilié. Vous offrirez exclusivement des produits d'assurance automobile, habitation et entreprise de SSQ Assurances générales.

En tant que **travailleur autonome**, vous gèrerez vous-même votre temps et vos stratégies de développement de la clientèle.

Des avantages compétitifs !

- Formule de revenus intéressante
- Programme de formation rémunéré
- Équipement et soutien informatique
- Soutien marketing

Postulez en téléphonant
au 1 888 683-5515, poste 5041,
ou par courriel à
martin.cossette@ssqgenerale.com

SSQ Assurances
générales

Cabinet de services financiers

Nous appliquons un programme d'accès à l'équité et invitons les femmes, les minorités visibles et réfugiées et les autochtones à présenter leur candidature.

De plus, toujours dans le but d'obtenir un consentement éclairé de la part des assurés, le formulaire fournit des exemples de renseignements personnels qui sont visés par la collecte et la communication.

« Le nouveau formulaire reproduit aussi plusieurs dispositions pertinentes de la Loi qui aideront l'assuré à être davantage informé, notamment en ce qui a trait à la procédure requise pour effectuer une demande d'accès à son dossier, ou encore pour demander une rectification des renseignements qu'il contient », d'ajouter M^e Croteau.

Un outil pour faciliter la relation de l'expert en sinistre

En vertu de ses obligations, l'expert en sinistre a le devoir d'informer son client sur la nature du consentement et des renseignements qu'il pourrait requérir et communiquer dans le cadre de son enquête.

« À cet égard, le formulaire révisé constitue un outil qui respecte en tout point la Loi et qui permettra un meilleur échange entre l'assuré et l'expert en sinistre, favorisant ainsi l'accomplissement et le respect des devoirs qui incombent à l'expert en sinistre », de poursuivre M^e Marie-Julie Croteau.

Par ailleurs, le nouveau formulaire de consentement vient aussi faciliter le travail de l'expert en sinistre puisque les tiers qu'il sollicitera seront rassurés quant à la validité du consentement obtenu auprès de l'assuré.

« Parfois, les tiers hésitent ou refusent tout simplement de fournir les renseignements personnels qu'ils détiennent lorsqu'ils estiment que le consentement qui leur est présenté est imprécis, car ils sont eux aussi imputables devant la Loi », de poursuivre M^e Croteau.

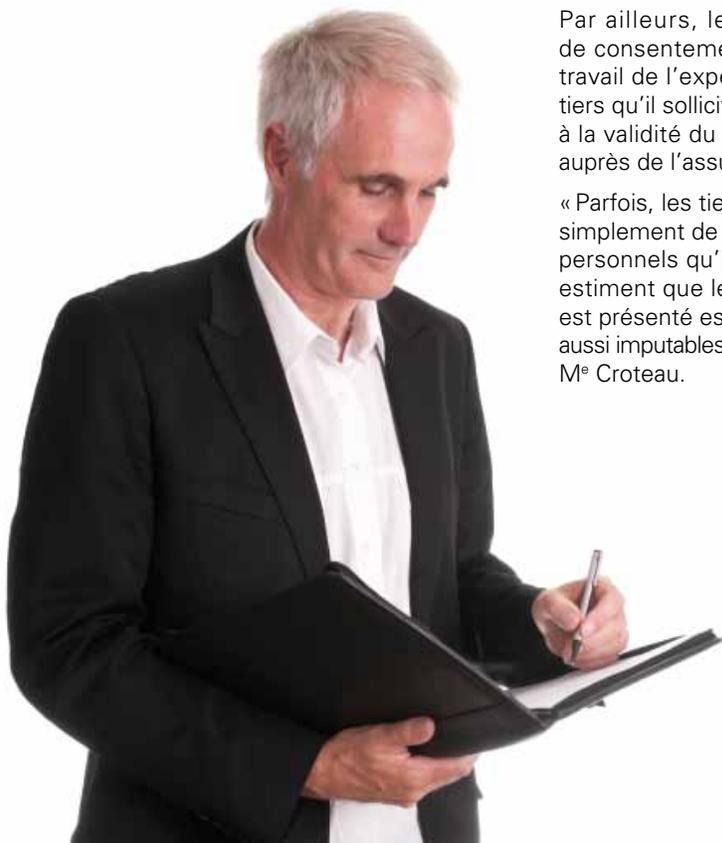
« LE FORMULAIRE RÉVISÉ CONSTITUE UN OUTIL QUI RESPECTE EN TOUS POINTS LA LOI ET QUI PERMETTRA UN MEILLEUR ÉCHANGE ENTRE L'ASSURÉ ET L'EXPERT EN SINISTRE, FAVORISANT AINSI L'ACCOMPLISSEMENT ET LE RESPECT DES DEVOIRS QUI INCOMBENT À L'EXPERT EN SINISTRE. »

– M^e Marie-Julie Croteau

En effet, l'article 10 de la Loi prévoit que toute personne qui exploite une entreprise doit mettre en place des mesures pour protéger les renseignements personnels de ses clients, et ce, à chacune des étapes : collecte, utilisation, communication, conservation ou destruction des renseignements.

Ainsi, lorsqu'un expert en sinistre se présente, par exemple, dans une caisse populaire pour obtenir un renseignement personnel concernant un assuré, celle-ci ne donnera aucun renseignement si elle n'est pas en mesure de vérifier la validité du consentement de son client. En effet, elle est tenue de protéger les renseignements personnels qu'elle détient au sujet de son client et ne peut les communiquer à moins d'un consentement valide de ce dernier.

« Le nouveau formulaire a le mérite d'être clair, net et précis, ce qui facilitera d'autant pour l'expert en sinistre la cueillette des renseignements personnels auprès des tiers », ajoute-t-elle. ■



OBLIGATION DE L'ASSURÉ DE COLLABORER : UNE NUANCE S'IMPOSE

Si l'assuré est tenu de collaborer avec l'assureur au moment d'une réclamation, cela n'exempte pas l'expert en sinistre de l'obligation d'obtenir son consentement pour pouvoir recueillir et communiquer ses renseignements personnels.

En effet, si certains experts en sinistre croient, encore aujourd'hui, qu'il n'est pas nécessaire d'obtenir ce consentement puisque le réclamant a l'obligation de collaborer avec l'assureur pour être indemnisé : attention !

Il ne faut pas confondre l'obligation de l'assuré de collaborer à l'enquête et celle de l'expert en sinistre d'obtenir le consentement de l'assuré pour recueillir des renseignements auprès de tiers.

L'obligation de collaborer avec l'assureur se trouve à l'article 2471 du Code civil du Québec :

À la demande de l'assureur, l'assuré doit, le plus tôt possible, faire connaître à l'assureur toutes les circonstances entourant le sinistre, y compris sa cause probable, la nature et l'étendue des dommages, l'emplacement du bien, les droits des tiers et les assurances concurrentes ; il doit aussi lui fournir les pièces justificatives et attester, sous serment, la véracité de celles-ci.

Lorsque l'assuré ne peut, pour un motif sérieux, remplir cette obligation, il a droit à un délai raisonnable pour l'exécuter.

À défaut par l'assuré de se conformer à son obligation, tout intéressé peut le faire à sa place.

Il est donc clair que l'assuré a le devoir de collaborer et de fournir les renseignements nécessaires. Cela ne signifie pas pour autant que l'expert en sinistre n'a pas besoin du consentement de ce dernier pour recueillir des renseignements auprès de tiers. Il faut se référer notamment à l'article 6 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* :

La personne qui recueille des renseignements personnels sur autrui doit les recueillir auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci ne consente à la cueillette auprès de tiers.

Le but de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* n'est pas de nuire aux experts en sinistre. Elle vise à circonscrire leurs actes professionnels afin de rendre leur travail efficace et respectueux des droits des consommateurs.

« Ainsi, il faut voir le formulaire de consentement révisé comme un outil moderne qui va améliorer le travail des experts en sinistre, en rendant plus concrets les objets du consentement que le consommateur accepte de signer », de conclure M^e Marie-Julie Croteau. ■

**[LA LOI] VISE À CIRCONSCRIRE [LES] ACTES
PROFESSIONNELS [DES EXPERTS EN SINISTRE]
AFIN DE RENDRE LEUR TRAVAIL EFFICACE ET
RESPECTUEUX DES DROITS DES CONSOMMATEURS.**

Formation Formulaire de consentement :
Prise de renseignements personnels lors d'un sinistre

INSCRIVEZ-VOUS EN LIGNE MAINTENANT !

Les consommateurs étant de plus en plus sensibles à la protection des renseignements les concernant, la ChAD souhaite épauler les professionnels œuvrant dans le domaine de l'expertise en règlement de sinistres. Elle propose donc une formation pour faciliter l'utilisation adéquate du formulaire révisé. Notez que le nouveau formulaire respecte en tous points la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et les obligations qui en découlent.

Cette formation (3 UFC – catégorie Conformité) est offerte par M^e Marie-Julie Croteau, tant en séance publique qu'en entreprise. M^e Croteau détient une expertise de pointe dans le domaine de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

Formation en séance publique

Vous souhaitez vous inscrire à la formation *Formulaire de consentement : Prise de renseignements personnels lors d'un sinistre* offerte à la session hiver-printemps 2011 ? Consultez le calendrier des formations publié dans ce numéro.

Visitez également le site Internet chad.ca. Dans la section « **Ma formation continue** », cliquez sur l'onglet « **Formations offertes par la ChAD** ».

Notez que les inscriptions à cette formation en séance publique se font en ligne sur chad.ca, au moyen d'un formulaire électronique.

Formation en entreprise

Sur demande, cette formation est également proposée en entreprise (séance privée). Un minimum de 12 participants est requis. Pour tout complément d'information ou pour connaître les disponibilités, communiquez avec l'équipe du Service du développement professionnel. ■



Téléphone :
514 842-2591 ou 1 800 361-7288
Courriel :
sdp@chad.qc.ca



ET LE CONSENTEMENT VERBAL ?

ATTENTION !

Obtenir un consentement seulement par voie verbale expose l'expert en sinistre à des problèmes qui ralentiront – voire paralyseront – son travail.

L'article 14 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (Loi) prévoit que le consentement à la collecte, à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, éclairé, donné à des fins spécifiques et pour une durée déterminée. Mais il ne dit pas qu'il doit être écrit.

Attention toutefois : obtenir un consentement seulement par voie verbale expose l'expert en sinistre à des problèmes qui ralentiront – voire paralyseront – son travail.

Des exemples ?

« Si l'assuré ne fournit qu'un consentement verbal, l'expert en sinistre aura de la difficulté à démontrer au tiers auprès de qui il souhaite recueillir des renseignements personnels que le client a réellement consenti à cette collecte d'information », d'illustrer M^e Croteau.

Dans une telle situation, il y a fort à parier que l'entreprise refusera de fournir à l'expert en sinistre les renseignements personnels demandés puisque, rappelons-le, cette entreprise doit conserver confidentiels les renseignements personnels qu'elle détient, à moins que son client ne consente à la communication, et ce, au moyen d'un document valide.

Ainsi, l'expert en sinistre rencontrera plusieurs difficultés s'il veut utiliser un consentement verbal, sauf si l'assuré communique lui-même avec le tiers pour l'informer qu'un expert se présentera pour consulter son dossier. Ce qui implique que l'assuré fasse lui-même la démarche.

De plus, s'il y a contestation d'un consentement donné verbalement, l'expert pourrait avoir à témoigner devant la Commission d'accès à l'information afin de déterminer qui dit vrai... C'est la parole de l'un contre celle de l'autre.

« Or, vu le nombre important de dossiers et d'appels téléphoniques que peut traiter un expert en sinistre, il lui sera difficile de se souvenir d'un appel spécifique et d'attester, par prépondérance de preuve, des détails relatifs au consentement verbal qu'il prétendra avoir obtenu, à moins bien entendu d'avoir consigné une note au dossier à ce sujet », prévient l'avocate.

Ainsi, en raison de toutes les difficultés que présente le consentement verbal, il demeure préférable de tenter d'obtenir un consentement écrit. ■

PROPRIÉTAIRE DE
VOTRE ENTREPRISE
(Cabinet en assurance de dommages)



Courtiers Unis est le meilleur choix pour les propriétaires de cabinet en assurance de dommages ou ceux qui souhaitent le devenir (Bienvenue aux agents).

Courtiers Unis est votre meilleur partenaire, si vous voulez :

- Avoir accès à un vaste choix d'assureurs
- Obtenir une rémunération supplémentaire
- Bénéficier de nombreux outils indispensables
- Rester propriétaire de votre clientèle

Pour démarrer votre cabinet en assurance de dommages, Courtiers Unis vous offre :

- Un guide de démarrage complet
- La gamme de services la plus étendue de l'industrie

CONFIDENTIALITÉ ASSURÉE, COMMUNIQUEZ AVEC :

Madame Renée Moore
Directrice développement des affaires
Téléphone : 418 660-5544
Sans frais : 1 888 660-5544
renee.moore@courtiersunis.com

Pour votre carrière, prenez part à votre ESSOR



Pour une carrière...

- Courtier - Assurance des particuliers
- Courtier - Assurance des entreprises

Visitez essor.ca/carrieres



CHEZ NOUS,
CHACUN A
UN RÔLE
À JOUER.

OFFREZ-VOUS UNE CARRIÈRE
CHEZ DESJARDINS

Desjardins est à la recherche de personnes de talent souhaitant se développer dans un environnement dynamique en pleine croissance pour combler les postes de :

- directeur Estimation bâtiments
- agents en assurance de dommages – réseau des caisses

Postulez en ligne à
desjardins.com/emploi



Coopérer pour créer l'avenir

Bâissez votre
avenir
avec nous!

Vous êtes un courtier de type « entrepreneur »?

- Joignez les rangs des courtiers d'assurance affiliés à ABECO!
- Bâissez votre propre entreprise
- Obtenez une rémunération à la hauteur de vos résultats
- Créez une valeur monétaire pour votre volume
- Profitez du soutien de l'équipe ABECO
 - budget de démarrage, soutien marketing et informatique
 - soutien au niveau du service à la clientèle

Pour plus de renseignements, contactez
madame Diane Fortin ou monsieur Michel Ouellet
au 418 623-2974 ou par courriel michel.foa@videotron.ca



Cabinet en assurance de dommages et services financiers

Programme de supervision des employés d'un cabinet en assurance de dommages

UN NOUVEL OUTIL OFFERT BIENTÔT AUX DIRIGEANTS

Lancement au congrès du RCCAQ en novembre

Légalement, les dirigeants d'un cabinet ont la responsabilité des gestes posés par leurs employés dans le cadre de leurs fonctions. En effet, selon les articles 85 et 86 de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers* (Loi) ainsi que l'article 2 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, ils ont l'obligation de veiller à la discipline de leurs employés, certifiés ou non. Et ceux-ci ont l'obligation d'agir conformément à la Loi et à ses règlements.

Afin d'aider les responsables de cabinet à s'acquitter de cette obligation, la ChAD a conçu un programme de supervision des employés d'un cabinet en assurance de dommages. Ce programme sera présenté dans le cadre d'une formation lors du congrès du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) qui aura lieu à Montréal, au Hilton Bonaventure, du 24 au 26 novembre prochains.

Le devoir de supervision : des questions... et des mesures à mettre en place !

Il appartient aux cabinets et à leurs dirigeants de mettre en place des mesures de contrôle pour veiller à la conformité et à la qualité des services offerts par tous leurs employés, certifiés ou non.

Mais comment se conformer à cette obligation ? Quels sont les mécanismes et les mesures de contrôle que peut mettre en place un dirigeant de cabinet pour évaluer et assurer la conformité et la qualité de la pratique de ses représentants ?

IL APPARTIENT AUX CABINETS ET À LEURS DIRIGEANTS DE METTRE EN PLACE DES MESURES DE CONTRÔLE POUR VEILLER À LA CONFORMITÉ ET À LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS PAR TOUS LEURS EMPLOYÉS, CERTIFIÉS OU NON.

Au quotidien, ce n'est pas nécessairement évident. Cela implique de mettre en place des politiques et des procédures claires afin de s'assurer de la qualité des services.

Voici des exemples de questions à se poser en tant que dirigeant.

- Est-ce que je fais des audits des dossiers de mes représentants ?
- Est-ce que je vérifie si les certificats de mes représentants sont dûment renouvelés à échéance ?

- Est-ce que je veille à ce que tous mes employés « 547 »¹ soient sous la supervision d'un représentant certifié ?
- Est-ce que je m'assure que tous mes employés connaissent et respectent les politiques et procédures adoptées par le cabinet ?
- Est-ce que je valide les connaissances de mes représentants (normes de souscription, pouvoirs de lier, produits d'assurance offerts par mon cabinet, etc.) ?
- Suis-je en mesure d'offrir le soutien nécessaire à mes représentants dans des dossiers plus difficiles ou plus étoffés ?

Ce ne sont là que quelques mesures possibles. L'outil de supervision permettra au dirigeant d'avoir une vue d'ensemble des mesures pouvant être mises en place et de vérifier la performance du cabinet en matière de supervision.

De l'évaluation au suivi : un programme quatre fois utile

Le programme de supervision sert quatre buts :

- évaluer les performances de votre cabinet quant à ses obligations de supervision ;

- effectuer des audits de dossiers clients et de conversations téléphoniques afin d'évaluer la qualité du travail de vos représentants ;
- gérer les renouvellements des certificats de vos représentants ;
- faire le suivi des unités de formation continue obtenues par vos employés. ■

INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT !

Notez qu'une formation est prévue au calendrier des activités HIVER-PRINTEMPS 2011, en séance publique. Elle est également offerte en entreprise (séance privée), sur demande.

¹ Employés bénéficiant d'un droit acquis en vertu de l'article 547 de la LDPSF.



CET AUTOMNE

LA ChAD PRÈS DE CHEZ VOUS!

Tant pour la tournée régionale
que pour les formations,
inscrivez-vous en ligne
maintenant sur chad.ca

TOURNÉE RÉGIONALE : HUIT RENCONTRES À VENIR, SOYEZ DES NÔTRES !

Les rencontres prévues dans le cadre de la tournée régionale vont bon train et se dérouleront jusqu'au 3 novembre prochain. Cette tournée est une excellente occasion d'échanges avec M^{me} Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD, sur vos préoccupations au quotidien. Vous pourrez également poser des questions sur les nouveautés au sein de l'industrie de l'assurance de dommages selon les régions.

DATE	VILLE	ENDROIT	HEURE DE LA RENCONTRE	HEURE DE LA FORMATION
19 octobre	Drummondville	Hôtel et Suites Le Dauphin – 600, boul. Saint-Joseph	11 h 30	13 h 30
20 octobre	Jonquière	Holiday Inn Saguenay – 2675, boul. du Royaume	11 h 30	13 h 30
21 octobre	Saint-Jérôme	Hôtel Best Western – 420, Monseigneur-Dubois	11 h 30	13 h 30
26 octobre	Rivière-du-Loup	Hôtel Universel – 311, boul. Hôtel-de-Ville	12 h	14 h
27 octobre	Saint-Georges-de-Beauce	Le Georgesville – 300, 118 ^e Rue	12 h 30	9 h
27 octobre	Québec	Le Classique – 2815, boul. Laurier (Sainte-Foy)	8 h 30	
2 novembre	Saint-Hyacinthe	Hôtel des Seigneurs – 1200, rue Johnson	12 h 15	9 h
3 novembre	Gatineau	Le Ramada Plaza – 75, rue Edmonton	12 h	14 h

■ Formation offerte

□ Aucune formation prévue

Mettez vos connaissances à jour!

Profitez de la tournée régionale pour vous inscrire également à la formation sur le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (catégorie Conformité), au prix de 90 \$ plus taxes.



CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

chad.ca

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
Monsieur Benoit Mayer (Saint-Léonard)
Expert en sinistre, intimé
Certificat n°: 123354
Plainte n°: 2009-06-01(E)

FAITS REPROCHÉS

Il est reproché à M. Benoit Mayer d'avoir entravé le travail d'enquête du syndic en ne répondant pas à une correspondance de ce dernier, et ce, malgré cinq demandes (chef 1).

PLAINTÉ

La plainte comporte un chef. Il est reproché à l'intimé d'avoir entravé, directement ou indirectement, le travail du syndic, de l'adjoint au syndic ou d'un membre de leur personnel (chef 1).

DÉCISION

Le 22 décembre 2009, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable du chef d'infraction de la plainte.

SANCTION

Le 5 juillet 2010, le comité de discipline a imposé à l'intimé une amende de 5 000 \$ ainsi que le paiement des frais et déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Patrick de Niverville, président

M. Jules Lapierre, expert en sinistre, membre

M. Yvon Clément, expert en sinistre, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
Monsieur Michel Guertin (Saint-Léonard)
Expert en sinistre, intimé
Certificat n°: 115733
Plainte n°: 2009-06-02(E)

FAITS REPROCHÉS

Il est reproché à M. Michel Guertin d'avoir entravé le travail d'enquête du syndic en ne répondant pas à une correspondance de ce dernier, et ce, malgré cinq demandes (chef 1).

PLAINTÉ

La plainte comporte un chef. Il est reproché à l'intimé d'avoir entravé, directement ou indirectement, le travail du syndic, de l'adjoint au syndic ou d'un membre de leur personnel (chef 1).

DÉCISION

Le 22 décembre 2009, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable du chef d'infraction de la plainte.

SANCTION

Le 5 juillet 2010, le comité de discipline a imposé à l'intimé une amende de 5 000 \$ ainsi que le paiement des frais et déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Patrick de Niverville, président

M. Jules Lapierre, expert en sinistre, membre

M. Yvon Clément, expert en sinistre, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
Monsieur Huu-Nghia (Yoshi) Pham
(Dollard-Des-Ormeaux)
Courtier en assurance de dommages
des particuliers, intimé (agent en assurance
de dommages des particuliers au moment
des faits reprochés)
Certificat n°: 126839
Plainte n°: 2010-03-02(A)

FAITS REPROCHÉS

Alors qu'il était agent en assurance de dommages des particuliers auprès d'une compagnie d'assurance, M. Pham a transmis les renseignements personnels de 12 de ses clients, sans autorisation de ces derniers, à deux cabinets en assurance de dommages (chefs 1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 16, 17 et 19). Ce transfert de renseignements personnels permettait aux courtiers des cabinets DJA experts assurances inc. et H&A assurance inc. de placer les risques de ces clients auprès d'autres assureurs.

Dans deux des cas, M. Pham a procédé à la résiliation des polices d'assurance de l'assureur sans en informer au préalable ses clients, créant des découverts d'assurance (chefs 2 et 6). Dans trois dossiers, M. Pham a fait de fausses représentations aux assurés en prenant part à l'élaboration de soumissions ou de contrats d'assurance auprès d'autres assureurs, alors que les clients se croyaient assurés auprès du premier assureur (chefs 12, 15 et 18). M. Pham a également, sans en informer son client, fait défaut de procéder à l'annulation du renouvellement d'une police d'assurance automobile, ce qui a entraîné une résiliation pour non-paiement de prime (chefs 20 et 21). Quelques semaines plus tard, M. Pham demandait la réémission du renouvellement de la police d'assurance en prétextant qu'il avait en main l'argent de son client, alors qu'au même moment il élaborait l'émission d'un nouveau contrat d'assurance auprès d'un autre assureur par l'entremise du cabinet H&A assurance inc. (chef 22).

D'autre part, M. Pham a agi en assurance de dommages des entreprises alors que son certificat ne lui permettait d'agir qu'en assurance de dommages des particuliers (chef 23).

PLAINTÉ

La plainte comporte 24 chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir fait défaut de respecter le secret des renseignements personnels obtenus des clients et de les avoir utilisés à d'autres fins que celles pour lesquelles il les avait obtenus (chefs 1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 16, 17 et 19), d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux (chefs 2, 6 et 13), d'avoir fait une déclaration fautive, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur (chef 3), d'avoir fait de fausses représentations quant à son niveau de compétence ou à l'efficacité de ses services ou quant à ceux de son cabinet ou de sa société autonome (chefs 12, 15 et 18), d'avoir fait défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions d'un client ou de le prévenir de l'impossibilité de s'y conformer (chef 20), d'avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (chef 21), d'avoir abusé de la bonne foi d'un assureur ou d'avoir usé de procédés déloyaux à son égard (chefs 22 et 24) et d'avoir fait défaut de s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et celles de ses règlements (chef 23).

DÉCISION

Le 12 juillet 2010, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des 24 chefs d'infraction de la plainte.

SANCTION

Le 12 juillet 2010, le comité de discipline a imposé à l'intimé une suspension temporaire d'un mois, des amendes totalisant 14 000 \$, une réprimande, une recommandation au conseil d'administration de la ChAd d'imposer à l'intimé l'obligation de suivre et de terminer avec succès deux cours ainsi que le paiement de tous les frais et déboursés y compris les frais de publication de l'avis de suspension temporaire.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Patrick de Niverville, président

**M^{me} Danielle Charbonneau, agent en assurance
de dommages, membre**

**M^{me} Hélène Tremblay, agent en assurance
de dommages, membre**

NOMINATION AU CA

**M. Jean-Marc Laurin,
administrateur**

À la suite d'une analyse de candidatures par le comité de sélection afin de pourvoir un poste vacant, les membres du conseil d'administration ont nommé, le 31 août dernier, M. Jean-Marc Laurin, FPAA, CMR, FCIAA, administrateur issu des experts en sinistre non à l'emploi d'un assureur (experts indépendants). Nos félicitations à M. Laurin qui poursuivra le mandat jusqu'aux prochaines élections, en avril 2011.

LA COALITION EN ACTION

WISE JUSTE !

Nouvelle campagne

Cet automne, la Coalition lance sa nouvelle campagne de promotion « **Wise juste !** » évoquant la thématique du sport, elle occupe une place importante sur Facebook. En devenant « adepte » de cette page, les jeunes et les gens en réorientation de carrière courent la chance de gagner un iPad. ■



Devenez un « adepte » de la page Facebook *Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages*! Participez aux discussions et soyez les premiers informés des nouveautés de la Coalition.



CAHIER SPÉCIAL SUR LES PROFESSIONS EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Distribué le 2 octobre dernier dans sept grands quotidiens

La nouvelle édition du cahier spécial portant sur les professions en assurance de dommages a été publiée le 2 octobre dernier dans *La Presse*, *Le Soleil*, *La Tribune*, *Le Nouvelliste*, *La Voix de l'Est*, *Le Quotidien* et *Le Droit*.

Tiré à 555 000 exemplaires, le cahier rejoint plus d'un million de lecteurs. Pour promouvoir le cahier, une campagne publicitaire est déployée au cours du mois d'octobre sur les sites Internet *cyberpresse.ca*, *monemploi.com* et *workopolis.com*. Notez que le cahier est également diffusé en format virtuel sur *prosdelassurance.ca*, dans la section « Publications ».

De plus, 8 500 cahiers supplémentaires sont distribués aux conseillers en information scolaire et professionnelle du Québec, aux directions régionales d'Emploi-Québec et aux collèges offrant une formation en assurance de dommages. Le cahier, qui représente une excellente brochure d'information sur les professions, sera distribué tout au long de l'année lors d'activités auxquelles la Coalition prend part. ■



CAMPAGNE DE FINANCEMENT

UNE INDUSTRIE SOLIDAIRE : LA COALITION AMASSE 320 100\$

Grâce à une industrie solidaire à la mission, la Coalition amasse 320 100\$ dans le cadre de sa campagne de financement 2010. Avec plus de 5 300 postes à pourvoir d'ici la fin de 2012, l'industrie souhaite relever un défi de taille pour attirer une main-d'œuvre de qualité et en quantité suffisante. Un grand merci à tous les contributeurs! ■

CONTRIBUTEURS	OBJECTIF	RÉSULTAT
Assureurs à courtiers	113 125\$	116 478\$
Assureurs directs	90 000\$	131 940\$
Cabinets de courtage	45 000\$	66 732\$
Cabinets d'expertise en règlement de sinistres	1 875\$	4 950\$
Total	250 000\$	320 100\$

NOMINATIONS –
TITRES PROFESSIONNELS



Sébastien Côté, C.d'A.Ass.

M. Sébastien Côté a obtenu le titre de courtier d'assurance associé. Toutes nos félicitations à M. Côté, qui œuvre au sein du cabinet d'assurances Émile Bolduc inc.



Marc-Olivier Gagnon, C.d'A.A.

Toutes nos félicitations à **M. Marc-Olivier Gagnon** du cabinet FGL Assurances, qui rejoint les rangs des courtiers d'assurance agréés.

LISTE DES NOUVELLES ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE ACCRÉDITÉES

Cette liste comprend les activités accréditées entre le 14 juillet et le 14 septembre 2010 seulement. Pour consulter la liste complète des activités accréditées, visitez la rubrique **Ma formation continue** sur chad.ca.

TECHNIQUE D'ASSURANCE (T)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
CVA2010	1 UFC	Compu-Quote inc	514 288-0301

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL (DP)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
CVA2010	1 UFC	Compu-Quote inc	514 288-0301
Optimiser le service à la clientèle pour l'assurance auto et habitation	7 UFC	Formation Max Vision 2000 Inc.	514 971-1112
Décodez le non-verbal de votre client – Partie III (dernière partie)	4 UFC	Cabinet conseil en communication non verbale Christine Gagnon	450 657-7123

CONFORMITÉ ET PRATIQUE PROFESSIONNELLE (C)

NOM DU COURS	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	SITE INTERNET
Déontologie des représentants	3 UFC	Educollege	educollege.com
Déontologie des experts en sinistre	4 UFC	Educollege	educollege.com

Note: Les cours offerts par les cégeps et les universités, dans le cadre d'un programme officiel et en accord avec les catégories Administration, Conformité (3 UFC), Développement professionnel (5 UFC), Droit et lois et Technique d'assurance, donnent automatiquement des UFC, et ce, sur présentation du plan de cours et d'une preuve de réussite. Le nombre d'UFC accordé correspond au nombre d'heures de cours.

LA ChAD VEUT SAVOIR...

- Participeriez-vous à une assemblée générale organisée par la ChAD ?
- Participeriez-vous davantage à une assemblée générale si des formations en conformité (avec frais) étaient à l'horaire de la journée ?

Pour répondre, rendez-vous sur le site Internet chad.ca, dans la section « **Mon dossier UFC** ».

Merci de votre collaboration !



À votre agenda

Mercredi 6 avril 2011

JOURNÉE DE FORMATIONS
ET ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Hôtel Mortagne
Boucherville

À suivre... dans le prochain numéro !