

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

# la ChAD PRESSE

VOL. 12, N° 6 // NOVEMBRE | DÉCEMBRE 2011

**1**  
SOLIDIFIER  
LE RÔLE  
DE LA CHAD

**2**  
SE RAPPROCHER  
DU CONSOMMATEUR

**3**  
MIEUX PROTÉGER  
LE CONSOMMATEUR

**4**  
TENIR COMPTE  
DE SES LIMITES  
AVANT D'ACCEPTER  
UN MANDAT

**5**  
BIEN TRAITER LE  
RENOUVELLEMENT  
DE SES CLIENTS

# 12 RÉSOLUTIONS POUR 2012!

**6**  
Éviter le manquement  
le plus fréquemment  
observé

**7**  
NOTER, NOTER,  
NOTER. TOUT DOIT  
SE TROUVER DANS  
LE DOSSIER CLIENT

**8**  
À CONSERVER  
PENDANT  
CINQ ANS

**9**  
Repenser l'inspection  
comme service  
d'accompagnement

**11**  
COMPRENDRE  
LA RAISON D'ÊTRE  
DU COMITÉ  
DE DISCIPLINE

**12**  
Entamer du bon pied  
la période de conformité  
2012-2013

**10**  
ASSURER  
LA RELÈVE



CHAMBRE DE  
L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES

chad.ca

## PUBLICITÉS

**Vous désirez placer une publicité dans  
la ChADPresse pour l'année 2012?**

Communiquez avec Marylise Tardif  
514 842-2591 | 1 800 361-7288  
mtardif@chad.qc.ca



**CHAMBRE DE  
L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES**

**ICI** *tout est possible*



Pour connaître les nombreuses  
occasions d'emploi et pour postuler,  
visitez le

**carrieres.cooperators.ca**



 Co-operators Emplois

 @Coop\_emplois



**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)

## la ChADPRESSE

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT DU CONSEIL  
Jacques Yelle, B.Comm., C.d'A.A.

VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL  
Michel Talbot, FPAA

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<sup>e</sup> Julie-Martine Loranger, IAS.A.  
André Michaud, B.A.A., C.d'A.A.

### LES RESPONSABLES DE SERVICE

PRÉSIDENTE ET DIRECTION GÉNÉRALE  
Maya Raic, présidente-directrice générale

AFFAIRES INSTITUTIONNELLES  
ET CONFORMITÉ DES PRATIQUES  
M<sup>e</sup> Jannick Desforges, directrice

COMMUNICATIONS ET  
AFFAIRES PUBLIQUES  
Annie-Carole Martel, directrice

DISCIPLINE  
Véronique Smith, secrétaire

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

SERVICE DE L'INSPECTION  
Carolynn I. Vieira, directrice

BUREAU DU SYNDIC  
Carole Chauvin, syndic

### PRODUCTION

ÉDITION  
Annie-Carole Martel

RÉDACTRICE EN CHEF  
Lisane Blanchard

PUBLICITÉS ET INSERTIONS  
Marylise Tardif

GRAPHISME  
CGCOM

TRADUCTION  
Wendy Green

TIRAGE  
Plus de 16 000 exemplaires

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

### POUR NOUS JOINDRE

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  
Télec. : 514 842-3138

SITE WEB  
**chad.ca**

COURRIER ÉLECTRONIQUE  
info@chad.qc.ca

La ChADPresse est publiée six fois par année 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.





**La ChAD  
vous souhaite un**

*merveilleux temps  
des Fêtes!*

**Pour 2012,**  
la ChAD vous propose  
**12 résolutions** à intégrer  
dans vos pratiques professionnelles.

Définition du mot **Résolution** au *Multidictionnaire*

I Action de résoudre.

II Détermination.

III Décision volontaire avec intention de s'y tenir.

## FICHE

### LA CHRONIQUE SYNDIC

**Le respect du secret  
des renseignements personnels**  
Lorsqu'un agent en assurance  
de dommages est déloyal

### UN ŒIL SUR LA CONFORMITÉ

**La divulgation verbale et écrite des liens d'affaires  
aux consommateurs**  
Marketing vs réalité

- 4 ACTUALITÉ ET DOSSIERS**  
Solidifier le rôle de la ChAD
- 5** Se rapprocher du consommateur
- 6** Mieux protéger le consommateur
- 9 DANS VOTRE DISCIPLINE**  
Tenir compte de ses limites avant  
d'accepter un mandat  
Bien traiter le renouvellement de ses clients
- 10** Éviter le manquement le plus  
fréquemment observé
- 11** Noter. Noter. Noter. Tout doit  
se trouver dans le dossier client
- 12** À conserver pendant cinq ans
- 13** Repenser l'inspection comme  
service d'accompagnement
- 14 LA COALITION ET LA RELÈVE**  
Assurer la relève
- 15 DISCIPLINE**  
Comprendre la raison d'être  
du comité de discipline  
Décisions disciplinaires
- 17 DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL**  
Entamer du bon pied la période de conformité 2012-2013  
Modifications à la formation continue  
Formation continue accréditée  
Calendrier des formations

### ÉCRIVEZ-NOUS!

*La ChAD* Presse 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](mailto:info@chad.qc.ca).



## RÉSOLUTION

## 1

## Vision de la ChAD

## SOLIDIFIER SON RÔLE

Depuis 12 ans déjà, la ChAD conçoit des outils et, depuis peu, des formations pour aider les membres à parfaire leurs compétences et s'assurer qu'ils exercent leur profession dans le respect de leurs obligations déontologiques et légales. « Ces 12 ans d'effort, de rigueur et de professionnalisme seront renouvelés pour 2012 », assure Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD.

La ChAD souhaite toutefois solidifier et crédibiliser son rôle préventif, notamment en matière d'inspection et de formation. Elle propose à cet effet une vision stratégique novatrice pour les années à venir. « Une vision qui s'inscrit encore et toujours dans l'objectif d'assurer une meilleure protection du public, précise M<sup>me</sup> Raic. Cette protection passe d'abord et avant tout par nos membres. Ils sont la pierre angulaire de l'industrie et nous sommes là pour les outiller, les encadrer et les former. Bref, plus on fait de prévention, moins on fera de coercition. »

#### Une approche proactive: l'inspection des représentants

Mandatée par l'AMF, la ChAD réalise depuis 2005 l'inspection des cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistre indépendants de 24 représentants et moins. Cet exercice permet d'assurer la conformité des pratiques des cabinets et, au besoin, de rectifier le tir. « On préfère de loin agir en amont, et prévenir lacunes et manquements, que de les observer a posteriori et les corriger, » insiste M<sup>me</sup> Raic.

Selon la ChAD, l'inspection des pratiques professionnelles des membres s'inscrit dans celle des cabinets et vice versa. Il est donc naturel de rendre les pratiques des cabinets compatibles avec les obligations individuelles. La ChAD souhaite bâtir un programme d'inspection de tous les représentants. Pour ce faire, elle entend explorer cette voie au cours de la prochaine année.

## Rappel: hausse de la cotisation et modalités de facturation

À compter du 1<sup>er</sup> janvier prochain, la cotisation annuelle que devra verser un membre de la ChAD pour l'exercice 2012 sera de 275 \$.

Consultez les modalités de facturation pour connaître la prochaine période de renouvellement de votre cotisation ! [chad.ca](http://chad.ca)

#### Et les besoins de formation ?

Tous les membres mettent régulièrement leurs connaissances à jour en obtenant des unités de formation continue (UFC). L'industrie étant en constante évolution, la formation continue demeure au cœur des activités de la ChAD. Il y a donc lieu de préciser l'offre de formation, tant en matière de qualité que de diversité.

Afin de circonscrire les besoins de formation dans l'industrie, le Service de formation continue obligatoire (FCO) a entamé un exercice de consultations. Des rencontres avec des groupes de courtiers, d'agents et d'experts en sinistre ont été organisées pour mieux cerner leurs préoccupations et les difficultés qu'ils rencontrent dans leur travail. Cette analyse permettra notamment d'identifier les sujets de formation nécessaires et ceux qui doivent être créés.

« Une vision qui s'inscrit encore et toujours dans l'objectif d'assurer une meilleure protection du public. »

Maya Raic, présidente-directrice générale

C'est dans une vision de complémentarité avec ce qui s'offre sur le marché que la ChAD poursuit ses démarches. Elle comblera les manques observés pour offrir aux membres les formations propices au développement de leurs compétences. Par exemple, avec les départs massifs à la retraite, il y a de plus en plus de questionnements, non seulement sur le transfert de connaissances intergénérationnelles au sein des cabinets, mais également sur les produits d'assurance qui doivent s'adapter aux différentes clientèles nouvellement retraitées. À l'inverse, avec la venue d'une relève ambitieuse et dynamique, la ChAD évalue l'utilité d'offrir des cours de gestion de PME pour donner, à ceux qui souhaitent se lancer en affaires, des outils administratifs en matière de conformité des pratiques professionnelles. En 2012, la ChAD poursuivra son analyse et sa réflexion dans le but d'améliorer sans cesse l'offre de formation.

#### Vigie des pratiques de distribution et d'indemnisation

Finalement, la ChAD désire poursuivre le développement de son expertise en ce qui touche les pratiques de distribution et d'indemnisation en assurance de dommages. Bien qu'elle veille d'ores et déjà aux différentes pratiques de l'industrie, elle implantera une vigie plus élaborée, plus précise et plus structurée. La permanence comme les membres seront mis à contribution pour identifier les sujets qui méritent d'être analysés.

## Service des communications et affaires publiques

# SE RAPPROCHER DU CONSOMMATEUR

Bien que les Québécois souscrivent largement à l'assurance de dommages, de nombreux aspects de l'industrie leur demeurent méconnus. Une question se pose: les consommateurs connaissent-ils l'existence et le rôle de la ChAD? Une réponse claire à cette question est essentielle au positionnement de la ChAD comme organisme de protection du public. Elle permettra également de mieux savoir comment consolider le lien de confiance entre le public et ses membres, un critère intimement lié à la préservation de l'image de l'industrie.

Pour 2012, la ChAD souhaite ainsi s'équiper d'un plan d'action afin d'entrer en relation avec les différents segments du grand public. Son objectif: démystifier l'univers de l'assurance de dommages, mettre de l'avant le rôle conseil des membres de la ChAD

et informer le consommateur sur ses responsabilités à l'égard de la protection de son patrimoine. Plusieurs initiatives seront mises en place en vue de se rapprocher des consommateurs. Entre temps, la présence de la ChAD est plus marquée sur le web, grâce à des alliances de contenus actuellement en développement avec *Protégez-vous* et d'autres médias de communication voués aux consommateurs. La ChAD a également élaboré un partenariat avec la station CIBL 101,5 Radio-Montréal, où elle présente une chronique hebdomadaire dans le cadre de l'émission matinale *Les Oranges Pressées*.

Pour écouter les chroniques et communiquer le lien à vos clients: [chad.ca](http://chad.ca)



# chad.ca

## SE REFAIT UNE BEAUTÉ!

- Vos principaux intérêts regroupés sur la page d'accueil
- Aperçu dynamique de la *ChADPresse*
- Possibilité de partager vos pages favorites
- Source d'informations en continu
- Section consommateur améliorée



## Bonne navigation!

# RÉSOLUTION 3

## Conseil d'administration de la ChAD: la gouvernance

# MIEUX PROTÉGER LE CONSOMMATEUR

Dans l'optique où la ChAD protège les intérêts du public et non les intérêts socioéconomiques de ses membres, son Conseil d'administration (C. A.) a proposé d'inclure plus d'administrateurs indépendants en son sein. « Dans ce contexte de migration, la ChAD désire mettre en place une gouvernance crédible et créatrice de valeur, compte tenu de notre mission de protection du public », soutient Jacques Yelle, président du C. A. « Les cinq administrateurs indépendants apporteront une valeur ajoutée à l'expertise de l'industrie ; j'entrevois là une garantie indéfectible en faveur de la protection du consommateur. »

■ L'ACVM mentionne que le C. A. des OAR devrait comporter au moins 50% d'administrateurs indépendants.

■ Création du comité de gouvernance et d'éthique à la ChAD.

■ L'AMF s'attend à ce que les membres du C. A. des institutions financières soient majoritairement indépendants, y compris en assurance de dommages.

■ Consultation d'un **avocat expert** renommé en matière de gouvernance de l'Université de Montréal.

2006

2008

2009

**Liste des abréviations**

- ACVM: Autorités canadiennes en valeurs mobilières
- AMF: Autorité des marchés financiers
- ENAP: École nationale d'administration publique
- IGOPP: Institut sur la gouvernance des organisations publiques et privées
- OAR: Organisme d'autoréglementation

■ Premier exercice d'autoévaluation du C. A. de la ChAD. Réflexion et consultation avec l'ENAP et l'IGOPP.

■ **Rencontre des partenaires de l'industrie.**

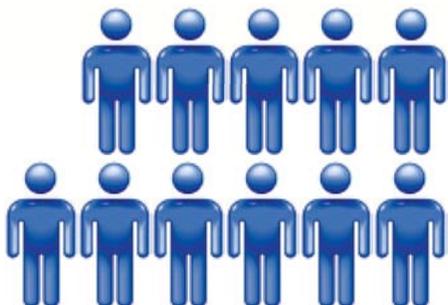
**Projet initial**

■ Un OAR de première ligne, complémentaire à l'AMF.

■ Une cinquantaine de rencontres de **consultation avec l'industrie**, les partenaires et les autorités gouvernementales.

## Conseil d'administration actuel

**11** certifiés issus de l'industrie



administrateurs représentant le public et nommés par le ministre des Finances

« Les cinq administrateurs indépendants apporteront une valeur ajoutée à l'expertise de l'industrie ; j'entrevois là une garantie indéfectible en faveur de la protection du consommateur. »

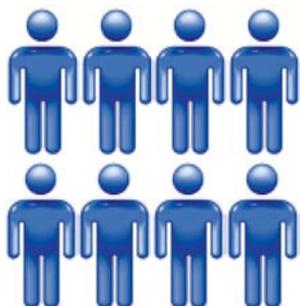
Jacques Yelle, président du C. A.



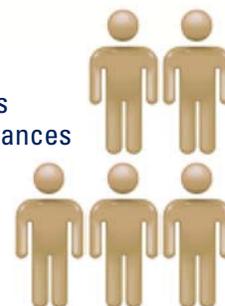
## Proposition à l'étude à la Commission parlementaire

En tout temps le C.A. doit être composé d'une majorité d'administrateurs certifiés.

**8** dirigeants de cabinet issus de l'industrie



**5** administrateurs indépendants nommés par le ministre des Finances



# Pour votre carrière, prenez part à votre ESSOR



**ESSOR**  
ASSURANCES  
Cabinet en assurance de dommages  
et de services financiers

## Pour une carrière...

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

Visitez [essor.ca/carrieres](http://essor.ca/carrieres)

## FAITES CARRIÈRE COMME TRAVAILLEUR AUTONOME EN DEVENANT AGENT EN ASSURANCE DE DOMMAGES !

### UNE CARRIÈRE STIMULANTE

Vous avez des aptitudes pour la vente et détenez un certificat d'agent ou de courtier en assurance de dommages. Nous avons une carrière pour vous !

Nous cherchons des personnes dynamiques qui souhaitent travailler comme agent affilié en assurance de dommages offrant exclusivement nos produits d'assurance automobile, habitation et entreprise.

#### Des avantages compétitifs !

- Formule de rémunération intéressante
- Programme de formation rémunéré
- Équipement et soutien informatiques
- Soutien marketing

Postulez en contactant Martin Cossette, directeur des agents affiliés, au 1 888 683-5515, poste 5041, ou à [martin.cossette@ssqgenerale.com](mailto:martin.cossette@ssqgenerale.com).

**SSQ** Assurances  
générales  
Cabinet de services financiers

PROPRIÉTAIRE DE  
VOTRE ENTREPRISE  
(Cabinet en assurance de dommages)

  
**COURTIERS UNIS**  
LE RÉSEAU DE COURTIERS  
D'ASSURANCE INDÉPENDANTS



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](mailto:renee.moore@courtiersunis.com)

[www.courtiersunis.com](http://www.courtiersunis.com)

## PROGRESSEZ AVEC NOUS !

**CONSEILLER VENTES ET  
SERVICE À LA CLIENTÈLE**  
POUR LES RÉGIONS D'ANJOU ET DE QUÉBEC

- » Possibilité d'horaires variables pour faciliter l'équilibre travail-famille
- » Formation complète à l'interne, payée par **belairdirect**

Envoyez-nous votre CV à  
[carrierequebec@belairdirect.com](mailto:carrierequebec@belairdirect.com)

**belairdirect.**

belairdirect est une compagnie d'assurance qui distribue ses produits d'assurance automobile et habitation aux consommateurs. Avec son concept de distribution directe, la compagnie se positionne comme un véritable leader de l'assurance au Québec. belairdirect fait partie d'Intact Corporation financière, le plus important fournisseur canadien de produits d'assurance aux particuliers et aux entreprises par l'entremise de ses filiales d'assurance au Canada. belairdirect applique le principe de l'équité en matière d'emploi.

## RÉSOLUTION

Agent en assurance de dommages

# TENIR COMPTE DE SES LIMITES AVANT D'ACCEPTER UN MANDAT

L'article 17<sup>1</sup> du Code de déontologie du représentant en assurance de dommages stipule :

*Avant d'accepter un mandat, le représentant en assurance de dommages doit tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose. Il ne doit pas entreprendre ou continuer un mandat pour lequel il ne dispose pas des habiletés nécessaires sans obtenir l'aide appropriée.*

Cet article n'interdit pas au représentant d'accepter de nouveaux types de dossier : il précise plutôt la nécessité de solliciter, s'il y a lieu, l'aide d'un professionnel chevronné, dans le but de bien servir son client. Le représentant a même l'obligation d'informer son client des limites de ses compétences.

En effet, certains biens ou risques nécessitent une expertise particulière. Afin de bien répondre aux besoins de votre client, notamment dans la sphère commerciale, vous devez vous assurer que vous avez les compétences professionnelles requises pour traiter efficacement sa demande. Faites preuve de modestie dans l'appréciation de vos compétences et utilisez tous les outils qui sont à votre disposition. Dans le doute, demandez l'aide d'un agent qui possède les compétences nécessaires. Si vous ne pouvez le faire, vous serez dans l'obligation de refuser le mandat.

1. Article 26 du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

**COURTIERS ET EXPERTS EN SINISTRE :  
CETTE INFORMATION VOUS CONCERNE AUSSI.**

## RÉSOLUTION

Courtier en assurance de dommages

# BIEN TRAITER LE RENOUVELLEMENT DE SES CLIENTS

Le consommateur ne connaît pas toutes les clauses et particularités de l'assurance de dommages. Il est de votre devoir, à titre de représentant et de conseiller, d'offrir les avenants nécessaires à la protection des biens de votre client, notamment celui pour les dégâts d'eau, qui constitue actuellement la principale cause de réclamation.

En matière de renouvellement, vous devez respecter les obligations prévues à l'article 39 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* :

*À l'occasion du renouvellement d'une police d'assurance, l'agent ou le courtier en assurance de dommages doit prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client.*

Vous devez aussi respecter les obligations prévues à l'article 37 (6°) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* :

*Constitue un manquement à la déontologie, le fait [...] 6° de faire défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles.*

Vous ne pouvez vous contenter de renouveler automatiquement le contrat de votre assuré : il importe de communiquer avec lui verbalement ou par écrit, et de traiter le renouvellement avec la même diligence qu'une nouvelle police.

Comme il n'est pas rare que les besoins de vos clients changent en cours d'année, la ChAD vous invite à utiliser le formulaire d'avis de renouvellement (*10 questions à se poser*). Cet aide-mémoire rappelle également à l'assuré l'importance de vous faire part de tout changement pouvant modifier sa police d'assurance. [chad.ca](http://chad.ca)

**AGENTS : CETTE INFORMATION  
VOUS CONCERNE AUSSI.**

# 6

## RÉSOLUTION

Expert en sinistre

# ÉVITER LE MANQUEMENT LE PLUS FRÉQUEMMENT OBSERVÉ

**Bien que l'expert en sinistre connaisse parfaitement son métier, il doit toujours garder en tête que le sinistré vit probablement une telle situation pour la première fois et subit un niveau de stress élevé. Il est donc nécessaire d'expliquer clairement le rôle de l'expert en sinistre et les étapes de son intervention. Il doit répéter plusieurs fois cette information pour que le sinistré comprenne bien le règlement du sinistre et les services qu'il lui rend.**

L'article 21 du *Code de déontologie des experts en sinistre* représente le manquement déontologique le plus fréquemment observé :

*L'expert en sinistre doit fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du sinistre et des services qu'il rend.*

Tout au long de son mandat, l'expert en sinistre doit expliquer à l'assuré le comment et le pourquoi du règlement de sa réclamation. Cette obligation est particulièrement importante au début du dossier, quand l'assuré est généralement plus vulnérable, et se poursuit jusqu'à la fin du mandat.

**L'expert en sinistre doit expliquer les services qui ont été et qui seront rendus :**

- les dispositions qu'il entend prendre pour les biens endommagés à la suite du consentement de l'assuré ;
- les mesures d'urgence à entreprendre ;
- l'identification des personnes engagées pour les mesures d'urgence ;
- l'autorisation d'acheter des biens de remplacement ;
- la prise de déclarations ;
- les délais dans le règlement ;
- l'application des frais de subsistance ou des pertes d'exploitation, etc.

L'expert en sinistre a également le devoir d'informer l'assuré de sa façon d'estimer le montant du règlement (bases de calcul, méthodes de dépréciation, etc.).

Les explications fournies à l'assuré doivent lui permettre de bien comprendre le déroulement de sa réclamation. Il est du devoir de l'expert en sinistre de s'assurer que les explications fournies sont comprises.



Syndic

## NOTER. NOTER. NOTER. TOUT DOIT SE TROUVER DANS LE DOSSIER CLIENT

Derrière chaque demande de client, il y a un mandat et, derrière chaque réponse, un suivi. Question. Réponse. Conseil donné. Instruction reçue. Des notes claires au dossier vous aideront à gérer efficacement les plaintes ou, mieux encore, à les éviter.

« Notez, notez, notez, jusqu'à en avoir une tendinite au poignet », soutient avec humour la syndic Carole Chauvin. Elle invite les agents et courtiers à respecter l'article 37 (1<sup>o</sup>) du *Code de déontologie du représentant en assurance de dommages*. Pour les experts en sinistre, c'est l'article 58 (1<sup>o</sup>) de leur code. « Cela leur éviterait bien des soucis, ainsi qu'à nous », ajoute-t-elle.

*Constitue un manquement à la déontologie, le fait [...] 1<sup>o</sup> d'exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente.*

Par exemple, il est négligent de ne pas noter au dossier client ses interventions, résumés de rencontres et de conversations téléphoniques, mandats reçus et exécutés, offres et refus d'indemnisation, etc.

Les activités effectuées dans les dossiers des clients, les conversations avec les intervenants et les conseils fournis aux assurés doivent être systématiquement datés et consignés d'une manière ordonnée, de sorte qu'un autre employé du cabinet puisse s'y retrouver sans problème. Peu importe le moyen utilisé – notes informatisées ou manuscrites –, tout doit être enregistré.



# RÉSOLUTION 8

## Conformité À CONSERVER PENDANT CINQ ANS

« Si vous avez des clients fidèles depuis, par exemple, plus de 10 ans, vous devez conserver l'intégralité de leur dossier pendant toute cette période, et même plus, indique M<sup>e</sup> Jannick Desforges, directrice des affaires institutionnelles et conformité des pratiques à la ChAD. Les cabinets et les professionnels doivent conserver leurs dossiers dans leur intégralité jusqu'à l'expiration du délai de cinq ans après la dernière transaction au dossier. »

L'article 15 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres stipule :*

*Tout cabinet, représentant autonome ou société autonome doit conserver ses dossiers clients pour une période d'au moins cinq ans à compter du dernier des événements suivants :*

- 1° la fermeture définitive du dossier du client ;
- 2° la date de prestation du dernier service rendu au client ;
- 3° selon le cas, l'échéance sans renouvellement ou remplacement du dernier produit vendu au client.

### Pendant cinq ans

Il est recommandé de faire signer un engagement de confidentialité à toute personne non certifiée ayant accès à vos dossiers. Si vous faites affaire avec une firme d'archivage, assurez-vous que votre contrat contient une telle clause.

### Après cinq ans

Qu'ils soient conservés sur support papier ou numérique, les dossiers doivent être détruits en toute sécurité. Si vous le faites vous-même, déchiquetez les documents en papier avant de les mettre au recyclage et effacez les fichiers informatiques de vos disques durs de façon irréversible.

« Si vous choisissez de confier la destruction de vos dossiers à une entreprise spécialisée, conclut M<sup>e</sup> Desforges, assurez-vous que votre contrat contient une clause de confidentialité et exigez la signature de toute personne qui aura à manipuler vos documents. »



## RÉSOLUTION

# 9

### Service de l'inspection

# REPENSER L'INSPECTION COMME SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

Puisque les inspections ont pour but de soutenir les cabinets ainsi que les représentants afin qu'ils se conforment à la loi, aux règlements et aux codes de déontologie qui les régissent, la ChAD revisitera ses deux programmes d'inspection et en implantera deux nouveaux en 2012.

Aux premières loges, les inspecteurs sont en mesure de prendre le pouls des préoccupations internes des cabinets en matière de conformité.

À la lumière de ces observations et dans une optique de développement du professionnalisme des membres de la ChAD, le Service de l'inspection dispose déjà d'outils pratiques à l'intention des cabinets et des représentants. Voir [chad.ca](http://chad.ca)

### Nouveaux programmes

- ✓ Programme d'inspection spécialement conçu pour les cabinets de courtage en démarrage visant à les accompagner, les outiller et les guider dans leurs démarches.
- ✓ Programme d'inspection de conformité qui permettra d'effectuer, à l'occasion, une inspection supplémentaire à la suite d'une inspection régulière. Ce programme veillera à la mise en place des recommandations et offrira un accompagnement pour les cabinets qui ont besoin de soutien.

### ✓ Un service d'inspection sur demande

Le Service de l'inspection offre également ses services et ressources à tout cabinet qui en fait la demande. « Si un cabinet souhaite valider la conformité de ses pratiques, il y aura possibilité qu'une inspection soit effectuée, dans la mesure où ce cabinet s'engage à se conformer aux recommandations qui en découlent », propose Carolyn I. Vieira, directrice du Service de l'inspection à la ChAD.

### Programmes revisités

Programmes approfondis visant l'accompagnement et la prévention

- ✓ Programme d'inspection des cabinets de courtage
- ✓ Programme d'inspection pour les experts en sinistre

# 10 RÉSOLUTION

La Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages fête ses 10 ans !

# ASSURER LA RELÈVE

Alors que de nombreuses industries commencent tout juste à élaborer des stratégies pour contrer le phénomène des départs massifs à la retraite liés au vieillissement de la population, la Coalition, pour sa part, en sera à sa 10<sup>e</sup> année d'existence en 2012.

En effet, c'est en 2002 que la ChAD et l'industrie posaient le geste audacieux de créer la Coalition, dont la mission est double : intéresser un plus grand nombre de candidats aux possibilités de carrière offertes par l'industrie et revaloriser l'image des professionnels qui œuvrent dans ce domaine. « Les membres de cette industrie ont fait preuve de vision et de solidarité en mettant de côté leurs intérêts corporatifs afin d'assurer une relève de qualité et en quantité suffisante », aime se rappeler M<sup>e</sup> Robert LaGarde, président de la Coalition. Si cette organisation existe, c'est grâce à un effort consenti par l'ensemble de l'industrie de l'assurance de dommages et à une mise en commun de ressources financières.

Les besoins en main-d'œuvre étant toujours aussi criants, M<sup>e</sup> LaGarde est heureux que cette solidarité ne s'estompe pas, bien au contraire : la campagne de financement 2011 a permis de recueillir une somme record de 371 000 \$. La Coalition sera ainsi en mesure de poursuivre sa mission et d'encourager la relève, composée à la fois de jeunes et de professionnels en réorientation, à combler les quelque 2 000 postes disponibles en 2012.

# PSST !

## Quelques-uns des projets au menu de la Coalition pour 2012

### 1- Promotion : phase II

La phase 2 de la campagne promotionnelle intégrée, lancée à l'automne 2011, sera mise en branle.

### 2- Et les besoins de main-d'œuvre ?

Tous les deux ans, la Coalition sonde les entreprises à propos de leurs besoins en matière de main-d'œuvre. Le prochain sondage aura lieu en cours d'année.

### 3- Des actions réfléchies

La Coalition implantera sa nouvelle planification stratégique 2012-2013.

### 4- Jeunesse recherchée !

Présents pour partager leur réalité professionnelle et agir à titre d'ambassadeurs, les membres du comité jeunesse seront encouragés à participer encore plus aux activités et aux séances de réflexion.

Vous avez moins de 35 ans et souhaitez vous investir dans le comité ? Écrivez à [coalition@chad.qc.ca](mailto:coalition@chad.qc.ca)

### 5- 10 ans, célébrons !

La Coalition organisera des célébrations pour souligner son 10<sup>e</sup> anniversaire. Plus de détails à venir.

### 6- La pédagogie en vedette au secondaire

La trousse pédagogique conçue pour initier les élèves du secondaire à l'assurance de dommages sera davantage mise en valeur.

### 7- La solidarité : gage de succès

Une 11<sup>e</sup> campagne de financement sera mise en branle à compter du mois de mars.

### 8- De pair avec les médias sociaux

Déjà présente sur Facebook, la Coalition poursuivra ses efforts d'interaction pour joindre les jeunes là où ils se trouvent : sur Internet !

### 9- Sur le terrain !

Pour mieux connaître les enjeux et les acteurs de l'industrie, la permanence de la Coalition assurera une présence accrue dans divers événements.

### 10- Que suggérez-vous ?

Que feriez-vous pour attirer la relève en assurance de dommages ? Vous faites partie de la solution : soumettez-nous vos idées ! [coalition@chad.qc.ca](mailto:coalition@chad.qc.ca)

# RÉSOLUTION 11

Le comité de discipline

## COMPRENDRE SA RAISON D'ÊTRE

Le comité de discipline est un tribunal quasi judiciaire indépendant, qui fonctionne selon les règles du *Code des professions du Québec*.

### Qu'est-ce que l'audition ?

Le rôle du comité de discipline est d'entendre les plaintes déposées par le syndic contre les agents, les courtiers et les experts en sinistre. À la suite de l'audition de la plainte, le comité de discipline établit si le représentant a commis ou non une infraction à son code de déontologie. Si celui-ci est trouvé coupable, le comité de discipline devra lui imposer une sanction.

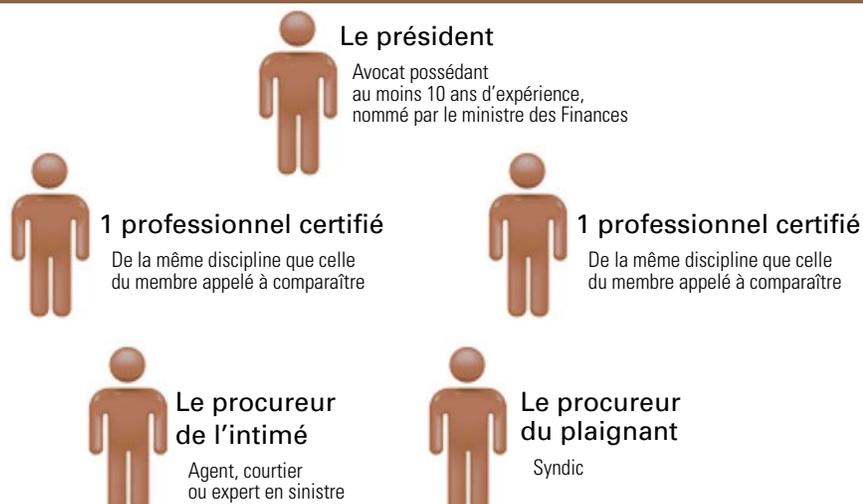


### Réprimande, radiation et amendes...

Les sanctions du comité de discipline vont de la réprimande à la radiation permanente, en passant par des amendes pouvant varier de 2 000\$ à 50 000\$ par chef d'infraction. La sanction imposée doit avoir pour objectifs la protection du public, l'effet dissuasif pour le professionnel et l'exemplarité pour les autres membres de la profession.

Les décisions du comité de discipline sont publiques et se trouvent à l'adresse suivante : [www.jugements.qc.ca](http://www.jugements.qc.ca)

### La composition du comité de discipline lors d'une audition



## DISCIPLINE

**Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,** plaignant;

**c.**

**Monsieur Gaétan Lachapelle (L'Assomption)**

Courtier en assurance de dommages, intimé

Certificat n°: 118043

Plainte n°: 2010-12-02(C)

### FAITS REPROCHÉS

Les assurés, propriétaires d'un commerce de fleurs, ont contracté une police d'assurance entreprise, par l'intermédiaire de M. Gaétan Lachapelle, courtier en assurance de dommages.

Ce dernier a fait défaut de recueillir personnellement les renseignements permettant d'identifier les besoins des assurés afin de leur proposer le produit d'assurance leur convenant le mieux (chef n° 1). Avant de faire émettre la police d'assurance par l'assureur, M. Lachapelle a été négligent, notamment en ne visitant pas le commerce exploité par les assurés, en ne s'assurant pas que des protections adéquates étaient ajoutées à la police d'assurance afin de bien couvrir les activités du comptoir Sears et en n'offrant pas certaines protections additionnelles, tel que le refoulement d'égout (chef n° 3). Les mêmes manquements se sont reproduits lors du renouvellement de la police d'assurance en 2006 (chef n° 4) et en 2007 (chef n° 9).

Au début de 2007, le commerce des assurés a été vendu. M. Lachapelle n'a pas donné suite aux instructions des assurés et n'a procédé que deux mois plus tard aux modifications requises à la police d'assurance, soit d'assurer les intérêts du nouveau propriétaire du commerce, lui créant ainsi un découvert d'assurance (chef n° 5). M. Lachapelle a fait défaut de rendre compte au nouveau propriétaire du commerce qu'il n'était pas assuré, le laissant dans l'ignorance de ce découvert (chef n° 6). Il est donc reproché à M. Lachapelle d'avoir été négligent à l'égard du nouveau propriétaire, notamment en n'effectuant aucun suivi du dossier, en n'offrant pas la garantie de refoulement d'égout et la protection pour la perte de revenu locatif et en ne procédant pas aux modifications requises afin qu'il soit bien assuré pour le contenu des activités de fleuriste avec livraison et comptoir Sears (chef n° 7). Également, M. Lachapelle n'a fait aucun suivi à l'assureur pour augmenter le montant d'assurance sur le bâtiment, alors que cela lui avait été demandé à deux reprises (chef n° 8).

Enfin, il a été négligent dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire ses démarches et interventions au dossier, et ce, tant auprès des assurés que des assureurs et en n'ayant aucune confirmation écrite des instructions reçues, des conseils donnés et des décisions prises (chef n° 10).

### Appel aux membres

Le comité de discipline est à la recherche de professionnels certifiés de toutes les disciplines ayant au moins 10 ans d'expérience. Leur mission ?

Agir à titre de membre accompagnant le président lors des auditions.

Pour plus d'information sur le rôle des membres du comité de discipline, pour connaître les critères de sélection ou pour poser votre candidature, consultez

[chad.ca](http://chad.ca)

## DISCIPLINE

### PLAINTÉ

La plainte comporte 10 chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré (chef n° 1), d'avoir fait défaut, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, de décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et de lui préciser la nature de la garantie offerte (chef n° 2), d'avoir exercé ses activités de façon négligente (chefs n°s 3, 7 et 8), d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux (chefs n°s 4 et 9), 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 n° 5), d'avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (chef n° 6) et d'avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation (chef n° 10).

### DÉCISION

Le 17 octobre 2011, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des 10 chefs d'infraction de la plainte.

### SANCTION

Le 17 octobre 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 8 000\$ ainsi que 80 % des déboursés.

### COMITÉ DE DISCIPLINE

**M<sup>e</sup> Patrick de Niverville, président**

**M<sup>me</sup> Lyne Leseize, courtier en assurance de dommages, membre**

**M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., courtier en assurance de dommages, membre**

**Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,**  
plaignant;

**c.**

**Monsieur Steve Sourdif (Saint-Léonard)**

Courtier en assurance de dommages, intimé

Certificat n° : 155323

Plainte n° : 2010-12-03(C)

### FAITS REPROCHÉS

M. Steve Sourdif, courtier en assurance de dommages, a repris le dossier de l'assuré, propriétaire d'un commerce de fleurs (ce dernier est mentionné dans le précédent résumé), à la suite du départ de M. Gaétan Lachapelle, courtier en assurance de dommages.

Lors du renouvellement de la police d'assurance en 2008, M. Sourdif n'a pas pris les moyens requis pour s'assurer que la police réponde aux besoins de l'assuré (chef n° 1). De plus, avant de faire émettre le renouvellement de la police, M. Sourdif a été négligent en ne visitant pas le bâtiment de son client et en ne prenant pas le temps de s'assurer que les intérêts assurables de ce dernier étaient bien compris et couverts, se limitant plutôt à s'inspirer de la police d'assurance antérieure qui avait été émise (chef n° 2).

Enfin, il a été négligent dans sa tenue de dossier en faisant défaut d'inscrire ses démarches et interventions, et ce, tant auprès des assurés que des assureurs, notamment en ne notant pas au dossier les différentes communications téléphoniques et en n'ayant aucune confirmation écrite des instructions reçues, des conseils donnés et des décisions prises (chef n° 3).

### PLAINTÉ

La plainte comporte trois chefs. Il est reproché à l'intimé d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux (chef n° 1), d'avoir exercé ses activités de façon négligente (chef n° 2) et d'avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation (chef n° 3).

### DÉCISION

Le 17 octobre 2011, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des trois chefs d'infraction de la plainte.

### SANCTION

Le 17 octobre 2011, le comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 2 000\$, une réprimande ainsi que 20 % des déboursés.

### COMITÉ DE DISCIPLINE

**M<sup>e</sup> Patrick de Niverville, président**

**M<sup>me</sup> Lyne Leseize, courtier en assurance de dommages, membre**

**M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., courtier en assurance de dommages, membre**



**C'EST VOTRE TALENT  
QUI FAIT AVANCER LE MOUVEMENT**

Nous sommes le plus grand employeur privé au Québec, mais au-delà des chiffres, nous sommes surtout une entreprise qui évolue grâce à nos employés. Ce sont eux qui font bouger les choses, qui s'impliquent, qui initient et qui s'engagent pour créer un environnement de travail stimulant et intéressant. La coopération fait non seulement partie de nos valeurs, elle est aussi vécue au quotidien et c'est ce qui fait que tous ensemble, nous développons un modèle financier durable.

Consultez nos offres d'emploi  
et postulez en ligne au  
[desjardins.com/emploi](http://desjardins.com/emploi)

**Desjardins**  
Groupe d'assurances  
générales  
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.abeco@videotron.ca](mailto:michel.abeco@videotron.ca)

**ABECO**  
COURTIERS D'ASSURANCES

Cabinet en assurance de dommages et services financiers

La formation continue obligatoire: encore et toujours une occasion d'apprendre!

## ENTAMEZ DU BON PIED LA PÉRIODE DE CONFORMITÉ 2012-2013!

Profitez de la tradition annuelle des « bonnes résolutions » pour vous interroger sur vos intérêts et sur les aspects de votre travail que vous souhaitez perfectionner. Cet exercice vous aidera à établir vos priorités et à choisir les formations qui répondent à vos besoins.

Profitez également de cette obligation pour enrichir votre bagage de connaissances en 2012. Prenez plaisir à apprendre: la formation continue vous permet de développer votre expertise et de maintenir vos compétences professionnelles alignées sur celles de l'industrie. N'est-ce pas une valeur ajoutée pour vos clients?

### Ce qu'il faut savoir

Le contenu d'une formation est pertinent dans la pratique de votre profession, mais non reconnu par la ChAD? Vous pouvez demander que les unités de formation continue correspondantes soient portées à votre dossier personnel.

Informez-vous à [chad.ca](http://chad.ca)



### UNE 13<sup>e</sup> RÉSOLUTION?

**Terminer 2011 en conformité.** La période de conformité 2010-2011 prend fin le 31 décembre prochain. Au 15 novembre 2011, **37%** des membres n'ont pas obtenu toutes leurs UFC (comparativement à 21% à la même date en 2009), dont **57%** en Conformité (les 3 UFC obligatoires).

Vous n'avez pas encore obtenu les unités de formation continue obligatoires?

**Vous bénéficiez d'un dernier sursis jusqu'au 31 mars 2012.**

## MODIFICATIONS À LA FORMATION CONTINUE



**Afin de suivre l'évolution de l'industrie, certaines modifications entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2012.**

### Pour la période de conformité 2012-2013

À la suite d'un arrêt de travail temporaire, tel un congé parental ou un congé de maladie, voici les exigences qui s'appliqueront pour satisfaire à vos obligations UFC:

- **10 UFC et plus:** les exigences d'un minimum de 3 UFC en conformité et d'un maximum de 5 UFC en développement professionnel sont maintenues.
- **9 UFC et moins:** seule est conservée l'exigence d'un maximum de 5 UFC en développement professionnel.

### Pour les responsables de la formation

Le 1<sup>er</sup> janvier 2012, plusieurs modifications entreront en vigueur quant aux procédures d'accréditation et au *Règlement sur la formation continue obligatoire*.

Consultez la liste des modifications à [chad.ca](http://chad.ca)



## LISTE DES NOUVELLES ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE ACCRÉDITÉES

Cette liste comprend les activités accréditées entre le 6 septembre et le 28 octobre 2011 seulement. Pour consulter la liste complète des activités accréditées, visitez **Ma formation continue** à [chad.ca](http://chad.ca).

ADMINISTRATION (A)	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Les sept gaspillages capitaux en assurance	3 UFC	Gradient Solutions inc.	514 918-0418
Merci Coach	2 UFC	Les consultants conform-ID inc.	514 290-2681
Strategic planning and execution – Build and execute your strategic plan successfully	15 UFC	Gradient Solutions inc.	514 918-0418
Lean Insurance	15 UFC	Gradient Solutions inc.	514 918-0418

TECHNIQUE D'ASSURANCE (TA)	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Les risques spécialisés, la niche Responsabilité civile	2 UFC	April Canada inc.	450 672-7070
TarifExpert Habitation Avancé	1 UFC 2 UFC - DP	Compu-Quote inc	866 883-9992
TarifExpert Automobile Avancé	1 UFC 2 UFC - DP	Compu-Quote inc	866 883-9992
La responsabilité du fabricant	3 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156
Part 1. The E and O Exposure – Legal Considerations	1 UFC	ILS Learning Corporation	250 897-0046
Part 2. Categories of E and O Claims	2 UFC	ILS Learning Corporation	250 897-0046
Part 3. Developing a formal E and O program for the brokerage	2 UFC	ILS Learning Corporation	250 897-0046
FPQ 1 – Atelier pratique	3 UFC	GESTINIOV	450 759-9592
Habitation – formulaire tous risques	3 UFC	GESTINIOV	450 759-9592

DROIT ET LOIS (DL)	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Les experts en sinistre et la déontologie (sujet 1)	1 UFC	Heenan Blaikie s.e.n.c.l., srl	819 346-6218
Le dommage corporel – approfondissement (sujet 2)	1 UFC - C		
Développements récents en matière de vices cachés et exclusion des travaux de l'assuré	4 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL (DP)	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Je gère mon temps POP	4 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156
Je gère le stress au travail	4 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156

CONFORMITÉ ET PRATIQUE PROFESSIONNELLE (C)	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Responsabilité et cautionnement	3 UFC 2 UFC - TA	Yves Lévesque Formation et eformation	450 462-9081
La responsabilité professionnelle d'un intermédiaire de marché	3 UFC	IADQ – Institut d'assurance de dommages du Québec	514 393-8156
Le traitement des plaintes et de règlement des différends	1 UFC	Carolyne Mathieu	450 461-0655

**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 ainsi que Technique d'assurance, donnent automatiquement des UFC, sur présentation du plan de cours et d'une preuve de réussite. Le nombre d'UFC accordé correspond au nombre d'heures de cours.

## ATTRIBUTION – TITRES PROFESSIONNELS



**Sladjan Mitojevic, C.d'A.A**

**M. Sladjan Mitojevic** a obtenu son titre de courtier d'assurance agréé. Toutes nos félicitations à **M. Mitojevic**, qui œuvre pour le cabinet Assurances Groupe Concorde inc.



**Jason Cabral, C.d'A.A**

Toutes nos félicitations à **M. Jason Cabral**, du cabinet Groupe Lyras inc., qui rejoint les rangs des C.d'A.A.

# CALENDRIER DES FORMATIONS

## Hiver 2012

3 UFC Conformité – 90 \$ plus taxes

FORMATIONS  
ÉGALEMENT OFFERTES  
EN ENTREPRISE  
sdp@chad.qc.ca

FORMATION	VILLE	DATE
<b>Les nouvelles technologies dans votre pratique professionnelle</b>	Brossard	26 janvier
	Sherbrooke	21 février
	Sainte-Foy	23 février
	Gatineau	14 mars
	Montréal	21 mars
<b>Décisions disciplinaires ou apprendre des erreurs des autres</b>	Sainte-Foy	12 mars
	Montréal	21 mars
	Brossard	22 mars
<b>Demystifying the Role of the Syndic at the ChAD</b>	Montreal in english	23 février
<b>La conformité de votre cabinet: démystifier les inspections</b>	Saint-Hyacinthe	16 février
	Saint-Jérôme	14 mars
<b>Expertise en règlement de sinistres: 25 erreurs à éviter</b>	Montréal	21 février
	Brossard	22 février
	Sainte-Foy	15 mars
<b>Indication de client (référencement): principes et obligations</b>	Montréal	25 janvier
	Joliette	15 février
	Sainte-Foy	15 mars
<b>La protection des renseignements personnels: les règles de l'art</b>	Montréal	25 janvier
	Joliette	15 février
	Sainte-Foy	15 mars
<b>Les courtiers en assurance de dommages et leur code de déontologie</b>	Montréal	25 janvier
	Saint-Hyacinthe	16 février
	Saint-Jérôme	14 mars

**INSCRIVEZ-VOUS  
EN LIGNE  
MAINTENANT !  
chad.ca**



La ChAD recherche des formateurs de partout au Québec pour former les représentants en assurance de dommages et les experts en sinistre sur les lois et les règlements qui encadrent leur pratique professionnelle.

#### Critères de sélection :

- expérience de formateur en milieu de travail;
- 10 ans d'expérience en assurance de dommages;
- connaissance générale de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers et de ses règlements*;
- disponibilité de quelques jours par mois.

## FORMATEURS DEMANDÉS

Écrivez à [sdp@chad.qc.ca](mailto:sdp@chad.qc.ca) pour plus de renseignements ou pour envoyer votre *curriculum vitae*.



Service de développement professionnel :  
Courriel : [sdp@chad.qc.ca](mailto:sdp@chad.qc.ca)  
Téléphone : 514 842-2591 ou 1 800 361-7288

# LE RESPECT DU SECRET DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Lorsqu'un agent en assurance de dommages est déloyal

Carole Chauvin, C.d'A.Ass., Adm. A. | syndic



Cette chronique est tirée de cas vécus au bureau du syndic. Son objectif : vous inciter à vous interroger sur la qualité de votre pratique par rapport à vos obligations déontologiques.

## La plainte

L'assureur met fin au contrat de travail d'un de ses agents et dénonce ce dernier au bureau du syndic.

## Pourquoi un employeur porte-t-il plainte ?

En dénonçant son ex-employé, l'employeur désire éviter que des situations similaires à celle qu'il a vécue ne se répètent auprès d'employeurs éventuels et d'autres assurés.

Cela peut paraître étonnant, mais un employeur peut effectivement porter plainte au bureau du syndic. Faut-il rappeler que la mission de la Chambre de l'assurance de dommages, telle qu'édictée à l'article 312 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, est la protection du public ? Or, un assureur fait partie du public à protéger contre les pratiques professionnelles déviantes d'un représentant.

En appliquant les articles 104 et 188 de la Loi, le bureau du syndic de la ChAD est saisi bon an mal an de nombreuses situations comme celle que je vous présente aujourd'hui.

Article 104 :

*Un cabinet qui met fin à ses engagements avec un représentant doit en aviser immédiatement l'Autorité par écrit. S'il met fin à ses engagements pour des motifs reliés à l'exercice de ses activités, le cabinet doit informer l'Autorité de ces motifs. Un cabinet qui informe l'Autorité de ces motifs n'encourt aucune responsabilité civile de ce fait.*

Article 188 :

*L'Autorité transmet au syndic compétent toute plainte qu'elle reçoit concernant un représentant ainsi que, le cas échéant, tout renseignement ou tout document relatif à cette plainte.*

## Les faits

Un agent en assurance de dommages des particuliers décide de changer d'employeur. Pour ce faire, il prépare sa sortie notamment de la manière suivante : lors des renouvellements de nombreux contrats d'assurance de particuliers, il transfère les renseignements personnels de ses clients à des courtiers en assurance de dommages afin que ces derniers puissent émettre de nouveaux contrats. Il a été pris sur le fait par ses superviseurs.

## L'enquête

L'enquête a permis d'établir que le représentant, ayant vu ses conditions salariales modifiées en sa défaveur par son employeur, a décidé de devenir courtier en assurance de dommages. Comme il voulait continuer de servir la clientèle qu'il avait développée, il commence à faire le transfert des dossiers sans le consentement – et même à l'insu – de ses clients, et ce, bien que ce volume ne lui appartienne pas.

De plus, nous avons été à même de constater qu'en quelques occasions, il agissait en assurance de dommages des entreprises. En effet, il se présentait dans les commerces de ses clients et remplissait avec eux des propositions d'assurance qu'il remettait aux courtiers. Le représentant prétendait qu'il agissait à titre d'interprète auprès d'une clientèle de la même origine ethnique.

## La plainte formelle

J'ai assumé la conduite d'une plainte formelle comptant 24 chefs d'infraction.

Les 22 premiers chefs concernaient 12 dossiers d'assurés distincts. Ils portaient sur le manque de respect de la confidentialité des renseignements personnels ainsi que sur l'existence de découverts d'assurance ou d'offres de protections inférieures.

Le 23<sup>e</sup> chef d'infraction faisait état d'une pratique professionnelle en assurance des entreprises pour trois dossiers clients, étant établi que le représentant n'avait pas la certification requise. Enfin, le 24<sup>e</sup> chef d'infraction reprochait à l'agent d'avoir usé de procédés déloyaux à l'endroit de son ex-employeur.

En voici le libellé :

*Du 13 mars au 5 juin 2009, a usé de procédés déloyaux envers son employeur, l'assureur XYZ [nom fictif], en transmettant au cabinet ABC assurances inc. [nom fictif] et au cabinet DEF courtiers d'assurances inc. [nom fictif], des renseignements personnels concernant les 12 assurés ci-après identifiés [...], alors qu'il avait obtenu ces renseignements dans le cadre de son emploi comme agent en assurance de dommages des particuliers dédié à l'assureur XYZ, le tout en contravention aux dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et du Code de déontologie des représentants en assurance dommages, notamment aux dispositions de l'article 27 dudit Code.*

## La décision du comité de discipline

Dûment représenté par un avocat, le représentant a plaidé coupable à chacun des 24 chefs d'infraction de ma plainte formelle.

Au paragraphe 29, le comité écrit : *Le Comité tient cependant à rappeler que le bris de confidentialité doit être sévèrement réprimé puisque le droit au respect de sa vie privée et le droit au respect du secret professionnel constituent des droits fondamentaux qui doivent être préservés et protégés en toutes circonstances.*

## Que dire des courtiers impliqués ?

Vous vous demandez sans doute ce qu'il est advenu des courtiers impliqués dans ce stratagème. Je vous invite à lire ma prochaine chronique.

# LA DIVULGATION VERBALE ET ÉCRITE DES LIENS D'AFFAIRES AUX CONSOMMATEURS

Marketing vs réalité

M<sup>e</sup> Jean Rivard | LL.L., PAA, avocat et inspecteur



Les courtiers et les agents en assurance de dommages qui agissent à titre de représentant autonome, en cabinet ou en société autonome, sont tenus de divulguer leurs liens d'affaires avec un assureur.

Cette divulgation est obligatoire, tant verbalement, au moment d'une communication ou rencontre avec l'assuré (avant de placer le risque ou pour un renouvellement), que par écrit lors de la délivrance de la police d'assurance ou de son renouvellement.

Voici ce que dit l'article 26 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*<sup>1</sup>:

*Un représentant en assurance, qui place un risque auprès d'un assureur avec lequel il a des liens d'affaires, ou dont la société autonome ou le cabinet pour lequel il agit a de tels liens, doit les divulguer à la personne avec laquelle il transige.*

*Constituent des liens d'affaires, tout intérêt direct ou indirect qu'un assureur détient dans la propriété d'un cabinet ou, inversement, qu'un cabinet détient dans la propriété d'un assureur, ainsi que l'octroi par l'assureur de tout autre avantage ou de tout autre intérêt déterminés par règlement.*

### Trois catégories de liens d'affaires à divulguer

Quel est le but visé par la Loi quant à l'obligation de divulgation des liens d'affaires? Permettre au consommateur d'être correctement informé des intérêts financiers pouvant exister entre l'assureur et le

représentant en assurance avec qui le consommateur négocie et de qui il obtient la protection recherchée.

En résumé, les liens d'affaires à divulguer se divisent en trois catégories:

- les **liens de propriété** (« tout intérêt direct ou indirect ») qu'un assureur détient dans un cabinet ou inversement, peu importe le pourcentage;
- un **avantage** sous forme de prêt obtenu d'un assureur ou de tout autre moyen de financement tel que les coûts de publicité ou le paiement du loyer;
- la **concentration** du volume d'affaires en assurance des particuliers auprès d'un même assureur, soit 60 % et plus de son volume pour cette ligne d'affaires.

L'annexe 4 du *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur* stipule que :

*L'agent en assurance de dommages ou le courtier en assurance de dommages doit effectuer la divulgation prescrite par les articles 4.8 ou 4.9 en utilisant, compte tenu des adaptations nécessaires, l'une des expressions suivantes :*

1) en ce qui concerne la divulgation de liens de propriété avec un assureur ou de l'octroi d'un prêt ou toute autre forme de financement par un assureur:

- « Notre cabinet a des liens financiers avec l'assureur ABC inc. »;
- « L'assureur ABC inc. a consenti un prêt ou du financement à notre cabinet. »;
- « Notre cabinet appartient en partie à l'assureur ABC inc. »;
- « L'assureur ABC inc. appartient en partie à notre cabinet. ».

2) en ce qui concerne la divulgation du nom de l'assureur auprès duquel l'ensemble

*des risques placés par le cabinet représente 60% et plus du volume total des risques placés en assurance de dommages des particuliers:*

- « Notre cabinet fait principalement affaire avec l'assureur ABC inc. »;
- « ABC inc. est le principal assureur de notre cabinet. »;
- « Je suis agent pour l'assureur ABC inc. et j'offre exclusivement les produits de cet assureur. ».

Il est important de se rappeler le but et l'esprit même de la Loi et de ses règlements, qui doivent être respectés non seulement au moment de la divulgation verbale, mais également dans la rédaction de la divulgation écrite. Il appert toutefois que les représentants en assurances, eux-mêmes ou par l'intermédiaire des assureurs, procèdent souvent à des adaptations qui dénaturent la véritable intention et le but recherché de la divulgation des liens d'affaires. En effet, certaines lettres de divulgation adressées aux assurés, tout en reprenant l'une ou l'autre des expressions autorisées à l'annexe 4 du Règlement, sont transformées et utilisées comme outils de marketing.

Il est bien entendu contraire à la Loi et à ses règlements de modifier, transformer ou déformer, en tout ou en partie, les expressions de l'annexe 4 pour tenter de camoufler les liens d'affaires entre un assureur et un représentant en assurance de dommages, cabinet ou société, et ainsi dénaturer l'information à transmettre au consommateur.

## RAPPEL

### ACQUISITION INTACT-AXA

Les courtiers qui concentreront plus de 60 % de leur volume auprès d'Intact Assurance à la suite de l'achat d'AXA Canada devront le divulguer aux consommateurs. Une fiche informative sur le quoi, quand, comment et à qui divulguer ses liens d'affaires est à la disposition des membres à [chad.ca](http://chad.ca)

<sup>1</sup>Les articles 31 et 32 de la Loi sont également d'intérêt, ainsi que les articles 4.5 à 4.13 du *Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur*.

# Évitez d'en manquer des bouts en matière d'assurance

La Chambre fait valoir votre profession par l'éducation.  
Suivez nos capsules sur [www.chad.ca/conseils](http://www.chad.ca/conseils)

