

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

la ChAD PRESSE

VOL. 13, N° 3 // MAI | JUIN 2012

LE PATRIMOINE DES COPROPRIÉTAIRES EST-IL EN DANGER?

GOUVERNANCE

**ÉLECTIONS À LA ChAD :
REGARD SUR LES CANDIDATS**

Acte de subrogation

**DES OUTILS POUR SOUTENIR
LES EXPERTS EN SINISTRE**

**Protection des renseignements personnels
RESPECTEZ-VOUS LA LOI ?**



CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

chad.ca

**PROPRIÉTAIRE DE
VOTRE ENTREPRISE**
(Cabinet en assurance de dommages)



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^e 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^e 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.

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 à 100 %

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

Plus de 100 cabinets nous ont choisis... peut-être auriez-vous avantage à nous rencontrer pour en savoir plus!

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

www.courtiersunis.com

**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.

SSQ Assurances
générales
Cabinet de services financiers



- 4 ACTUALITÉ ET DOSSIERS DE LA ChAD**
Gouvernance
Élections à la ChAD : regard sur les candidats
- 5** Nomination des administrateurs indépendants
- 6 DANS VOTRE DISCIPLINE**
Enjeux de la copropriété
Le patrimoine des copropriétaires est-il en danger ?
- 9** Protection des renseignements personnels
Respectez-vous la loi ?
- 10** Acte de subrogation
Des outils pour soutenir les experts en sinistre
- 13 DISCIPLINE**
Décisions disciplinaires
- 14 DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL**
Analyse des besoins de formation
Bonifier l'offre de formation des membres
- 15** Activités de formation continue accréditées
Vos commentaires sur les formations !
Rappel aux formateurs
- 16** Calendrier des formations

FICHE

LA CHRONIQUE SYNDIC

La convention d'indemnisation directe
Quand le représentant en assurance de dommages outrepassé son mandat

JURISPRUDENCE

Une décision « d'intérêt » de la Cour d'appel du Québec
L'interprétation large du principe d'intérêt assurable réaffirmé

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.



Gouvernance

ÉLECTIONS À LA ChAD : REGARD SUR LES CANDIDATS

Dans quelques jours, la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) annoncera les résultats de l'élection 2012. En effet, le 13 juin prochain, les courtiers et les experts en sinistre sont appelés à voter, alors que cinq administrateurs ont été élus sans concurrent. Regard sur les candidats ayant la protection du public comme motivation.

ASSUREURS DIRECTS

Élections de deux dirigeants certifiés

Élu sans concurrent

Donald Mercier, FPAA, vice-président, Projets spéciaux Groupe Promutuel

Après avoir occupé le poste de superviseur en assurance des entreprises, Donald Mercier est devenu associé propriétaire du cabinet Assurance Guimont, Mercier, Soulard inc. Riche d'une expertise diversifiée depuis 40 ans, M. Mercier a occupé différents postes au sein du Groupe Promutuel : opérations en assurance de dommages, tarification, produits, souscription, prévention, indemnisation et réassurance. Depuis 2010, il assume diverses fonctions stratégiques, dont l'accompagnement des mutuelles lors de la réalisation de projets spécifiques.

Michel Talbot, FPAA, directeur principal, Assurance des entreprises La Capitale assurances générales

Michel Talbot œuvre dans l'assurance IARD depuis 31 ans. Il a occupé différentes fonctions telles que directeur administratif, directeur de souscription pour une société mutuelle ainsi que chef de service et directeur principal à l'Assurance des entreprises pour La Capitale assurances générales. Ayant à cœur la protection du public et l'intérêt de faire progresser la profession, M. Talbot s'est impliqué dans l'industrie, entre autres comme administrateur à l'Institut d'assurance de dommages du Québec. Il a également été président du comité de déontologie de la ChAD et siège actuellement comme administrateur au conseil d'administration.

Élection d'un dirigeant non certifié

Élu sans concurrent

M^e Lyne M. Giroux, directrice principale à la Gestion des risques, assurance de dommages Fédération des caisses Desjardins du Québec

Membre du Barreau du Québec, M^e Lyne M. Giroux a œuvré en droit civil, municipal et administratif et s'est spécialisée en conformité après avoir fait des études en rédaction professionnelle et en lettres françaises. M^e Giroux a grandi dans la famille du Mouvement Desjardins comme conseillère en rédaction, conseillère en conformité réglementaire, vice-présidente à la gestion des risques et à la conformité et directrice principale Conformité réglementaire. Son mandat actuel vise, entre autres, à coordonner la vision globale de l'exposition aux risques de Desjardins Groupe d'assurances générales.

CABINET D'EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES

Élection d'un dirigeant certifié

Martin Courval, FPAA, coactionnaire Expertises Courval inc.

Titulaire d'un baccalauréat en philosophie, Martin Courval réoriente sa carrière en 1998 et se joint à l'entreprise familiale d'expertise en règlement de sinistres. Il perfectionne son apprentissage en assurance de dommages et développe une expertise dans le domaine de la recherche des causes d'incendie. Après avoir travaillé pour Markel et Wawanesa, M. Courval renoue avec sa passion pour l'enseignement en offrant des cours d'assurances et services financiers au Collège Montmorency. Depuis 2007, il est coactionnaire d'Expertises Courval et il entend se lancer au cours de l'année dans une phase d'expansion du cabinet.

Jean-Marc Laurin, FPAA, CRM, FCIAA, vice-président principal Cunningham & Lindsey Canada

Il y a 34 ans, Jean-Marc Laurin a commencé sa carrière comme expert en sinistre, puis expert-conseil exécutif, directeur de succursale et responsable d'une succursale métropolitaine et d'une unité de risques spéciaux au Québec. Il a ensuite occupé les fonctions de vice-président et vice-président senior pour des sociétés canadiennes et mondiales. M. Laurin a touché divers secteurs d'activité : développement des affaires, méthodes et procédures, contrôle de la qualité, ressources humaines. Il siège actuellement comme administrateur au conseil d'administration de la ChAD.

Yowhan Lauzon, président Lauzon Expertises Sinistrés inc.

Yowhan Lauzon entreprend sa carrière comme courtier en assurance de dommages des particuliers et des entreprises, puis s'oriente comme expert en sinistre. Afin d'aider les futurs sinistrés, il a conçu un programme de prévention d'expertise en règlement de sinistres. En 2011, il fonde son propre cabinet et s'implique activement dans le milieu des affaires (Club de golf St-Jean, Regroupement des gestionnaires et copropriétaires du Québec, Chambre de commerce du Haut-Richelieu). Il est sensible aux dommages que subissent certains assurés et veut contribuer à leur protection.

CABINETS DE COURTAGE

Élections de deux dirigeants certifiés

**Robert Beauchamp, PAA, président et associé
Invessa assurances et services financiers**

Enrichi de diverses formations en administration et en marketing, Robert Beauchamp compte 30 ans d'expérience en assurance de dommages, dont 19 chez les assureurs et 11 comme entrepreneur indépendant. Il est à l'origine de la création d'un concept d'affaires visant à consolider divers cabinets de courtage et à accroître la multidisciplinarité à l'intérieur de ce même concept. En 2001, M. Beauchamp a créé Invessa services financiers et en 2002, Invessa régimes collectifs. Il a de plus établi une entente de partenariat avec Réseau Environnement, un organisme auquel Invessa se consacre de façon importante.

**Bernard Chagnon, président-directeur général
Univesta Assurance & Services financiers**

Entrepreneur, courtier, gestionnaire et propriétaire d'un cabinet d'assurances générales d'importance au Québec, Bernard Chagnon a, avant de rejoindre les rangs d'Univesta, cumulé plusieurs années d'expérience comme conseiller en assurance des particuliers, en service à la clientèle pour les réclamations d'assurance et en assurance des entreprises au sein du cabinet André Gauthier et associés. M. Chagnon a contribué à bâtir et à développer une entreprise qui a connu une forte croissance au fil des ans. Il est également actif dans différents organismes caritatifs tels la Fondation des Gouverneurs de l'espoir, Arrêt Source et Centraide.

**Philippe E. Jones, vice-président exécutif
Assurance Jones inc.**

Phillippe E. Jones est courtier et membre actif au sein de la direction du cabinet Assurance Jones. À titre de vice-président exécutif, il travaille avec énergie à la réussite stratégique de cette entreprise familiale indépendante. Il participe également aux travaux de la ChAD depuis 2007, d'abord comme président du comité qualité de la pratique professionnelle et comme membre au sein du comité de discipline.

Élection d'un dirigeant certifié
de cabinet de 15 certifiés ou moins**Christopher Johnson, C.d'A.Ass., PAA,
président
AMR Assurance Multi-risques inc.**

Entrepreneur dans l'âme, Christopher Johnson a œuvré comme agent en assurance de dommages chez un assureur avant d'exercer le métier de courtier et de fonder son propre cabinet en 2007. Accordant beaucoup d'importance à l'implication sociale depuis le début de sa carrière, M. Johnson a siégé à différents conseils d'administration : il a présidé et fondé le comité LARAQ Estrie et agi comme président à la Jeune Chambre de commerce de Sherbrooke ainsi qu'à l'Association des anciens du Séminaire de Sherbrooke. Il promeut également l'entrepreneuriat au Québec.

ASSUREUR À COURTAGE

Élection d'un dirigeant certifié

Élu sans
concurrent**Hélène Moreau, vice-présidente, Opérations
et planification en assurance des entreprises
Intact assurance**

Détentrice d'un MBA de l'Université du Québec à Montréal, Hélène Moreau a relevé plusieurs défis à Intact assurance. Elle a d'abord travaillé à l'obtention de la certification ISO 9001 et à l'implantation pancanadienne du service d'urgence 24/7 au service de l'Indemnisation. Ensuite, elle a œuvré en souscription, puis au secteur des services partagés, où elle a dirigé l'équipe de l'assurance des entreprises. Elle participe maintenant à la planification stratégique et aux grandes décisions de l'entreprise au Québec ainsi que dans les autres provinces.

NOMINATION DES ADMINISTRATEURS
INDÉPENDANTS

Contrairement aux administrateurs issus de l'industrie, les administrateurs indépendants sont nommés par le ministre des Finances sur recommandation du conseil d'administration de la ChAD.

Comme le stipule la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, le conseil d'administration de la ChAD comptera dorénavant cinq administrateurs indépendants, soit trois de plus qu'actuellement. Le ministre des Finances nommera d'ici la fin de l'été ces trois nouveaux administrateurs. Quant aux deux administrateurs actuels, Diane Beaudry, comptable agréée et M^e Julie-Martine Loranger, associé chez Gowlings, elles poursuivent leur mandat au conseil d'administration, qu'elles ont entamé il y a respectivement quatre et trois ans.

Profil de compétences recherché

Le processus de sélection pour choisir les trois nouveaux administrateurs indépendants a débuté il y a quelques mois. À cet effet, la ChAD a créé un comité de nomination chargé de définir le profil de compétences désiré. Elle favorisera à la base les personnes qui auront terminé une formation à l'Institut des administrateurs de société, celles qui sont affiliées au Collège des administrateurs de société ou encore celles qui auront déjà œuvré au sein d'un conseil d'administration. « La ChAD recherche des individus dont l'expérience, la carrière et les compétences apporteront une valeur ajoutée à l'expertise bouillonnante de l'industrie de l'assurance de dommages dont bénéficie déjà le conseil d'administration », confirme Jacques Yelle, président du conseil d'administration de la ChAD.

Conformément aux critères d'éligibilité énoncés au *Règlement intérieur* de la ChAD ainsi qu'au profil de compétences établi, le comité fera une première sélection de candidats en fonction de leur capacité à apporter un éventail de connaissances, de compétences et d'expérience répondant aux besoins de la ChAD. Il procédera ensuite à des entrevues individuelles. Une fois sélectionnés, les candidats seront proposés au Conseil d'administration, qui les recommandera au ministre. La tenue du premier conseil d'administration est prévue le 11 septembre.

Les enjeux de la copropriété

LE PATRIMOINE DES COPROPRIÉTAIRES EST-IL EN DANGER?

Une disposition du *Code civil du Québec* impose aux syndicats de copropriété de souscrire une assurance couvrant la totalité de l'immeuble pour sa valeur à neuf et la responsabilité civile. Agents et courtiers sont-ils en mesure de bien les conseiller ?

Pionnier dans le domaine de la copropriété divisée au Québec, M^e Yves Joli-Coeur est catégorique : le patrimoine des copropriétaires est en danger parce que les immeubles sont trop souvent mal assurés. L'article 1073 du *Code civil du Québec* est pourtant clair. Le syndicat a l'obligation de souscrire une assurance contre les risques usuels tels le vol et l'incendie. Cette assurance doit couvrir la totalité de l'immeuble, à l'exclusion des améliorations apportées par un copropriétaire à sa partie. De plus, le montant de l'assurance souscrite doit correspondre à la valeur à neuf de l'immeuble. « Le syndicat devrait retenir les services d'un évaluateur agréé pour déterminer la valeur de reconstruction, mais ce n'est pas toujours le cas, déplore M^e Joli-Coeur. Cette évaluation semble être faite de façon aléatoire. Ce n'est pas à l'avantage des assurés. »

Lire la déclaration de copropriété

Les lacunes en matière d'assurance de copropriété étonnent quand on sait que le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* oblige les agents et les courtiers à conseiller consciencieusement leurs clients. La copropriété est un marché qui offre des possibilités inouïes à qui se donne la peine d'en maîtriser les subtilités. « Lorsqu'on en fait beaucoup, on devient bon, c'est aussi simple que ça ! Lire des déclarations de copropriété peut prendre deux heures au début mais, à la longue, une heure devrait suffire, parce que certaines dispositions se répètent. »

L'avocat insiste sur le verbe « lire ». Il ne s'agit pas de donner une opinion juridique, mais de prendre connaissance du contenu de la déclaration. « Si vous ne la lisez pas, comment pouvez-vous assurer l'immeuble ? Il pourrait y avoir des dispositions prévoyant des obligations d'assurance de la part du syndicat. Un immeuble peut être assujéti à deux déclarations et être de ce fait administré par deux conseils d'administration. Quelqu'un de consciencieux, qui travaille avec les consommateurs, devrait vérifier si les dispositions obligatoires dans la déclaration sont couvertes, ou indiquer qu'il n'est pas en mesure d'offrir l'assurance nécessaire. Autrement, il manque à son devoir de conseil. »

Conseiller en matière d'assurance responsabilité civile

Le représentant qui connaît bien le marché de la copropriété recommandera au syndicat qui le consulte de retenir les services d'un évaluateur agréé et de faire réévaluer l'immeuble aux trois à cinq ans en moyenne. Il expliquera aux administrateurs qu'il s'agit non pas d'une dépense, mais d'un investissement. Les conséquences dramatiques d'une mauvaise évaluation se feront sentir le jour où surviendra un sinistre, mais il sera alors trop tard. Il ne faut pas oublier que les administrateurs de copropriété n'ont généralement reçu aucune formation sur ces questions. C'est pourquoi M^e Joli-Coeur insiste sur la nécessité, pour les représentants en assurance de dommages, d'accompagner et de conseiller les administrateurs.

Par ailleurs, en vertu de l'article 1039 du *Code civil du Québec*, le syndicat a l'obligation d'assurer la conservation de l'immeuble, c'est-à-dire de réparer les vices et d'entretenir les parties communes. S'il ne le fait pas, sa responsabilité civile peut être engagée à l'égard de tiers—des gens qui pourraient subir des dommages—et des copropriétaires eux-mêmes. Ce qui explique que le syndicat a l'obligation, en vertu de l'article 1073 du code, de souscrire une assurance couvrant sa responsabilité envers les tiers. Distincte, mais tout aussi importante, l'assurance responsabilité des administrateurs devrait aussi être proposée. « Bien que non obligatoire légalement, l'assurance responsabilité civile de chacun des administrateurs est fréquemment imposée par la déclaration de copropriété, précise M^e Joli-Coeur. » S'il n'en tenait qu'à l'avocat, cette assurance serait obligatoire pour les administrateurs, les copropriétaires et les locataires.

Des pistes de réflexion

Lors de la *Journée de l'assurance de dommages* le 15 mars dernier, M^e Joli-Coeur a proposé quelques pistes de réflexion. Il souhaite, par exemple, que l'industrie se penche sur les réels besoins des copropriétaires et adapte ses produits en conséquence. Pourquoi certaines assurances de copropriété font-elles référence à un arrêt de production, à la contrefaçon ou à des revenus d'entreprise ? « Les copropriétaires paient pour des protections à l'égard de risques qui n'ont aucune chance de survenir. »

Formateur accrédité par la ChAD, M^e Joli-Coeur donne aux professionnels de l'assurance de dommages une formation d'une journée entière octroyant des unités de formation. Voilà une chance de mieux connaître l'assurance en copropriété et d'en éviter les embûches. Renseignements et inscription : **514 287-7277 poste 241, h.joli-coeur@djclegal.com**

À l'inverse, de nombreux syndicats sont insuffisamment assurés, voire pas du tout. L'avocat donne l'exemple d'une copropriété par phases dont l'aire de stationnement n'avait jamais été assurée, ce qu'on a découvert lorsque quelqu'un s'est blessé. Un représentant avait-il signalé cette anomalie aux administrateurs? Il s'étonne aussi de voir, dans des annonces d'unités à vendre, la mention « aucuns frais de condo ». C'est dire que l'immeuble n'est pas assuré par le syndicat. Serait-ce qu'en assurant le copropriétaire pour son unité, le représentant en assurance de dommages n'a pas attiré l'attention de son client sur ce grave manquement au *Code civil du Québec*?

Enfin, l'avocat rêve du jour où les formulaires d'assurance de syndicat de copropriété seront uniformes. En assemblée, les copropriétaires demandent à leurs administrateurs de magasiner, mais rares sont ceux qui sont en mesure de comparer les différentes polices telles qu'elles sont actuellement libellées. Une police standardisée faciliterait cette démarche, estime-t-il, tout en reconnaissant que le Bureau d'assurance du Canada a fait un travail assez intéressant, que certains assureurs ont d'ailleurs repris.

Actions à la ChAD

La distribution en assurance de copropriété et l'expertise en règlement de sinistres pour ce type de produit préoccupent la ChAD. Le conseil d'administration a donc créé un comité ad hoc de réflexion pour identifier certaines problématiques liées à la copropriété. Les outils pratiques ou les activités de formation qui résulteront de cet exercice aideront les membres en leur permettant de mieux maîtriser les différents produits reliés à ce domaine particulier. Les membres pourront en retour bien conseiller leurs clients afin d'assurer une meilleure protection des intérêts du public.

Membres du comité ad hoc

M^e Maurice Lefrançois, Wawanesa, président du comité
 M^e Marie-Pierre Grignon, Bureau d'assurance du Canada
 Serge Déry, Groupe Soly Chabot Ranger Ltée
 Michèle Malo, RSA Canada
 Francis Rhéaume, AON Canada
 François Veillette, Desjardins assurances générales
 Carolynn I. Vieira, directrice du service de l'Inspection de la ChAD et responsable du comité
 M^e Ingi Khouzam, avocate à la conformité de la ChAD

Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

Article 37, alinéa 6

Constitue un manquement à la déontologie [...] le fait pour le représentant en assurance de dommages 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.

Pour assurer une copropriété, le représentant doit avoir une expertise particulière afin de bien répondre aux besoins de son client, sans quoi il s'agit d'une infraction déontologique.

Article 17

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.

Il en va de même pour l'expert en sinistre: voir l'article 26 du Code de déontologie des experts en sinistre.



C'EST VOTRE
TALENT QUI FAIT
AVANCER LE
MOUVEMENT !

SOYEZ LES PREMIERS
À INTÉGRER NOTRE NOUVEAU
RÉSEAU D'AGENTS EXCLUSIFS

Voici quelques exemples des bénéfices auxquels vous
aurez accès en tant que travailleur autonome :

- Formule de commissions permettant des revenus illimités
- Équipement informatique à la fine pointe de la technologie
- Encadrement d'un gestionnaire des ventes

Vous avez un permis en assurance de dommages
des particuliers et de l'expérience dans la vente et
le développement des affaires ?

Communiquez dès maintenant avec M. Éric Primeau au
450 536-1215 ou par courriel : eric.primeau@dgag.ca.

Visitez le
desjardins.com/carriere



Coopérer pour créer l'avenir

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

Avis de nomination



Mario Cusson

Madame Constance Lemieux, présidente et chef de l'exploitation de La Capitale assurances générales, est heureuse d'annoncer la nomination de monsieur Mario Cusson au poste de président et chef de l'exploitation de L'Unique assurances générales.

Comptable agréé et titulaire d'un MBA, monsieur Cusson a une vaste expérience de gestion particulièrement dans les secteurs manufacturier et financier. Il est entré au service de La Capitale en 2007 à titre de

vice-président exécutif Assurance collective, un secteur qu'il a su faire croître rapidement et de façon rentable.

Grâce à son leadership et à son sens de l'innovation, monsieur Cusson saura poursuivre l'élan de croissance que connaît L'Unique.

Filiale de La Capitale assurances générales, L'Unique offre des produits d'assurance à l'ensemble de la population québécoise par l'intermédiaire d'un réseau de 314 cabinets de courtage indépendants. L'entreprise est reconnue comme un important assureur dans son marché au Québec. Son siège social est situé à Québec et la compagnie occupe également des locaux à Montréal, Mississauga et Calgary.

lunique.qc.ca

L'Unique
Assurances générales



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)

Protection des renseignements personnels

RESPECTEZ-VOUS LA LOI?

Vous possédez des renseignements personnels sur vos clients. Sachez que leur protection est requise à chacune des étapes du cycle de vie des informations recueillies : dès leur naissance au moment de la collecte et jusqu'à leur fin de cycle, soit lors de leur destruction totale et sécuritaire cinq ans après la dernière activité au dossier.



Vous traitez un dossier qui concerne deux coassurés. Qui doit consentir à la collecte des renseignements personnels? Vous offrez une assurance habitation à votre client que vous assurez déjà en automobile. Devez-vous demander de nouveau ses renseignements personnels? Vous effectuez un transfert de clientèle vers un nouvel assureur. Les prélèvements bancaires peuvent-ils se poursuivre?


De nombreuses questions et nuances entourent la protection des renseignements personnels. Afin de s'assurer que tous appliquent des pratiques conformes à la loi, la ChAD a conçu un outil pour tous ses membres.

Un renseignement personnel peut prendre plusieurs formes: écrit, graphique, sonore, visuel, informatisé. Tous sont assujettis à la loi. Quant à la collecte d'information personnelle, elle doit être obtenue auprès de chacun des assurés, ou coassurés le cas échéant.

Vous devez obtenir un consentement manifeste et éclairé. Pour ce faire, vous devez fournir diverses explications à la personne concernée : objet du dossier, utilisation qui sera faite de ses renseignements personnels, personnes qui y auront accès, endroit où sera détenu le dossier, droits d'accès et de rectification.

Vous offrez une assurance habitation alors que votre client a déjà une assurance automobile? Vous devrez obtenir un nouveau consentement. Il en va de même si vous transférez un dossier à un nouvel assureur qui effectuera un prélèvement bancaire, puisque les informations personnelles que vous avez recueillies initialement doivent être utilisées seulement pour les fins auxquelles vous les avez obtenues.

Les dossiers peuvent être détruits à l'expiration du délai de cinq ans après la dernière transaction. La destruction des dossiers clients contenant des renseignements personnels doit se faire en respect de leur caractère confidentiel. Il faut donc les déchiqueter et non simplement les mettre au bac à recyclage.



La ChAD met à la disposition de ses membres une procédure relative à la protection des renseignements personnels. Vous y trouverez les éléments que doit contenir une demande de consentement ainsi que des conseils pour assurer la confidentialité des renseignements personnels. Une foire aux questions et un exemple de formulaire de consentement sont également disponibles à chad.ca.

Acte de subrogation

DES OUTILS POUR SOUTENIR LES EXPERTS EN SINISTRE

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) lance une série de lettres types visant à s'assurer que les communications écrites des experts en sinistre respectent leur code de déontologie et la *Loi sur le Barreau*.

Les experts en sinistre sont parfois appelés à poser des actes de subrogation. Ils peuvent, par exemple, recevoir le mandat d'aviser un tiers qu'il est considéré comme responsable des dommages causés aux biens d'un assuré ou d'entreprendre les premières démarches de recouvrement pour l'assureur.

Conscient que certains de ces actes ne respectaient pas toujours le *Code de déontologie des experts en sinistre* et la *Loi sur le Barreau*, le comité de déontologie de la ChAD a formé un sous-comité de travail chargé de se pencher sur cette problématique. « Le sous-comité avait pour mandat de relever les lacunes observées chez les experts en sinistre, de recenser les modèles de lettres utilisés dans l'industrie et de suggérer une procédure pour encadrer les actes de subrogation », explique Mario Joannette, directeur Assurance qualité et politiques d'indemnisation chez Desjardins Groupe d'assurances générales, et président du sous-comité.

Ces travaux ont permis de constater que les experts en sinistre avaient l'habitude de réclamer le remboursement de la franchise au nom de leur client, lorsqu'il était prouvé que la partie adverse était fautive. Ils le faisaient en toute bonne foi, dans le but de rendre service à leur clientèle. Cette pratique n'est cependant pas conforme à l'article 28 de leur code de déontologie, qui stipule que l'expert en sinistre ne peut à la fois être le mandataire de l'assureur et celui de l'assuré.

Autre faute fréquemment observée dans les lettres des experts en sinistre: la mention « Mise en demeure sous toutes réserves », une infraction qui les expose à être accusés d'exercice illégal, car seul un avocat, sauf exception, est autorisé, en vertu de l'article 136 de la *Loi sur le Barreau*, à envoyer une mise en demeure au nom d'une autre personne.

Afin d'éviter que ses membres aillent à l'encontre de la loi et de leur code, la ChAD a lancé une série de lettres types à l'intention des experts en sinistre, qu'ils soient indépendants ou à l'emploi d'un assureur. « Je suis certaine que plusieurs experts en sinistre ont dans leur ordinateur de vieux modèles de lettres qui ne sont pas conformes, estime le syndic de la ChAD, M^{me} Carole Chauvin. Je les invite à les détruire sans délai et à utiliser les nouvelles lettres types qu'ils peuvent télécharger à partir de notre site web. »

Savoir quelles lettres types utiliser, et quand

Une des lettres types concerne l'avis d'engagement de responsabilité; elle est disponible en deux versions, l'une pour l'expert en sinistre à l'emploi de l'assureur, l'autre pour l'expert en sinistre indépendant mandaté par l'assureur. Cette lettre est requise lorsque l'expert en sinistre, après avoir commencé son enquête, doit informer le tiers qu'il pourrait être considéré comme responsable des dommages causés à l'assuré et que sa responsabilité civile pourrait être engagée.

Le tiers est invité à transmettre cette lettre à son assureur afin qu'une communication s'établisse entre les experts en sinistre des deux parties. Les documents subrogatoires, ou pièces justificatives quant aux indemnités versées, pourraient être échangés si la responsabilité civile du tiers semble clairement engagée.

Cet avis d'engagement de responsabilité ne doit cependant pas être utilisé dans les cas de réclamations où des vices cachés semblent être à l'origine des dommages, ou la cause de ces dommages. En pareille situation, c'est l'article 1739 du *Code civil du Québec* qui s'applique.



Grâce à nos clients, notre équipe d'experts doit s'agrandir. Cette opportunité est peut-être la vôtre!

Nous transigeons pour nos clients des dossiers d'intérêt, tant dans les divers créneaux de la responsabilité qu'en biens.



Nous offrons :

- milieu de travail stimulant;
- flexibilité d'horaire de travail;
- outils techniques à la fine pointe;
- et bien plus... Visitez-nous sur www.QGH.ca.

Vous êtes expert en sinistre depuis au moins 5 ans, détenteur d'un permis en règle auprès de l'AMF, bilingue, rigoureux, doté d'un bon esprit de synthèse, habile à négocier et rédiger, alors votre candidature nous intéresse!

Transmettez votre C.V. à : quigley@qgh.ca

Cabinet d'expertise en règlement de sinistres

979, av. de Bourgogne, bureau 210, Québec (Québec) G1W 2L4
Tél. : 418 658-4069 Fax: 418 658-4491 Sans frais: 1 800 321-4069

Après le règlement de la réclamation, une deuxième lettre peut être requise pour informer le tiers de la somme des indemnités versées par l'assureur à l'assuré, demander son remboursement et aviser du montant de la franchise assumée par l'assuré.

Le mandat de l'expert en sinistre en matière de subrogation se termine à cette étape. Il appartient ensuite à l'assureur d'entreprendre les démarches de recouvrement selon sa propre procédure.

Le remboursement de la franchise de l'assuré

Si l'expert en sinistre ne peut être à la fois le mandataire de l'assureur et celui de l'assuré, il ne doit pas pour autant négliger celui-ci. La ChAD a préparé un modèle de lettre qu'il peut remettre à son client afin de s'acquitter de son obligation déontologique d'information. Ce modèle de lettre permet à l'assuré de réclamer le remboursement de sa franchise au tiers considéré responsable des dommages subis. L'expert en sinistre fera bien de s'asseoir avec son client afin de passer en revue le texte de cette lettre type et de s'assurer qu'il en comprend bien la teneur.

L'expert en sinistre est également autorisé à donner à son client les coordonnées du tiers ou de l'assureur du tiers. Cependant, il se gardera d'écrire la mise en demeure, de l'envoyer ou de traiter la réponse : si l'assuré n'est pas à l'aise d'effectuer lui-même ces démarches, l'expert en sinistre lui conseillera de consulter un avocat. Le syndic de la ChAD recommande que l'expert en sinistre reçoive une copie conforme de cette lettre, afin qu'il puisse suivre le dossier de près.

Enfin, l'expert en sinistre a non seulement le droit mais le devoir d'expliquer à l'assuré que la mise en demeure doit être expédiée dans un délai raisonnable. Il l'informera en outre de la prescription applicable et de la possibilité de consulter un avocat ou des services professionnels d'assistance et de protection juridiques afin de faire valoir ses droits s'il ne reçoit pas de réponse dans le délai indiqué dans sa lettre.

ANNONCE CLASSÉE

Courtier semi-retraité disponible 4 heures par jour pour diverses tâches en assurance des particuliers ou pour sollicitation.

Alphonse Villeneuve
450 679-0772

**PARTENAIRE(S)
D'AFFAIRES RECHERCHÉ(S)**

Courtier en assurance de dommages recherche associé(s) possédant un volume d'affaire pour former un cabinet dans la région métropolitaine.

Autre alternative possible : regroupement de courtiers pour partage des frais de bureau.

Claude St-André : 514 998-0453
claude8888ive.ca

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@bell.net**



Cabinet en assurance de dommages et services financiers

GRANDIR
ENSEMBLE



L'ENTREPRENEURSHIP
vous habite?

Passer à l'action dès maintenant!

ACTIONNAIRES DE CABINETS RECHERCHÉS

- Devenez courtier autonome et propriétaire de votre propre cabinet.
- Ayez accès à une diversité d'assureurs.
- Profitez d'une rémunération illimitée, grâce à un concept innovateur.

Joignez notre équipe d'expérience
pour un accompagnement professionnel
et une formation complète.

Faites parvenir votre CV
slafiamme@groupeafl.com
1 877 835-1150
poste 8191



ici pour
coopérer

en ayant l'assurance de vous
offrir une carrière de choix

Postes en recrutement

- Directeur d'agence
- Conseiller en sécurité financière
- Agent en assurance de dommages

Pour postuler :
icipourcooperer.com/emplois



PROGRESSEZ AVEC NOUS!

SERVICE À LA CLIENTÈLE ET VENTES

Pour les régions d'Anjou et de Québec



Vous avez les qualifications suivantes:

- Diplôme d'études collégiales du Québec (DEC) ou une Attestation d'études collégiales en assurance de dommages (AEC)
- Bilinguisme français et anglais (pour Anjou)

Nous vous offrons:

- Réévaluation salariale basée sur votre performance, 2 fois par année et ce, sur une période de 24 mois
- Possibilité d'horaires variables pour faciliter l'équilibre travail-famille
- Formation complète à l'interne, payée par **belairdirect**

Envoyez-nous votre CV à
cvanjou@belairdirect.com

belairdirect.
assurances auto et habitation

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.

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
M. Alain Bernard (Sainte-Agathe-des-Monts)
Agent en assurance de dommages, intimé
Certificat n°: 102669
Plainte n°: 2011-08-03(A)

FAITS REPROCHÉS

Suite à l'achat d'une nouvelle résidence, l'assurée contacte son assureur Promutuel afin d'obtenir une nouvelle police d'assurance habitation. M. Alain Bernard, agent en assurance de dommages, n'a pas vérifié si la police d'assurance répondait aux nouveaux besoins de sa cliente. Ce n'est qu'à la suite d'un sinistre survenu à sa résidence que l'assurée a constaté qu'elle n'avait pas de protection contre le re-foulement d'égouts et que celle-ci ne lui avait pas été offerte par M. Bernard lors de chacun des renouvellements des années 2003 à 2007 (chef n° 1).

PLAINTÉ

La plainte amendée comporte un chef. Il est reproché à l'intimé d'avoir fait défaut de prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins de la cliente (chef n° 1).

DÉCISION

Le 28 février 2012, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimé coupable du chef d'infraction de la plainte amendée.

SANCTION

Le 28 février 2012, le comité de discipline a imposé à l'intimé une amende de 5 000 \$ ainsi que le paiement des déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Patrick de Niverville, président
M^{me} Gracia Hamel, agent en assurance de dommages, membre
M. Raymond Savoie, agent en assurance de dommages, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
M^{me} Sonia Mercier (Saint-Eustache)
Courtier en assurance de dommages (inactif), intimé
Certificat n°: 151397
Plainte n°: 2011-10-01(C)

FAITS REPROCHÉS

À titre de responsable d'une succursale du cabinet d'assurance Groupe Lyras, M^{me} Sonia Mercier a permis, pendant une période d'environ six ans, qu'une employée agisse comme courtier en assurance de dommages auprès de la clientèle alors que celle-ci ne détenait aucune certification auprès de l'Autorité des marchés financiers et qu'elle n'était pas visée par l'article 547 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (chef n° 1).

PLAINTÉ

La plainte comporte un chef. Il est reproché à l'intimée d'avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par la loi ou ses règlements ou utiliser leurs services pour ce faire (chef n° 1).

DÉCISION

Le 26 mars 2012, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le comité de discipline a déclaré l'intimée coupable du chef d'infraction de la plainte.

SANCTION

Le 26 mars 2012, le comité de discipline a imposé à l'intimée une amende de 7 000 \$ ainsi que le paiement des déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Patrick de Niverville, président
M^{me} Lyne Leseize, courtier en assurance de dommages, membre
M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, membre

Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages,
plaignant;
c.
M^{me} Kathy Fournier (Sainte-Marie)
Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n°: 149137
Plainte n°: 2011-07-03(C)

FAITS REPROCHÉS

M^{me} Kathy Fournier est courtier en assurance de dommages. Elle a une fille dont la voiture a été heurtée pendant qu'elle était stationnée. Or, cet accident a été causé par la mère du conjoint de cette fille. Une mésentente s'installe par la suite concernant la perte financière subie. La fille de M^{me} Fournier suggère à la mère de son conjoint de communiquer avec sa propre mère au cabinet d'assurance afin de régler la situation. M^{me} Fournier aurait alors fait défaut d'expliquer les dispositions de la convention d'indemnisation directe applicable en de telles matières au Québec. La mère du conjoint a compris qu'elle ou son assureur automobile devait payer la perte financière subie par sa fille (chef n° 1).

Par ailleurs, au cours de l'enquête du bureau du syndic, il a été démontré que M^{me} Fournier n'aurait pas donné les renseignements d'usage à l'assureur en omettant de l'informer que sa fille avait déménagé de Québec à Montréal, ce qui a empêché l'assureur d'évaluer le risque à sa juste valeur et d'établir une prime conforme au territoire (chef n° 2).

PLAINTÉ

La plainte comporte deux chefs. Il est reproché à l'intimée d'avoir fait défaut d'avoir une conduite empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité (chef n° 1) et d'avoir fait défaut de donner à l'assureur les renseignements d'usage (chef n° 2).

DÉCISION

Le 6 décembre 2011, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité sur le chef n° 2, le comité de discipline a déclaré l'intimée coupable du chef n° 2 et l'a acquittée du chef n° 1 de la plainte.

SANCTION

Le 10 avril 2012, le comité de discipline a imposé à l'intimée une amende de 2 000 \$, une recommandation au conseil d'administration de la ChAD à l'effet de lui imposer un cours sur la déontologie professionnelle ainsi que le paiement de la moitié des déboursés.

COMITÉ DE DISCIPLINE

M^e Patrick de Niverville, président
M^{me} Lyne Leseize, courtier en assurance de dommages, membre
M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, membre

Soutien-Ô-Sinistrés



La collecte de fonds annuelle de Soutien-Ô-Sinistrés (SOS) est prévue pour octobre. Restez à l'affût des détails dans le prochain numéro de la ChADPRESSE.

Analyse des besoins de formation

BONIFIER L'OFFRE DE FORMATION DES MEMBRES

La formation continue obligatoire pour les membres de la ChAD a été instaurée le 1^{er} septembre 2001. Depuis, employeurs, organismes de formation, assureurs et fournisseurs en assurance de dommages ont élaboré de nombreuses formations. Conséquemment, la ChAD a procédé à l'accréditation de centaines de cours et reconnu maints formateurs, suivant un processus rigoureux afin d'assurer la qualité et la pertinence du contenu. En 2010, elle a d'ailleurs fait ses premiers pas vers une offre de formation.

La dernière année aura été riche en consultations pour le service du Développement professionnel. Désireuse de connaître l'opinion de ses membres sur l'offre actuelle, l'équipe de la formation a tenu huit groupes de discussion avec 57 personnes issues de l'industrie. Ces échanges ont atteint deux buts : mieux comprendre la réalité de ceux et celles qui gèrent la formation au sein de leur cabinet et évaluer la qualité et la pertinence des formations actuellement offertes. Bien que certaines des préoccupations soient communes à l'ensemble de la profession, des représentants de chaque discipline ont été rencontrés séparément pour tenir compte de leurs particularités.

Pertinentes, les formations ?

Les témoignages des participants révèlent que les thématiques abordées en formation répondent, dans la plupart des cas, aux besoins des membres. Toutefois, certains sujets gagneraient à être développés, notamment en assurance des entreprises. Par ailleurs, l'un des principaux irritants soulevés par les participants concerne le niveau de difficulté des formations : trop de séances s'adressent aux débutants alors que les représentants d'expérience n'ont pas accès à des cours de niveau avancé. La redondance des formations, particulièrement en région, de même que les approches pédagogiques utilisées contribuent également à miner la motivation des membres à suivre des formations. Pour connaître tous les constats soulevés par chaque catégorie de professionnels, consultez le rapport à chad.ca.

La ChAD agit

À la lumière des commentaires émis, la ChAD s'est penchée sur les actions et les mesures à mettre en place pour bonifier l'offre de formation, faciliter la circulation des informations et optimiser la politique sur la formation continue obligatoire (FCO). Voici un échantillon des propositions qui ont été retenues par le comité du développement professionnel. La liste exhaustive des recommandations se trouve dans le rapport.

• **Reconnaissance des formations de langue seconde**

La ChAD reconnaîtra dorénavant, dans la catégorie Développement professionnel, les formations visant l'apprentissage d'une langue seconde à l'oral. Pour ce faire, le contenu doit être adapté au domaine de l'assurance de dommages et s'adresser à des apprenants ayant déjà des connaissances de base.

• **Plus de formations en gestion**

La ChAD approchera divers organismes de formation qui se spécialisent en gestion afin d'augmenter le nombre de cours accrédités qui pourraient soutenir les gestionnaires et les superviseurs dans leurs opérations. Pour en savoir davantage, consultez chad.ca, section Formation reconnue.

• **Dépliant sur la formation continue**

Dans le but d'assurer une meilleure compréhension de la FCO, un dépliant sera bientôt mis à la disposition des gestionnaires. Il résumera les grandes lignes de la politique sur la FCO, dont les différentes options pour obtenir des unités de formation continue.

• **Sondage sur les besoins de formation en assurance des entreprises**

Le secteur de l'assurance commerciale est d'une telle diversité qu'il est souvent difficile de mettre la main sur la formation qui convient à son cabinet. Afin d'identifier les thématiques à prioriser, un sondage sera réalisé cet automne auprès des gestionnaires de cabinet.

La formation continue permet aux membres de mettre à jour leurs connaissances et leur expertise, ce qui va dans le sens de la protection du public. C'est pourquoi la ChAD souhaite consolider les bénéfices de la formation et sensibiliser les gestionnaires à l'importance d'une bonne gestion de la formation. Le but ? Instaurer, à l'intérieur des cabinets, une culture organisationnelle dans laquelle la formation est valorisée et utilisée à bon escient. La ChAD invite donc les organismes de formation, les formateurs, les assureurs et les cabinets à consulter avec attention le rapport sur l'analyse des besoins de formation : ce document reflète la volonté des gens de l'industrie et aborde les enjeux propres à leurs disciplines respectives.

Le rapport complet est disponible à chad.ca.

LISTE DES NOUVELLES ACTIVITÉS DE FORMATION CONTINUE ACCRÉDITÉES

Cette liste comprend les activités accréditées entre le 17 mars et le 18 avril 2012 seulement.
Pour consulter la liste complète des activités accréditées, visitez chad.ca.

TECHNIQUE D'ASSURANCE (TA)	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Gestion du contenu : combien (vous) coûte votre restaurateur ?	2 UFC	Académie Sélect	514 339-9919
L'identification de la contamination préexistante lors d'un sinistre	2 UFC	Académie Sélect	514 339-9919
Notions de base en bâtiment	7 UFC	CFP Samuel-De Champlain	418 666-4000

CONFORMITÉ ET PRATIQUE PROFESSIONNELLE (C)	UFC	NOM DU FOURNISSEUR	TÉLÉPHONE
Indication de clients (référencement professionnel) : principes et obligations	3 UFC	Cabinet de services juridiques Inc.	450 467-8484

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.

Vos commentaires sur les formations !

Afin d'améliorer l'offre de formation à ses membres, la ChAD désire connaître votre opinion. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait d'une activité de formation, tant en ce qui concerne le contenu que la qualité du cours, remplissez le formulaire prévu à cet effet à chad.ca, dans la section Ma formation continue. La ChAD prendra les moyens nécessaires pour corriger la situation et s'assurer que les formations répondent à vos objectifs d'apprentissage.



Rappel aux formateurs

Depuis le 1^{er} janvier 2012, vous ne recevez qu'une seule fois le double d'unités de formation continue (UFC) pour une formation donnée. Ainsi, si vous avez reçu le double d'UFC pour une formation que vous avez offerte avant cette date, notez que seul le nombre d'UFC correspondant à celui de l'accréditation vous sera accordé pour cette formation, et ce, une fois par période de référence.

CALENDRIER DES FORMATIONS AUTOMNE 2012

3 UFC Conformité – 90 \$ plus taxes

FORMATION	VILLE	DATE
Les nouvelles technologies dans votre pratique professionnelle	Trois-Rivières	4 octobre
	Laval	23 octobre
	Victoriaville	31 octobre
	Joliette	14 novembre
La conformité au cœur de la relation client : comment éviter les problèmes ?	Montréal	27 septembre
	Québec	18 octobre
	Sherbrooke	15 novembre
	Brossard	6 décembre
La conformité au cœur de l'expertise de sinistres : comment éviter les problèmes ?	Montréal	18 octobre
	Saint-Hyacinthe	31 octobre
	Québec	28 novembre
	Saint-Jérôme	28 novembre
Votre rôle-conseil : que disent les tribunaux ?	Montréal	27 septembre
	Bonaventure	2 octobre
	Gaspé	3 octobre
	Matane	4 octobre
	Rivière-du-Loup	5 octobre
	Québec	18 octobre
	Gatineau	24 octobre
	Saint-Hyacinthe	31 octobre
	Saint-Jérôme	28 novembre
Bien documenter son dossier pour bien se protéger	Jonquière	2 novembre
	Montréal	4 décembre
Le traitement des plaintes : les attentes de la ChAD et de l'AMF	Laval	23 octobre
	Québec	28 octobre
	Brossard	6 décembre
La protection des renseignements personnels : les règles de l'art	Jonquière	2 novembre

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



Communiquez avec le service du Développement professionnel :

Courriel : sdp@chad.qc.ca

Téléphone : 514 842-2591 ou 1 800 361-7288

Votre solidarité porte ses fruits !

- ▶ Plus de 240 événements d'envergure reliés à l'emploi et à l'éducation... l'équivalent d'une année entière de promotion directe sur le terrain.
- ▶ En 2012, 17 368 personnes ont visité le site Internet de la Coalition. Ils étaient 500 en 2002.
- ▶ Des milliers de répondants au questionnaire virtuel *As-tu le profil d'un pro?*
- ▶ 1 400 trousseaux pédagogiques distribués aux enseignants et aux conseillers des écoles secondaires.
- ▶ Environ 5 000 demandes d'information par téléphone et courriel.
- ▶ 2 jeux d'initiation à l'assurance de dommages : *Kambriolage* et *Casse la baraque*.
- ▶ De multiples outils promotionnels produits et utilisés par la Coalition, les établissements d'enseignement et les employeurs.
- ▶ 10 années de placements publicitaires dans les quotidiens et les guides spécialisés et plus de 300 mentions ou articles parus.
- ▶ Un éventail d'initiatives pour les employeurs : avis de fin de cohorte, répertoire des employeurs potentiels, partenariat avec Jobillico, etc.
- ▶ 3 sondages omnibus pour évaluer la perception face aux professionnels de l'assurance de dommages, laquelle s'est améliorée de 25 %.
- ▶ 8 cahiers promotionnels sur les carrières en assurance de dommages insérés dans 7 grands quotidiens, rejoignant ainsi plus de 9 millions de lecteurs.
- ▶ 27 établissements collégiaux offrant maintenant le DEC et / ou l'AEC. Il y en avait 11 en 2002.
- ▶ 10 146 nouveaux certifiés : un indice indéniable des efforts déployés.

**DES RETOMBÉES
QUI DÉPASSENT
LARGEMENT LES
2,7 MILLIONS DE
DOLLARS INVESTIS !**

Fiche détachable à conserver

LA CONVENTION D'INDEMNISATION DIRECTE

Quand le représentant en assurance de dommages outrepassa son mandat

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



Cette chronique est tirée de cas vécus au bureau du syndic.

Nous avons reçu des plaintes de consommateurs qui dénoncent des pratiques déviantes de représentants en assurance de dommages dans l'application de la Convention d'indemnisation directe. Cette Convention date de 1978 : il est donc fort surprenant que certains représentants ne maîtrisent pas parfaitement les limites de leur rôle-conseil à cet égard.

La plainte

Monsieur Sylvain (MS) dénonce un représentant en assurance de dommages qui le harcèle pour payer les dommages au véhicule de son client, Monsieur Claude (MC). Le représentant a laissé dans la boîte vocale résidentielle de MS trois messages téléphoniques exhaustifs. MS les a joints à sa plainte. Une enquête déontologique sur la conduite du représentant a alors été enclenchée.

Les faits

L'épouse de MS, alors au volant de son véhicule, recule dans la voiture stationnée de MC. Un constat amiable est dûment rempli par les deux parties. Le véhicule de MS n'ayant pas subi de dommages, ce dernier ne réclame rien auprès de son assureur. Toutefois, le véhicule de MC a subi des dommages et celui-ci les déclare à son représentant en assurance de dommages.

Le représentant explique à son client qu'en raison d'un nombre élevé de réclamations, il pourrait voir sa prime augmenter au prochain renouvellement. Il lui suggère alors de demander à MS de payer les dommages. MC n'étant pas habitué à ce genre de transaction, il mandate son représentant.

Le représentant accepte le mandat parce qu'il considère remplir son devoir de conseil auprès de son client en tentant d'éviter à ce dernier une augmentation de prime.

La plainte formelle

J'ai assumé la conduite d'une plainte formelle devant le comité de discipline contre ce représentant. Voici les deux premiers chefs d'infraction de ma plainte :

1. Le 5 octobre, a entrepris, à la demande de son client MC, de communiquer avec MS afin de réclamer une indemnité pour les dommages subis au véhicule automobile de son client, alors qu'il savait ou aurait dû savoir, en sa qualité de représentant en assurance de dommages, qu'en cas d'accident automobile, le tiers n'encourt aucune obligation [...]

2. Entre le 5 et le 20 octobre, a fait preuve d'un manque de discrétion, d'objectivité et de compétence en laissant des messages téléphoniques dans la boîte vocale de MS et en tentant d'inciter ce dernier à assumer des dommages de 1 306,34 \$ causés au véhicule de MC, alors qu'il savait que le tiers n'encourait aucune obligation [...]

La décision du comité de discipline

Le comité de discipline a reconnu le représentant coupable, s'exprimant dans les termes suivants, aux paragraphes 20 et 21 de sa décision sur culpabilité :

« Le comité estime que l'intimé a outrepassé son mandat de représentant en assurance de dommages en s'interposant entre son client et le tiers responsable dans le but de négocier un règlement "hors convention". La bonne foi et l'absence d'intention malhonnête ne constituent pas des moyens de défense... »

Conclusion

Il faut retenir les enseignements du comité de discipline dans cette affaire : l'obligation qu'a un représentant en assurance de dommages d'agir en conseiller consciencieux doit demeurer à l'intérieur des lois et des règlements qui gouvernent l'assurance de dommages.

Rappel aux gestionnaires CONGÉDIEMENTS POUR CAUSE

J'ai eu à traduire dernièrement quelques professionnels pour divers manquements importants en matière d'appropriation d'argent, de faux contrats d'assurance et de découverts d'assurance.

Quelle n'est pas ma surprise – lire déception – de constater à l'occasion les faits troublants suivants :

- Certains professionnels avaient déjà été remerciés par leurs employeurs antérieurs pour des motifs similaires.
- Ces employeurs n'avaient pas dénoncé ces représentants aux régulateurs. Ils ont uniquement mis fin au lien d'emploi.
- En ne dénonçant pas ces représentants aux régulateurs, les employeurs ont permis que des gestes graves se répètent à l'encontre d'autres consommateurs et au sein d'autres employeurs.

L'article 104 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* impose aux cabinets l'obligation suivante :

« Un cabinet qui met fin à ses obligations 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.

« Le cabinet qui informe l'Autorité de ces motifs n'encourt aucune responsabilité civile de ce fait. »

Vous trouverez sur le site Internet de l'Autorité des marchés financiers (AMF), un formulaire simple à remplir. Il n'y a aucune raison de ne pas respecter vos obligations légales en pareilles circonstances. En vertu de l'article 188 de la Loi, l'AMF transmet au bureau du syndic de la ChAD cet avis de fin d'emploi lié à l'exercice du représentant, afin qu'il y soit donné suite.

UNE DÉCISION « D'INTÉRÊT » DE LA COUR D'APPEL DU QUÉBEC

L'interprétation large du principe d'intérêt assurable réaffirmé

M^e Alexis Devroede-Languirand et M^e Jonathan Lacoste-Jobin, avocats | Lavery, De Billy



La notion d'intérêt assurable est fondamentale en droit des assurances puisqu'elle est au cœur même de la validité du contrat. En effet, l'absence d'intérêt assurable entraîne la nullité de la police d'assurance et justifie le refus d'indemniser de l'assureur (art. 2484 C.c.Q.).

Dans une décision rendue le 2 mars 2012, la Cour d'appel confirme un jugement rendu par la Cour supérieure dans une affaire où un assureur refusait d'indemniser l'assuré, invoquant son absence d'intérêt dans le bien¹. La Cour statue qu'un débiteur a l'intérêt suffisant pour assurer des biens assujettis à un contrat de vente à tempérament.

Faits

En mars 2002, la demanderesse 9111-1963 Québec Inc. (ci-après « 9111 ») achète des biens meubles en vertu d'un contrat de vente à tempérament. Elle assure ces biens auprès de la Compagnie d'assurance Temple (ci-après « Temple »).

Dès le mois d'août 2002, 9111 fait défaut d'acquitter les paiements mensuels prévus au contrat de vente. Les vendeurs exécutent alors une saisie avant jugement et entreposent les biens ailleurs. Cette saisie sera suivie, quelques jours plus tard, du dépôt d'une requête en revendication de biens non payés, dont les vendeurs se désisteront, quelques années plus tard.

Le 13 février 2004, un incendie d'origine criminelle se déclare au lieu d'entreposage des biens assurés et les détériore. 9111 fait parvenir à son assureur un avis de perte à la même date. Il est admis que ni l'assuré ni ses représentants n'ont de lien avec l'incendie.

Temple annule alors rétroactivement la police d'assurance émise et refuse d'indemniser 9111, soutenant qu'elle n'a pas d'intérêt assurable dans les biens détruits lors de l'incendie au motif que 9111 n'en a jamais acquis la propriété et qu'elle n'en avait pas possession au moment de l'incendie.

Une police annulée à tort ou à raison ?

La question en litige peut se résumer ainsi :

- Temple est-elle fondée à annuler rétroactivement la police d'assurance et de refuser la réclamation de 9111 en invoquant l'absence d'intérêt assurable de cette dernière dans les biens détruits ?

Une interprétation large de l'intérêt assurable

La Cour d'appel analyse les dispositions pertinentes du *Code civil du Québec* relatives à l'intérêt assurable² ainsi que celles relatives au contrat de vente à tempérament. Soulignons que l'article 1746 C.c.Q. prévoit que le contrat de vente à tempérament transfère à l'acheteur les risques de perte du bien, alors que l'article 1748 C.c.Q. prévoit que le vendeur a droit à la résiliation du contrat en présence d'un défaut de paiement de la part de l'acheteur.

La Cour souligne également que, dans cette affaire, le contrat de vente à tempérament prévoyait l'obligation pour 9111 de contracter une police d'assurance sur ces biens, avec possibilité pour les vendeurs de prendre une police d'assurance dans le cas où l'acheteur ne le ferait pas.

La Cour applique la décision de la Cour suprême du Canada dans *Kosmopolos c. Constitution Insurance Co.*³, arrêt de principe ayant consacré l'interprétation large et souple de la notion d'intérêt assurable : la certitude morale de retirer un avantage ou un bénéfice du bien ou le fait d'être dans une situation où l'on subira un préjudice si la chose assurée est détruite suffit à établir un intérêt d'assurance.

En l'espèce, vu la nature de la relation juridique existant entre

les parties, le fait que 9111 était toujours débitrice envers les vendeurs, de même que la possibilité qu'elle subisse un préjudice direct et immédiat en raison de la perte des biens sont suffisants pour justifier l'intérêt d'assurance :

« [2] *In the present case, Respondent 9111 was contractually bound to insure the property and its debt towards the Seller, under the instalment agreement (...). It was thus in a position to extract an advantage from the existence of the property and to suffer a direct prejudice as a result of the equipment's damage or destruction.* »

En ce qui concerne l'argument fondé sur la saisie avant jugement exercée par les vendeurs, la Cour confirme qu'il ne s'agit que d'une procédure conservatoire et non d'un jugement final opérant transfert de propriété des biens. La déposition momentanée des biens n'influence en rien l'intérêt assurable de 9111.

Des conséquences pour les assureurs

En affirmant que la notion d'intérêt assurable doit recevoir une interprétation large, la Cour d'appel confirme l'importance d'évaluer l'intérêt économique de l'assuré dans le bien en cause. Cette position a aussi été adoptée par la Cour supérieure dans un jugement reconnaissant l'intérêt assurable du débiteur d'un prêt hypothécaire⁴.

Par ailleurs, la décision sous étude démontre que la possession physique du bien assuré n'est pas une condition essentielle à la preuve d'un intérêt assurable. Nous croyons que cette décision pourrait appuyer la thèse selon laquelle un possesseur de bonne foi d'un bien susceptible de subir un préjudice en raison de la perte de la chose possédée, pourrait, dans certaines circonstances, bénéficier d'un intérêt assurable dans le bien en question. Les tribunaux ne se sont jamais prononcés spécifiquement à cet égard.

¹Compagnie d'assurance Temple c. 9111-1963 Québec inc., 2012 QCCA 450, confirmant 2010 QCCS 4074.

²Art. 2414, 2463, 2481, 2483 et 2485 C.c.Q.

³[1987] 1 R.C.S. 2.

⁴St-Laurent c. Promutuel de l'Est, société mutuelle d'assurances générales, 2012 QCCS 1353 (CanLI).

LA CAMPAGNE DE FINANCEMENT ANNUELLE DE LA COALITION BAT SON PLEIN



{ 10 ans
de passion,
de solidarité,
de relève...
et de résultats }

Voir au verso