

LA CHAD PRESSE

VOLUME 14 NUMÉRO 2 ÉTÉ 2013

SPÉCIALITÉ

ASSURANCE AGRICOLE

UN CHAMP À DÉBROUSSAILLER

DOSSIER

SON AUTO EST
VOLÉE, IL SE SENT
SOUPÇONNÉ

ENJEUX

LA DÉCLARATION
DE COPROPRIÉTÉ:
UN INCONTOURNABLE

CONFORMITÉ

LES AVANTAGES
DE VISITER
LES LIEUX



CHAMBRE DE
L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

chad.ca

SOMMAIRE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente

Diane Beaudry, CPA, CA, IAS.A.,
administratrice indépendante

Vice-président

Jean-Marc Laurin, FPAA, CRM, FCIAA,
dirigeant de cabinet d'expertise
en règlement de sinistres, certifié

Administrateurs

Robert Beauchamp, dirigeant de cabinet
de courtage, certifié

Pierre Brien, administrateur indépendant

Bernard Chagnon, dirigeant de cabinet
de courtage, certifié

Jean Denault, CPA, CMA,
administrateur indépendant

M^e Lyne M. Giroux, dirigeante d'assureur
direct, non certifiée

Hélène Grand-Maître,
administratrice indépendante

Jean-François Raymond, CRM, dirigeant de
cabinet de courtage (15 certifiés et moins),
certifié

M^e Julie-Martine Loranger, IAS.A.,
administratrice indépendante

Donald Mercier, FPAA, dirigeant
d'assureur direct, certifié

Hélène Moreau, dirigeante d'assureur
à courtage, certifiée

Michel Talbot, FPAA,
dirigeant d'assureur direct, certifié

COMITÉ DE GESTION

Présidence et direction générale
Maya Raic, présidente-directrice générale

Service des affaires institutionnelles
et de la conformité des pratiques

M^e Jannick Desforges, directrice

Service de l'inspection
Carolynn I. Vieira, directrice

Services administratifs et gestion
des opérations de la formation continue

Jocelin Pilon, directeur

Service des communications
et affaires publiques

Joëlle Calce-Lafrenière, directrice

Bureau du syndic

Carole Chauvin, syndic

PRODUCTION

Édition : Joëlle Calce-Lafrenière

Rédactrice en chef : Véronique Lieutaud

Publicités et insertions : Sylvie Thauvette

Illustration : Jacques Laplante

Graphisme : Communications Chevalier

Révision et correction : Nataly Rainville

Traduction : Wendy Green

Impression : JB Deschamps

Pour nous joindre

Chambre de l'assurance de dommages
999, boul. De Maisonneuve Ouest, bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4

T 514 842-2591 ou 1 800 361-7288

F 514 842-3138

info@chad.qc.ca

chad.ca

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

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

2	Opinion La réglementation : avantage ou inconvénient ?
4	Spécialité Assurance agricole : un champ à débroussailler
8	Dossier Son auto est volée, il se sent soupçonné
10	Conformité Les avantages de visiter les lieux
12	Enjeux La déclaration de copropriété : un incontournable
16	Jurisprudence Coupable ou présésumé innocent
18	Syndic Quand un expert en sinistre abdique ses responsabilités en faveur de l'entrepreneur en restauration après sinistre
20	Discipline
22	Industrie Q&R
23	Formation Séances offertes en entreprise Nouvelle formation pour les experts en sinistre Félicitations aux membres Calendrier des formations

UN SONDAGE RÉCENT*
MENÉ AUPRÈS DE
200 HAUTS
DIRIGEANTS RÉVÈLE
QUE LEUR PRINCIPALE
PRÉOCCUPATION PORTE
SUR LES EFFETS DE
LA RÉGLEMENTATION.

Dans le secteur financier, nombreux sont ceux qui se disent inquiets des multiples changements réglementaires. Dans les médias, il n'est pas rare de lire des articles qui font état des préoccupations des professionnels quant aux conséquences d'un resserrement de la réglementation entourant la distribution et la production de leurs produits et services. Certains considèrent même que les mesures législatives sont adoptées sans tenir compte de leur réalité. Ces préoccupations sont certes légitimes. Cependant, je crois que la réglementation est saine, nécessaire et gagnante pour l'industrie.

La mission de l'État est de protéger le public en définissant une direction et une vision claires et en préservant l'équité entre les parties. Or, la réglementation est un moyen de protéger le public, puisqu'elle définit ce qu'est une situation acceptable et, par le fait même, ce qui est inadéquat. La société, dans son ensemble, s'attend à ce que l'État intervienne dans les situations problématiques où l'on observe des dysfonctions.

Dans le contexte actuel où notre société a été ébranlée par la crise financière, les pouvoirs publics tendent à intensifier la réglementation, dans le but d'éviter que les situations que nous avons connues se reproduisent. Ils créent ainsi de nouvelles règles tout en renforçant les mesures en place afin de pallier les failles possibles. La nécessité, pour

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

Tirage : près de 16 000 exemplaires

Abonnement : 35 \$ par année

pour quatre publications



* Mené par la firme Protiviti et par le Poole College of Management de la North Carolina State University

La réglementation contribue à accroître le sentiment de confiance du public.

Maya Raic

MAYA RAIC
PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

LA RÉGLEMENTATION : AVANTAGE OU INCONVÉNIENT ?

les entreprises, de se conformer à ces changements peut engendrer des coûts, directs et indirects. Le secteur de l'assurance de dommages n'y échappe pas. En revanche, les modifications réglementaires contribuent à accroître le sentiment de confiance du public pour qui ces initiatives témoignent d'une volonté de rendre notre industrie plus solide et plus fiable.

La réglementation est aussi un outil qui permet d'assurer l'équité au sein de l'industrie. En mettant en place des mesures qui pondèrent les pouvoirs des divers acteurs, la réglementation contribue aussi à maintenir la concurrence dans le marché. Le consommateur peut alors choisir entre les divers produits qui lui sont présentés.

En tant que régulateur, nous devons nous assurer de préserver cet équilibre en nous adaptant continuellement à l'évolution du marché. Il faut veiller à ce que l'ensemble des mécanismes mis en place protège le public, d'une part, et permette le développement des entreprises, d'autre part. Pour ce faire, les organismes de réglementation, et j'inclus ici la Chambre de l'assurance de dommages, doivent être à l'écoute des préoccupations des membres de l'industrie. Nous devons notamment exercer une vigilance adéquate et constante pour nous assurer de suivre l'évolution du marché en matière de distribution et de faire en sorte que la réglementation liée au secteur de l'assurance reflète cette évolution. Nous devons entretenir le dialogue entre les différentes parties et travailler en partenariat avec l'industrie afin de maintenir et de poursuivre notre objectif premier : la protection du public. ■



SPECIALITÉ



L'ASSURANCE AGRICOLE
COUVRE NOTAMMENT LES FERMES
LAIITIÈRES, LES BOUCHERIES,
LES EXPLOITATIONS AVICOLES,
LES PORCHERIES, LES EXPLOITATIONS
MARAÎCHÈRES, LES CABANES À SUCRE
ET LES ÉLEVAGES DE MOUTONS.

ASSURANCE AGRICOLE

UN CHAMP À DÉBROUSSAILLER

Selon l'Institut de la statistique du Québec, près de cinq fermes par semaine auraient cessé leurs activités dans la province entre 2006 et 2011. Néanmoins, l'agriculture au Québec, c'est encore plus de 29000 exploitations, et ce, malgré une tendance à la concentration observée au sein de l'industrie. Pour maintenir leurs activités, ces exploitations ont dû s'adapter à l'arrivée des technologies et à l'élargissement des marchés. Certaines ont également opté pour la diversification de leurs activités.

L'assurance des entreprises agricoles a évolué en conséquence. « L'assurance agricole couvre les exploitations en lien avec l'agriculture, explique France Brochu, conseillère et analyste agricole chez Groupe Promutuel. Cela va des fermes laitières aux boucheries en passant par les exploitations avicoles, les porcheries, les exploitations maraîchères, les cabanes à sucre et les élevages de moutons. »

Des besoins propres à chaque ferme

« Chaque ferme est différente et chaque culture a ses particularités, précise Benoit Beaucage, président et courtier en assurance de dommages chez Beaucage Assurances. Dans le cas d'une entreprise maraîchère, les besoins en assurance seront différents selon que cette dernière cultive des carottes, des choux, des patates ou des fraises. »

L'expérience du propriétaire, le chiffre d'affaires de l'exploitation, la distance qui sépare le bâtiment des services d'incendie, l'état des lieux et le dossier de réclamations sont certains des éléments pris en compte lors de l'analyse des besoins, comme c'est généralement le cas en assurance des entreprises.

Cependant, « la formule de base en assurance agricole est plus étendue qu'en assurance commerciale, affirme M. Beaucage. Par exemple, en ce qui concerne la responsabilité civile de ferme, le risque lié à la pollution est inclus. » D'où l'importance de bien connaître les libellés des contrats afin de conseiller consciencieusement son client et d'éviter, par exemple, que des avenants non nécessaires soient vendus ou que des exclusions entraînent une sous-assurance.

Une couverture complète de base devrait protéger les bâtiments et leur contenu, incluant les produits, les animaux, la machinerie et les instruments, mais aussi la perte de revenus et la responsabilité civile agricole. Ensuite, « selon les activités de l'agriculteur, le représentant lui conseille les avenants appropriés », précise M^{me} Brochu.

Diversification des activités

Les fluctuations du marché comptent parmi les risques potentiels associés aux entreprises agricoles. Le prix de certaines céréales, telles que le blé ou le maïs, se négocie en bourse. Des phénomènes comme une sécheresse ou des pluies trop abondantes peuvent affecter tant la quantité que la qualité des récoltes. De fortes intempéries peuvent ainsi influencer sur le cours des actions et affecter la stabilité financière des exploitations. Pour atténuer les contrecoups, certains agriculteurs ont étendu leurs activités hors des frontières québécoises, créant par la même occasion de nouveaux risques et de nouveaux besoins d'assurance. Comme l'illustre M^{me} Brochu: « Un producteur qui choisit d'exporter des embryons de porc dans une autre province ou aux États-Unis sera couvert par sa responsabilité civile. Cependant, s'il exporte en Europe, il devra prendre une police en responsabilité civile spécifique pour étendre sa couverture dans le monde entier. »

D'autres agriculteurs peuvent mettre ou prendre des animaux en pension. Il est alors important de leur conseiller de se protéger en cas de dommages directs causés à ces animaux, même lorsque ces derniers sont hébergés ailleurs que sur la ferme.

Par ailleurs, certains producteurs agricoles ouvrent leurs portes au public. L'exploitant d'une cabane à sucre ou le pomiculteur qui propose des activités d'autocueillette doivent bénéficier d'une couverture dans le cas où un visiteur subirait un accident.





L'introduction des nouvelles technologies

Les activités agricoles ont évolué et l'équipement qu'on trouve aujourd'hui dans les fermes est plus coûteux qu'autrefois. Mario Dumas, vice-président principal, opérations, chez Optimum Assurance agricole, explique: « La technologie s'implante de plus en plus dans les fermes; on a donc dû adapter nos libellés en conséquence. Pensons aux tracteurs de nouvelle génération, sans conducteur et munis d'un GPS qui exécutent des travaux aratoires ou aux robots de traite utilisés dans les laïteries. » Si, pendant longtemps, les logiciels informatiques et les systèmes de traite laitière n'ont pas été couverts adéquatement, « des garanties existent aujourd'hui », ajoute-t-il.

France Brochu confirme qu'il est presque impensable pour un exploitant de ne pas se doter d'une protection contre le bris des machines et contre les pertes de revenus que cela peut engendrer. Car si le remplacement même de ces machines a un coût (le prix d'un robot de traite peut atteindre 400 000 \$, voire 600 000 \$), ne pas pouvoir les utiliser temporairement peut aussi entraîner des pertes de revenus. M. Beaucage remarque: « Prenons pour exemple la récolte de salade. Une fois cueillie dans le champ, elle est mise sous vide immédiatement pour lui permettre de conserver son bel aspect vert et croquant. Si la machine de mise sous vide se brise, l'exploitant ne pourra pas effectuer sa récolte et subira par conséquent une perte de revenus. »

Le fléau des fermes

Au chapitre des risques, les incendies sont l'un des plus gros fléaux qui guettent les agriculteurs du Québec. « De la fin du printemps à l'automne, on en dénombre environ un par semaine », estime M^{me} Brochu.

Les bâtiments agricoles sont généralement construits en bois, en forme de corridor, et ils sont souvent situés loin des bornes-fontaines ou des services d'incendie. On y trouve beaucoup de poussière, d'humidité et d'acidité. Le facteur humain a parfois un impact sur les risques: par exemple, le mauvais entretien des machines ou des lieux, ou encore la modification des circuits électriques, pour répondre aux besoins accrus en matière d'énergie, peuvent être à l'origine d'un sinistre.

« En assurance agricole, lorsqu'un incendie survient dans une exploitation, il est plus souvent qu'autrement question de perte totale », confirme M. Dumas. Ce constat est partagé par nos trois intervenants. En tant que conseiller, le représentant doit guider l'assuré pour qu'il fasse des choix en fonction de sa tolérance aux divers risques. M. Dumas explique par exemple qu'« un producteur laitier qui tire son revenu de son cheptel de vaches va souvent bien assurer ses animaux, mais moins bien ses bâtiments. Or, l'exploitant ne pourra peut-être pas assumer les conséquences s'il perd un bâtiment d'une valeur de 1 000 000 \$ ou

**FAITES CARRIÈRE COMME
TRAVAILLEUR AUTONOME
EN DEVENANT AGENT AFFILIÉ EN
ASSURANCE DE DOMMAGES**

Pour une carrière au potentiel illimité dans le domaine de l'assurance de dommages, joignez-vous à SSQauto en tant qu'agent affilié.

Vous êtes un candidat provenant de l'un des quatre coins de la province qui :

- Détient un certificat valide d'agent ou de courtier en assurance de dommages émis par l'Autorité des marchés financiers (AMF)
- Fait preuve d'initiative et qui a un sens de l'entrepreneuriat développé
- Est orienté vers le client
- Possède une personnalité axée sur les résultats

N'hésitez pas à postuler à : SSQauto.com/affilié

SSQauto
CABINET DE SERVICES FINANCIERS



« EN ASSURANCE AGRICOLE, LORSQU'UN INCENDIE SURVIENT DANS UNE EXPLOITATION, IL EST PLUS SOUVENT QU'AUTREMENT QUESTION DE PERTE TOTALE. »

MARIO DUMAS

de 1 500 000 \$.» En mettant les conséquences en perspective, le représentant contribue à éclairer son client sur les risques contre lesquels il peut se prémunir.

De son côté, M^{me} Brochu remarque que la perte d'un animal peut représenter une perte d'expertise. La mort d'une génisse, par exemple, peut signifier la disparition d'un capital génétique acquis sur plusieurs années. Cela peut donc entraîner une perte de revenus indirects qui va au-delà de la reconstruction du bâtiment et de l'acquisition d'un nouveau cheptel.

« Les représentants ont le devoir de conseiller leurs clients, conclut M. Beaucage. Mais pour ce faire, ils doivent les aider à penser à des éléments qui pourraient leur échapper. Il y a des choses que le courtier ou l'agent doit savoir et mentionner au client. Les représentants doivent connaître le milieu pour cerner tous les enjeux. » ■

LE QUÉBEC CHIFFRES EN MAIN, ÉDITION 2013 (Institut de la statistique du Québec)

	Unité	2006	2011
Nombre de fermes	n	30 675	29 437
Recettes totales, dont:	M\$	6 242	7 920
Productions animales	M\$	3 868	4 905
Productions végétales	M\$	1 516	2 360
Dépenses totales, dont:	M\$	5 717	6 785
Assurance récolte et grêle	M\$	25	32
Assurance commerciale	M\$	165	186

ASSURANCE RÉCOLTE

Au Québec, l'exploitant peut, pour se protéger contre la perte d'une production non encore récoltée, souscrire – sur une base volontaire – une assurance récolte gouvernementale qui lui procure une couverture contre les pertes de récoltes attribuables à des conditions climatiques ou à des phénomènes naturels incontrôlables. La Financière Agricole du Québec gère ce programme et verse les indemnités.

LA CHRONIQUE DOSSIER PRÉSENTE UN CAS SURVENU AU QUÉBEC EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE DOMMAGES. NOUS AVONS SOUMIS LE DOSSIER À DEUX EXPERTS EN SINISTRE AGISSANT COMME ENQUÊTEURS SPÉCIAUX AINSI QU'À UN REPRÉSENTANT DE L'UNION DES CONSOMMATEURS ET À UNE REPRÉSENTANTE DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION POUR SAVOIR CE QU'ILS EN PENSENT ET COMMENT ILS AURAIENT ABORDÉ CETTE SITUATION.

SON AUTO EST VOLÉE, IL SE SENT SOUPÇONNÉ



L'assuré raconte son histoire

À la suite du vol de mon véhicule, j'ai fait une déclaration à la police et j'ai soumis une réclamation à mon assureur. Un expert en sinistre m'a téléphoné. Je lui ai donné ma version des faits et transmis tous les documents demandés. Puis, monsieur S., enquêteur, m'a contacté en me disant qu'il enquêtait sur le vol de ma voiture. Il voulait me convoquer à une rencontre d'une heure. J'ai reçu une lettre de monsieur S. confirmant notre rencontre prochaine et m'informant que tant que son enquête ne serait pas complétée, j'aurais à assumer les frais de location d'un véhicule de remplacement.

Cette rencontre n'a pas duré une heure, mais bien quatre heures. Monsieur S. m'a demandé mes relevés bancaires et de cartes de crédit ainsi que mon relevé de compte de téléphone cellulaire. À sa demande, j'ai signé un formulaire consentant à ce qu'il enquête sur le vol de mon véhicule. J'ai appris lors de cette rencontre que monsieur S. avait contacté mon ancienne amie de cœur. Elle lui a indiqué que six mois plus tôt, j'avais tenté de vendre ma voiture sur LesPAC.com, fait que je n'ai jamais nié ni caché et à propos duquel il aurait pu m'interroger. Il m'a demandé si le pare-brise fissuré de mon auto aurait pu m'amener à vouloir me départir de cette dernière, ce qui m'a mis mal à l'aise. Il m'a aussi demandé si je voulais me soumettre à un polygraphe. Comme je ne savais pas pourquoi je devrais le faire, il a répondu que lorsqu'on dit la vérité, ça vaut la peine de passer au détecteur de mensonge. Vu ses soupçons à mon égard, je lui ai demandé si j'y étais tenu; selon lui, l'assureur ne serait pas obligé de m'indemniser en cas de refus de ma part.

J'ai demandé à mon assureur une copie du document que j'avais signé et de l'enregistrement audio de cette rencontre. On a refusé ma demande. J'attends toujours de connaître la décision de l'assureur quant à ma réclamation. Cela fait trois mois que mon auto a été volée. Est-ce normal d'être traité ainsi, tel un criminel?

Présomption de bonne foi

Richard Saint-Louis, directeur du Service de l'indemnisation chez Wawanesa, rappelle que les assureurs demandent une enquête quand une déclaration de sinistre soulève des doutes. Il soutient que « l'enquête n'est pas infaillible, mais elle doit permettre de cibler les bonnes personnes » en cherchant à confirmer les informations transmises par l'assuré au moment de sa déclaration de sinistre. Selon Philippe Viel, responsable des communications à l'Union des consommateurs, « le consommateur a souvent l'impression que le fardeau de la preuve lui incombe dans ce genre de situation ». Il rappelle donc que « le contrat d'assurance est une entente qui repose sur la présomption de bonne foi. En l'absence

LE POLYGRAPHE

L'usage du polygraphe est rare et constitue un recours ultime afin de valider ou d'infirmer les doutes qui subsistent malgré l'enquête spécialisée. Selon M. Beaulieu, l'expert doit demander à l'assuré s'il consent à s'y soumettre, en lui rappelant qu'il n'y est pas tenu. Cependant, peu importe le résultat de ce test, la décision finale quant à l'indemnisation appartiendra toujours à l'assureur.

De son côté, M. Saint-Louis prévient que les résultats du polygraphe « ne constituent pas à eux seuls une preuve ». Carole Chauvin, syndic de la ChAD, le confirme : « L'expert en sinistre qui recommande à l'assureur de ne pas indemniser son client doit le faire seulement lorsqu'il a des preuves concluantes. Il ne peut se fier uniquement aux résultats d'un polygraphe, un test que l'assuré peut par ailleurs refuser de passer en tout temps. »

de preuves, on ne peut présumer du contraire.» Gilles Beaulieu, consultant et président des Expertises Gilles Beaulieu Inc., prévient que « l'enquêteur spécial a un travail à faire et des questions à poser, mais qu'il doit conserver son objectivité tout au long du processus. »

Expliquer le processus

Pour éviter qu'un assuré ne se plaigne des services rendus, l'expert en sinistre doit lui expliquer clairement les différentes étapes du règlement d'un sinistre et lui rappeler que sa collaboration est requise en tout temps.

Lorsqu'il se présente, l'enquêteur spécial « doit mentionner son nom, son titre d'expert en sinistre, l'entreprise qui le mandate et ses coordonnées », explique M. Beaulieu. À ce stade, « il est maladroit de se prononcer sur le temps que prendra l'entrevue », poursuit-il. M. Saint-Louis, quant à lui, recommande à l'enquêteur « de s'entendre avec l'assuré pour qu'il réserve une partie de sa journée afin de pouvoir collaborer pleinement ».

L'enquêteur peut également en profiter pour expliquer à l'assuré qu'il a le droit d'être accompagné lors de cette entrevue. M. Viel ajoute qu'il n'est pas rare d'entendre « des consommateurs se plaindre d'être seuls face à une grosse machine », ce qui peut laisser croire qu'il « manque un mécanisme d'accompagnement et de médiation ».

Pour M. Beaulieu, « tout bon enquêteur doit mener son enquête dans le but de recueillir l'ensemble des faits », cela faisant partie de son mandat. À cette fin, il doit obtenir le consentement éclairé de l'assuré (préférentiellement signé) en lui expliquant l'objet de la collecte de

renseignements. À propos de l'entrevue d'un tiers avant la rencontre, M. Saint-Louis réagit : « Cette façon de faire n'a pas permis à l'assuré de faire des déclarations spontanées. » Il met en garde contre la volonté de piéger le client en procédant ainsi.

Accès aux renseignements personnels

La déclaration signée par l'assuré et l'enregistrement audio de la rencontre constituant des renseignements personnels, l'assuré peut en demander une copie.

Isabelle St-Pierre, responsable des communications de la Commission d'accès à l'information (CAI), précise que cette demande doit se faire par écrit auprès de l'assureur, qui a 30 jours pour répondre. En l'absence de réponse, ou si la personne essuie un refus qui, par ailleurs, doit être motivé par l'un des articles de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, l'assuré pourra alors soumettre à la CAI une « demande d'examen de mécontentement » dans les 30 jours qui suivent la réception du refus de la demande ou à l'expiration du délai pour répondre. Un membre de la CAI entendra chaque partie avant de rendre une décision. Pour en savoir plus sur vos obligations en matière d'accès aux renseignements personnels, consultez : www.cai.gouv.qc.ca/entreprises. ■

Pour réagir à ce texte :
info@chad.qc.ca



La plus humaine des assurances

Ce que nous vous offrons :

- L'opportunité de développer votre propre marché à l'aide des différents outils mis à votre disposition.
- La possibilité de vous démarquer avec une offre de produits hors du commun.
- La chance de vous épanouir dans une entreprise qui valorise votre implication dans la communauté.

Plusieurs postes disponibles dans les secteurs Rive-Nord, Rive-Sud, Outaouais, Ouest de l'île, Québec et Gaspésie :

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

Envoyez votre candidature à : carrieres.cooperators.ca
Pour plus d'information, contactez : Louise_daunais@cooperators.ca



LES AVANTAGES DE VISITER LES LIEUX

Quand il est question d'assurance des entreprises, une visite des lieux est importante. Elle permet entre autres de voir les installations de l'entreprise et de constater les moyens utilisés pour prévenir les sinistres. C'est également l'occasion d'apprendre à connaître son client et d'établir avec lui un lien de confiance. Lors du renouvellement, la visite est particulièrement utile pour revoir les besoins de l'assuré.

Valider les activités de l'entreprise

Dans un premier temps, la visite de l'entreprise permet de réévaluer les besoins en prenant connaissance des modifications qui ont été apportées aux activités de l'entreprise, le cas échéant. Prenons l'exemple d'un dépanneur qui, pour accroître son chiffre d'affaires, aurait décidé de devenir concessionnaire agréé pour Postes Canada ou d'ouvrir un comptoir Sears. Autre exemple: un fabricant de meubles qui aurait construit une rallonge à son atelier ou acquis de nouveaux équipements. Ces observations serviront de point de départ pour discuter des plans futurs de l'entreprise, particulièrement pour l'année à venir, en ce qui a trait à la mise en marché, à l'achat de matériel et d'équipement, à l'expansion du marché ou encore à l'augmentation de la masse salariale. Pour évaluer la solidité financière de l'entreprise, le représentant doit également s'intéresser aux fluctuations de revenus, tant à la hausse qu'à la baisse, et demander à l'assuré d'en expliquer la cause.

Évaluer le risque de voisinage

Le risque de voisinage peut influencer un assureur dans son choix de renouveler ou non une police d'assurance. En se rendant sur place, le représentant peut valider que le risque avoisinant n'a pas changé depuis la dernière révision du dossier. Un bar ou un entrepôt de matériel pyrotechnique qui s'installe dans les locaux voisins du commerce assuré sont deux exemples de situations susceptibles d'aggraver les risques; l'assureur doit en être informé.

« LA VISITE DES LIEUX PERMET ENTRE AUTRES DE VOIR LES INSTALLATIONS ET DE CONSTATER LES MOYENS UTILISÉS POUR PRÉVENIR LES SINISTRES. C'EST ÉGALEMENT L'OCCASION D'APPRENDRE À CONNAÎTRE SON CLIENT ET D'ÉTABLIR AVEC LUI UN LIEN DE CONFIANCE. »



UN NOUVEL OUTIL : LE RENOUELEMENT DES POLICES EN ASSURANCE DES ENTREPRISES

Selon l'article 39 de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*, les représentants en assurance de dommages ont le devoir, lors du renouvellement, de prendre « les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client ». Or, la visite des lieux est l'un de ces moyens.

La ChAD a mis à jour la procédure sur le renouvellement afin de la rendre applicable autant pour l'assurance des particuliers que pour l'assurance des entreprises. Elle s'accompagne de l'*Avis relatif au renouvellement d'une police d'assurance automobile des entreprises* et de l'*Avis relatif au renouvellement d'une police d'assurance des entreprises*.

Pour les consulter, rendez-vous dans la boîte à outils à chad.ca/outils, section « Renouvellement de police ».



Déterminer les moyens de protection et de prévention

La visite des lieux permet d'identifier des risques qui nécessitent de nouvelles protections ou l'augmentation de montants d'assurance, et de prendre connaissance des moyens de protection et de prévention des sinistres mis en place. Ainsi, un représentant qui visite une micro-brasserie et qui constate la présence de néons non protégés au-dessus de cuves de bière en fermentation pourra faire part de ce risque à son client. En effet, si un néon venait à éclater, les débris pourraient tomber dans les cuves et mener à la perte de la production. Le représentant peut alors proposer des solutions pour éviter un tel dommage. Sur place, il est plus facile également de prendre en note des éléments comme la présence de gicleurs, la distance des bornes-fontaines et l'état des extincteurs portatifs (et en confirmer la vérification récente par un professionnel). La présence de barreaux aux fenêtres ou l'installation d'un système d'alarme, deux moyens de prévenir les vols, pourront être notés. Visiter l'entreprise est également un moyen de constater l'état des lieux et l'entretien qui en est fait. Il est sage de demander à l'assuré si des rénovations ont été effectuées récemment aux locaux ou si certaines sont prévues prochainement.

Favoriser les échanges et le lien de confiance

Pour ajuster les couvertures et les montants d'assurance aux besoins de l'entreprise, il est toujours bon de discuter, lors de la visite, des avantages à utiliser les services d'un évaluateur professionnel. Ce dernier pourra établir la valeur des biens et du bâtiment, y compris le coût de reconstruction. Le représentant s'y référera ensuite pour déterminer les montants d'assurance appropriés. Enfin, l'assuré pourrait être plus à l'aise, en étant dans son environnement, pour poser des questions et obtenir des explications sur les protections, limitations et exclusions propres à son dossier. C'est également une bonne occasion de revoir certaines protections déjà refusées par le client par le passé et d'en expliquer la portée.

Ainsi, se rendre sur place permet de constater l'état des lieux à assurer et de le déclarer à l'assureur. Ce contact privilégié entre le client et son représentant, qui joue alors davantage un rôle de conseiller, permet de bâtir un lien de confiance et de favoriser la fidélisation de la clientèle. ■

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



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

Courtiers Unis est votre meilleur partenaire, si vous voulez :

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



ENJEUX

Avocat expérimenté en droit de la copropriété, M^e Joli-Cœur est membre du Comité consultatif sur la copropriété. Il a rédigé plusieurs articles et ouvrages sur le sujet, dont *L'Assurance condo: tout ce qu'il faut savoir*, publié aux Éditions Wilson & Lafleur ltée. Son plus récent livre, paru le 13 avril dernier chez le même éditeur, s'intitule *Travaux en condo: tout ce qu'il faut savoir*.

LA DÉCLARATION DE COPROPRIÉTÉ :

UN INCONTOURNABLE

M^e Yves Joli-Cœur, avocat émérite, associé principal du cabinet de Grandpré Joli-Cœur, s.e.n.c.r.l.

Au Québec, la copropriété divise constitue un mode de développement immobilier non seulement attrayant pour les promoteurs, mais également abordable, surtout pour les premiers acheteurs. Alors qu'il y avait 155 000 familles québécoises vivant en copropriété en 2006, on prévoit qu'elles seront 266 000 en 2016¹. Cette croissance stimule la demande d'assurance de copropriété, amenant les représentants à s'adapter à ce produit complexe.

Pour bien transiger en matière de copropriété, et plus particulièrement en assurance de syndicat de copropriété, le représentant en assurance de dommages se doit de prendre connaissance de plusieurs documents, dont la déclaration de copropriété. Il en va de la protection de son client et de sa protection, tant à l'égard des risques d'engagement de sa responsabilité civile professionnelle qu'à l'égard des risques d'ordre disciplinaire.

La copropriété est la propriété que plusieurs personnes ont ensemble et concurremment sur un même bien, chacune d'elles étant investie privativement d'une quote-part du droit. Autrement dit, la copropriété, contrairement à la propriété exclusive, est un droit de propriété partagé sur un même bien.

En copropriété divise, la collectivité des copropriétaires forme une personne morale appelée « syndicat de copropriété ». Tout comme une société, le syndicat détient un patrimoine qui lui est propre et, de ce fait, distinct de celui de ses membres. Bien qu'il ne soit pas propriétaire de l'immeuble, ni pour ses parties privatives ni pour ses parties communes, le syndicat de copropriété détient certains droits et assume de nombreuses obligations concernant l'immeuble. L'une de ces obligations est celle, impérative, de souscrire des assurances correspondant à la valeur à neuf de l'immeuble, conformément à l'article 1073 du *Code civil du Québec*.

Un document essentiel

Le premier document que le représentant en assurance de dommages voudra absolument consulter est la déclaration de copropriété et ses modifications, s'il y a lieu.

En effet, le syndicat de la copropriété naît et est constitué dès la publication de la déclaration de copropriété au Registre foncier. Cette dernière a pour objet de régir les rapports entre les deux organes du syndicat, soit le conseil d'administration et l'assemblée des copropriétaires. La déclaration de copropriété comprend l'ensemble des règles assurant l'efficacité de l'organisation de la copropriété et stipule les conditions de vie, d'utilisation et de jouissance des parties privatives et communes.

¹ Allocution du ministre de la Justice, M. Jean-Marc Fournier, prononcée lors d'une conférence de presse le 19 février 2012.
www.journeesdeconsultationsurlacopropriete.com/DATA/allocution-ministre_fr.pdf



C'EST VOTRE
TALENT QUI FAIT
AVANCER LE
MOUVEMENT.



Visitez le
desjardins.com/carriere 1210913

FAITES EXPLOSER VOS REVENUS EN DEVENANT
AGENT EXCLUSIF CHEZ DESJARDINS ASSURANCES

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

- Formule de commissions permettant des revenus illimités
- Aide financière octroyée pour faciliter le démarrage de votre carrière
- Équipement informatique à la fine pointe de la technologie
- Encadrement d'un gestionnaire des ventes

Communiquez dès maintenant avec M. Éric Primeau au
1 855 236-1215 ou par courriel : eric.primeau@dgag.ca.

 **Desjardins**
Coopérer pour créer l'avenir

Saviez-vous que, pour quelques dollars, vous pouvez obtenir toutes les déclarations de copropriété au Registre foncier ?

Le premier document que le représentant en assurance de dommages voudra absolument consulter est la déclaration de copropriété et ses modifications, s'il y a lieu.



Trois parties distinctes

Depuis le 1^{er} janvier 1994, date d'entrée en vigueur du nouveau *Code civil du Québec*, la déclaration de copropriété, un acte notarié, est divisée en trois parties distinctes, à savoir : l'acte constitutif de copropriété, le règlement de l'immeuble et l'état descriptif des fractions (les lots de copropriété).

L'acte constitutif précise les pouvoirs et devoirs respectifs des différents organes du syndicat et détermine la destination de l'immeuble. En matière d'assurance, cette partie doit être considérée puisqu'elle rappelle les obligations du syndicat et des copropriétaires en la matière. L'acte constitutif permet d'apprécier la nature du risque assurable – ce risque n'étant en effet pas le même s'il s'agit d'une copropriété commerciale, d'une copropriété purement résidentielle ou d'une copropriété à usage mixte – et de déterminer la portée des garanties devant être souscrites.

Fait à noter, la déclaration de copropriété peut contenir des obligations d'assurance plus étendues que celles prévues par la loi et prévoir entre autres l'obligation pour les administrateurs du syndicat de souscrire une garantie pour leur responsabilité personnelle et des seuils minimums pour ces assurances. La déclaration de copropriété peut également prévoir toute une série de règles à ce chapitre, relatives au fiduciaire d'assurance et aux recours possibles entre le syndicat et les copropriétaires, notamment pour obtenir le remboursement de la franchise non prise en charge par telle ou telle assurance.

« SI LA DÉCLARATION DE COPROPRIÉTÉ DOIT ÊTRE NOTARIÉE, EN MINUTE ET PUBLIÉE AU REGISTRE FONCIER, TOUTE MODIFICATION QUI Y EST APPORTÉE N'EST PAS NÉCESSAIREMENT NOTARIÉE ET PUBLIÉE. »

OBLIGATION ENVERS LE CLIENT

Pour être en mesure de conseiller adéquatement ses clients, le représentant en assurance de dommages doit posséder des niveaux de connaissances suffisants, notamment en matière de copropriété. À cet égard, l'article 17 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* rappelle qu'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 n'a pas les habiletés nécessaires sans obtenir l'aide appropriée.



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



Cabinet en assurance de dommages et services financiers

« LA DÉCLARATION DE COPROPRIÉTÉ PEUT CONTENIR DES OBLIGATIONS D'ASSURANCE PLUS ÉTENDUES QUE CELLES PRÉVUES PAR LA LOI. »



Le règlement de l'immeuble, quant à lui, contient les règles relatives à la jouissance, à l'usage et à l'entretien des parties privatives et communes, ainsi que celles relatives au fonctionnement et à l'administration de la copropriété. Certaines dispositions du règlement de l'immeuble peuvent avoir pour objet de limiter les risques de sinistre et, ultimement, l'accroissement du risque assurable. Par exemple, le règlement peut interdire l'usage des barbecues sur les balcons ou encore limiter la location ou le nombre d'animaux de compagnie.

Un acte notarié

Si la déclaration de copropriété doit être notariée, en minute et publiée au Registre foncier, toute modification qui y est apportée n'est pas nécessairement notariée et publiée. Il est utile de préciser que les modifications au règlement de l'immeuble ne sont pas reçues devant notaire ni publiées au Registre foncier. Elles sont simplement déposées auprès du syndicat de la copropriété, d'où l'importance d'obtenir une copie complète de la déclaration de copropriété et de toutes les modifications y apportées, qu'elles aient été publiées ou pas au Registre foncier.

La déclaration de copropriété est réellement le point de départ de tout dossier d'assurance en matière de copropriété. On ne saurait trop insister sur le fait qu'il ne faut jamais se contenter d'extraits de cette déclaration, mais qu'il faut plutôt prendre soin d'en obtenir une copie intégrale. ■

À lire dans la prochaine ChADPresse : les autres documents essentiels à connaître en assurance des copropriétés, tels l'état du fonds de prévoyance et le carnet d'entretien d'immeuble.

INDIVISE OU DIVISE

Au sein de la copropriété, on distingue deux grandes familles qui correspondent à un régime juridique bien différent. Ainsi, il existe des copropriétés dites « indivises » et celles dites « divisées ».

Dans une copropriété indivise, chacun des copropriétaires peut céder un certain pourcentage de propriété ou la totalité du bien. Aucune partie du bien n'appartient en exclusivité à un seul des copropriétaires.

La copropriété divisée, quant à elle, prend une tout autre forme. Pour mettre en place une telle copropriété, l'immeuble est divisé en parties communes et privatives, lesquelles comportent leurs propres numéros de lots qui sont attribués lors d'une opération cadastrale. Une telle division permet ainsi à chaque copropriétaire du bien un droit de propriété exclusif sur sa partie privative et une quote-part dans les parties de l'immeuble qui sont considérées comme étant communes à l'ensemble des copropriétaires. Ces parties communes sont la propriété indivise des copropriétaires.

M^e Jean Rivard, LL.L., PAA, inspecteur

COUPABLE OU PRÉSUMÉ INNOCENT

Le Code civil du Québec (art. 2408 et 2409) impose à l'assuré une importante obligation de divulgation. Toutefois, l'assuré n'est pas nécessairement au courant des différents éléments pris en considération par l'assureur pour la souscription d'un risque.

Dans deux décisions récentes, les tribunaux ont eu à traiter de l'obligation d'un assuré de déclarer ses antécédents judiciaires. La notion « d'un assuré normalement prévoyant » ainsi que l'absence ou la présence d'une question jugée complexe sur le sujet des antécédents judiciaires ont été analysées.

L'importance de questionner sur ce qu'on veut savoir

La Cour supérieure, en novembre 2012¹, a entre autres analysé la décision de l'assureur de refuser d'indemniser son assuré pour des dommages causés par un incendie, au motif que ce dernier n'avait pas dévoilé un antécédent criminel de production de marijuana. L'assuré a plaidé coupable à l'accusation, au mois de février 2005, et l'incendie au bâtiment est survenu au mois de mai 2008.

Dans cette cause, il n'y a pas eu de contestation des prétentions de l'assureur, soit qu'une offense de la nature de celle dont le demandeur s'est reconnu coupable, moins de deux ans avant l'émission de la police d'assurance, pouvait être de nature à influencer un assureur « offrant des produits réguliers » d'accepter ou non un risque. Toutefois, le tribunal a considéré que le litige se situait plutôt sur la notion de savoir si un « assuré normalement prévoyant » devait dévoiler « de sa propre initiative » son dossier criminel. D'autre part, selon la Cour, les raisons

invoquées pour expliquer « l'absence de questions au sujet du dossier criminel », essentiellement pour ne pas « indisposer » la clientèle, paraissent « bien faibles face au préjudice du citoyen qui se verrait privé d'indemnité ».

Le tribunal a accepté la partie du témoignage de l'assuré selon laquelle il ne voyait pas de lien entre sa condamnation de production de marijuana, interrompue pour ne jamais être recommencée, et sa demande de couverture d'assurance. Les arguments de l'assureur traitant du risque moral (vengeance, règlement de comptes, etc.) et du risque physique (modification des installations électriques) ont été écartés en raison des délais et en l'absence d'une preuve concluante.

La Cour a condamné l'assureur à payer la somme de 338 000 \$ correspondant à la valeur du bâtiment incendié et son contenu.

Quand l'assuré cache ses antécédents

La Cour du Québec, en décembre 2012², a analysé la décision de l'assureur de refuser d'indemniser son assuré pour les dommages causés à son véhicule, en juillet 2011, au motif de son omission de dévoiler ses nombreux antécédents criminels. L'analyse a traité de l'assuré normalement prévoyant, mais cette fois à la lumière d'une question sur le sujet des antécédents judiciaires, et ce, « tant au criminel qu'au civil ». Malgré la complexité grammaticale de la question, selon le tribunal, les antécédents étaient tellement sérieux, récents et d'une telle fréquence « qu'un assuré prévoyant aurait compris qu'il aurait dû mentionner au moins les plaidoyers de culpabilité sur les éléments les

Actionnaires de cabinets recherchés

- ✘ Devenez courtier autonome et propriétaire de votre propre cabinet.
- ✘ Ayez accès à une diversité d'assureurs.
- ✘ Profitez d'un mode de rémunération innovateur reconnaissant de vos efforts.

**JOIGNEZ NOTRE ÉQUIPE
D'EXPÉRIENCE** pour un appui à vos ambitions et une formation complète.



Un choix
de confiance assuré
DEPUIS 30 ANS



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

Au moment de mettre sous presse, une autre décision venait d'être publiée.

Dans la décision *Bergeron c. Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa*, 2013 QCCQ 2777, le juge a statué que l'assurée n'était pas tenue d'effectuer une enquête pour s'enquérir de l'existence ou non d'antécédents judiciaires à l'égard de son nouveau conjoint afin d'en informer son assureur; en conséquence, elle n'a pas omis de déclarer des circonstances aggravant les risques stipulés dans la police d'assurance habitation (art. 2466 C.c.Q.).

plus frappants c'est-à-dire, les événements de mai et d'octobre 2007 » (vol d'une manette Interac, possession d'un appareil destiné à commettre un faux, possession d'une carte de crédit fabriquée ou falsifiée, probation non respectée et possession de cannabis).

La Cour a donc déclaré la police nulle et l'assureur a dû rembourser uniquement les primes perçues.

La présomption d'innocence

Si la plupart des décisions qui traitent des antécédents judiciaires concernent des condamnations de nature criminelle, qu'en est-il des accusations qui n'ont toujours pas connu leur dénouement (causes pendantes) au moment de la demande d'assurance ou en cours de terme d'une police d'assurance?

La Cour du Québec, en décembre 2012³, à la lumière de l'article 2466 C.c.Q. (aggravation de risque en cours de terme), a décidé que l'assuré était justifié de ne pas avoir dénoncé la suspension administrative de son permis de conduire et l'accusation de conduite en état d'ébriété. La demande d'assurance a eu lieu au mois de mars 2007, et une question sur les antécédents judiciaires et les « causes pendantes » a été posée. La police a été renouvelée automatiquement par la suite, sans que la question soit posée de nouveau. Au mois de janvier 2008, l'assuré a été arrêté en état d'ébriété et son permis de conduire a fait l'objet d'une suspension administrative de 30 jours. Le vol du véhicule est survenu le 20 novembre 2008.

Le tribunal a appliqué « la présomption d'innocence », d'autant plus que le demandeur « se croyait sincèrement innocent au point de contester cette accusation à trois reprises » et que la condamnation n'était survenue qu'après la demande d'indemnité. Le tribunal s'est référé à une décision antérieure selon laquelle une accusation pendante n'est pas la même chose qu'un dossier criminel et qu'« en l'absence de toute question », un accusé est « présumé innocent tant qu'il n'a pas été reconnu coupable ». L'âge du demandeur (16 ans) a été pris en considération ici pour les actes d'un mineur (art. 153 et ss. C.c.Q.) ainsi que son inexpérience pour justifier, entre autres, son incompréhension de l'importance des questions posées par l'assureur et de la nécessité de faire une divulgation « pendant son contrat d'assurance ».

Finalement, la Cour a condamné l'assureur à payer la somme de 10 000 \$ correspondant à la valeur du véhicule, le jour du sinistre.

Conclusion

Afin d'éviter toute annulation de police lors d'un sinistre, il est recommandé au représentant en assurance de dommages d'agir en conseiller consciencieux et de renseigner ses clients sur l'importance de divulguer leurs antécédents judiciaires et sur les conséquences possibles d'une non-divulgation. ■

¹ *Loranger c. Lloyd's Canada Compagnie d'assurances et al.*, 2012 QCCS 6266. (Inscription en appel, 200-09-007929-125)

² *Barakat c. Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa*, 2012 QCCQ 15979.

³ *Guignard c. Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa*, 2012 QCCQ 16297.

The English version of "Let's Talk Case Law" is available at chad.ca/chronicles



À la hauteur de vos ambitions

Soyez maître de votre destin

- courtier ou agent, réalisez votre rêve de liberté professionnelle en joignant le réseau des agents affiliés de La Capitale

Obtenez une rémunération avantageuse

- revenu moyen de 70 000 \$ après 3 ans
- 100 % de la rémunération en nouvelles affaires
- fonds de fidélisation accessible
- formule de partage des bénéfices

Pour discussion confidentielle :
Jocelyne Dubois, directrice du recrutement

1 855 906-2194 • jocelyne.dubois@lacapitale.com

Profitez d'un plan de soutien continu

- aide au démarrage
- formation et perfectionnement
- soutien marketing coopératif et évolutif
- programme de reconnaissance


La Capitale
Assurances générales

Cabinet en assurance de dommages



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

QUAND UN EXPERT EN SINISTRE ABDIQUE SES RESPONSABILITÉS EN FAVEUR DE L'ENTREPRENEUR EN RESTAURATION APRÈS SINISTRE

Les obligations
déontologiques
d'un professionnel
ont préséance
sur les directives
d'un employeur.

La plainte

À leur retour d'un week-end au chalet, en août, les assurés, propriétaires d'un duplex, constatent qu'est survenu un dégât d'eau important provenant du logement à l'étage. Les dommages sont concentrés surtout dans la cuisine.

Les assurés rapportent la perte à leur assureur. Un premier expert en sinistre téléphonique prend leur réclamation en charge. Deux mois plus tard, le traitement de leur réclamation est assigné à un expert en sinistre route.

Les assurés ont dénoncé la pratique professionnelle de leurs experts en sinistre, affirmant que les travaux de restauration, de très mauvaise qualité, avaient dû être refaits de nombreuses reprises et que leurs biens avaient été endommagés pendant les travaux.

Cependant, leur plainte portait surtout sur l'attitude des experts en sinistre qui ne semblaient pas prendre au sérieux les nombreuses doléances qu'ils avaient exprimées pendant les travaux. Les assurés avaient l'impression que les experts se fiaient uniquement à ce que leur disait l'entrepreneur accrédité par l'assureur.

Les enquêtes déontologiques

Le dossier avait été assigné à un expert route après que les assurés se soient plaints à l'expert en sinistre téléphonique que les travaux en cours étaient de piètre qualité, que les employés de l'entrepreneur accrédité par l'assureur ne se présentaient pas sur les lieux comme prévu et que les dommages s'aggravaient.

Il s'était écoulé plus de deux mois depuis la perte avant que l'expert en sinistre route constate les dommages à l'étage et au rez-de-chaussée ainsi que l'état des travaux en cours.

Il avait été convenu que les travaux seraient repris par le même entrepreneur et que les meubles seraient retirés de la résidence. Toutefois, l'entrepreneur a décidé de sortir seulement une partie des biens et d'entreposer les autres dans un hangar extérieur non chauffé.

Quelques semaines plus tard, les assurés avaient exigé que l'entrepreneur cesse les travaux, ceux-ci étant encore de piètre qualité. La zone sinistrée avait été mal isolée du reste de la maison et les dommages continuaient de s'aggraver. Malgré cette demande, les employés de l'entrepreneur avaient continué de se présenter sur les lieux. Pour que leur volonté soit respectée, les assurés ont dû mettre en demeure l'entrepreneur et l'assureur.

Ainsi, près de quatre mois après le dommage, une réunion a été tenue sur les lieux avec les assurés, l'expert en sinistre et l'évaluateur de l'assureur qui a constaté la malfaçon.

Par la suite, un nouvel entrepreneur, non annoncé par l'expert en sinistre, s'était présenté sur les lieux pour continuer les travaux, expliquant que le premier entrepreneur éprouvait des problèmes financiers et qu'il ne pouvait terminer ce qu'il avait commencé. Les assurés avaient refusé ce nouvel entrepreneur, irrités d'être les derniers à en être informés.

Lors d'une réunion organisée chez l'assureur, il avait été convenu que les assurés devaient trouver un entrepreneur de leur choix pour reprendre et terminer les travaux. Lorsque les assurés ont soumis un devis, l'assureur l'a jugé exagéré, reprochant aux assurés de vouloir faire des travaux supplémentaires, et a cessé d'assumer les frais d'hébergement.

Les assurés ont réintégré leur résidence plus de cinq mois suivant le dégât d'eau, après avoir réalisé eux-mêmes les travaux avec l'aide d'amis, après que les sous-traitants non payés du premier entrepreneur aient enregistré deux hypothèques légales sur leur résidence et après avoir entrepris des procédures légales contre leur assureur afin d'être indemnisés.

Les plaintes formelles*

Voici quelques-uns des chefs d'infraction reprochés à l'expert en sinistre téléphonique:

- A fait défaut d'agir avec professionnalisme et a fait preuve d'un manque de contrôle de la réclamation des assurés à la suite d'un dégât d'eau, notamment:
 - a. en ne connaissant pas la nature, l'étendue et/ou les montants des travaux à être exécutés et en déléguant le tout à l'entrepreneur en construction reconnu par l'assureur;
 - b. en ne cherchant pas à connaître la durée des travaux de remise en état de la résidence des assurés à la suite du dégât d'eau du mois d'août.
- A exercé ses activités de façon négligente en n'informant pas les assurés qu'ils pouvaient demander une copie de l'évaluation des dommages effectuée par l'assureur à la suite de leur réclamation découlant du dégât d'eau du mois d'août.

* 2011-08-01 (E)
2011-08-02 (E)

Cette chronique est tirée de cas véridiques et observés par le syndic. Son objectif : faire en sorte que vous vous interrogiez sur votre pratique, et ce, au regard de vos obligations déontologiques.

« L'EXPERT EN SINISTRE QUI ABDIQUE ET DÉLÈGUE SES RESPONSABILITÉS À DES FOURNISSEURS EST RECONNU COUPABLE D'UN MANQUE DE PROFESSIONNALISME ET DE CONTRÔLE. »

Imprimez ou partagez cet article à chad.ca/chroniques

Voici quelques-uns des chefs d'infraction reprochés à l'expert en sinistre route:

- A fait défaut d'agir avec professionnalisme et a fait preuve d'un manque de contrôle de la réclamation des assurés, à la suite d'un dégât d'eau, et ce, notamment:
 - a. en déléguant ses propres responsabilités aux fournisseurs et aux entrepreneurs en construction reconnus par l'assureur;
 - b. en ne sachant pas et en ne cherchant pas à savoir quand, pourquoi et quels biens meubles seront entreposés ni ceux demeurés sur place durant les travaux;
 - c. en n'obtenant qu'en décembre la liste des biens non récupérables évalués par le fournisseur.
- A exercé ses activités de façon négligente et a fait défaut de fournir aux assurés les explications nécessaires à la bonne compréhension du règlement de leur sinistre, notamment en ne les informant pas qu'ils pouvaient demander une copie de l'évaluation des dommages effectuée par l'assureur.

Les décisions du Comité de discipline: sur culpabilité et sur sanction

Le Comité de discipline a conclu à la culpabilité des deux experts sur les chefs d'infraction indiqués plus haut. Ces décisions sont riches en enseignements. En voici quelques-uns:

Quant à la procédure interne qui consiste à remettre une copie de l'évaluation des dommages seulement si les assurés la demandent, le Comité écrit:

[69] *Il y a lieu de rappeler que les obligations déontologiques d'un professionnel ont préséance sur les directives d'un employeur et que cette défense est irrecevable;*

[70] *Le témoignage des assurés a permis d'établir que ceux-ci avaient demandé à plusieurs reprises, sans succès, d'obtenir une copie de l'évaluation;*

[72] *Suivant l'article 14 du Code de déontologie des experts en sinistre, l'expert doit favoriser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce ses activités;*

[73] *En pratique, cela signifie que l'expert en sinistre ne doit pas être à la remorque de ses clients, il doit être proactif et devancer les besoins d'information du consommateur.*

Et plus loin, le Comité ajoute:

[119] *Suivant le témoignage de l'expert route, il aurait remis aux assurés une copie des devis, mais sans indication du coût des travaux.*

[120] *Le Comité considère que cette copie des devis n'était d'aucune utilité pour les assurés en l'absence de l'indication du coût des travaux.*

Quant au manque de contrôle du traitement de la réclamation, le Comité conclut que les assurés ont vécu un véritable cauchemar en raison du manque de suivi des experts en sinistre et écrit:

[91] *Cette situation cauchemardesque aurait pu être facilement évitée par un contrôle beaucoup plus serré de la part de l'expert en sinistre route.*

[92] *Celui-ci a non seulement délégué ses responsabilités à l'entrepreneur et aux fournisseurs, mais on pourrait même dire qu'il a abdiqué, en leur faveur, la totalité de celles-ci.*

[93] *Un contrôle plus adéquat de la situation et une écoute plus attentive aux récriminations des assurés auraient permis d'éviter une situation aussi désastreuse.*

Et dans la décision sur sanction, le Comité ajoute:

Il appert que l'expert en sinistre route a abdiqué en faveur de l'entrepreneur et des fournisseurs la totalité de ses obligations. En déléguant ainsi ses responsabilités à des personnes incompétentes, l'intimé s'est rendu responsable de leurs fautes et omissions.

Conclusion

Ces décisions phares du Comité de discipline rappellent que la volonté du législateur est claire: la protection du public en cas de réclamation est assurée par la présence d'un expert en sinistre compétent, responsable et en contrôle. Personne d'autre ne peut ni ne doit remplir ce rôle. ■

▼
The Syndic's column is available in English at chad.ca/chronicles



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

c.

M. Jean-Pierre Tardif (Thetford Mines)
Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 131984
Plainte n° 2012-04-02(C)

Plainte

Au printemps 2011, l'intimé a acheté plusieurs noms de domaine s'apparentant aux noms d'assureurs directs tels que SSQ, Assurances Desjardins, Assurances Banque Nationale et La Capitale, dans le but de rediriger les internautes vers le site de son cabinet, Assurancia Groupe Tardif.

La plainte amendée comporte deux chefs d'infraction. Il est reproché à l'intimé d'avoir, par le truchement d'Internet, fait des représentations trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur en utilisant des adresses Internet ou des noms ressemblant aux noms de compagnies d'assurances (chef n° 1) et de ne pas avoir fait preuve d'intégrité à l'endroit de certains assureurs en utilisant des adresses Internet ou des noms comportant leur nom ou une variation leur ressemblant (chef n° 2).

Décision

Le 25 janvier 2013, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des deux chefs d'infraction reprochés.

Sanction

Le 25 janvier 2013, le Comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 20000 \$, une limitation d'exercice consistant en une interdiction d'agir comme dirigeant responsable d'un cabinet pendant une période d'un an et le paiement des déboursés, incluant les frais de publication de l'avis de limitation d'exercice.

Comité de discipline

M^e Patrick de Niverville, président
M^{me} Joanne Allard, courtier en assurance de dommages, membre
M^{me} Francine Normandin, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre

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

c.

M^{me} Lyne Hébert (Lévis)
Expert en sinistre, intimée
Certificat n° 138917
Plainte n° 2012-04-01(E)

Plainte

Le 10 juin 2008, les assurés subissent un dégât d'eau à leur résidence. Le lendemain, leur assureur confie le dossier à l'intimée, laquelle effectue le jour même une visite des lieux. Lors de la visite, les assurés informent l'intimée que des travaux importants ont été effectués trois ans auparavant à la suite d'un dégât d'eau causé par l'affaissement du drain français et que la qualité des travaux serait peut-être en cause. L'intimée informe alors les assurés que leur police actuelle contient une exclusion concernant cette situation et leur demande de contacter leur ancien assureur.

La plainte comporte deux chefs d'infraction. Il est reproché à l'intimée d'avoir manqué d'équité et d'objectivité dans le traitement de la réclamation des assurés en ne procédant pas à une enquête sur les causes du sinistre et en s'en tenant à la première explication fournie par les assurés relativement à la cause du dégât d'eau survenu à leur résidence (chef n° 1). Il est également reproché à l'intimée d'avoir fait preuve de négligence dans le traitement de la réclamation des assurés, en n'agissant pas promptement quant aux démarches nécessaires à l'avancement du dossier et en ne fournissant pas les explications nécessaires à la compréhension du dossier par les assurés (chef n° 2).

Décision

Le 15 février 2013, à la suite de l'audition de la cause des 28 et 29 janvier 2013, le Comité de discipline a acquitté l'intimée des deux infractions reprochées.

Comité de discipline

M^e Patrick de Niverville, président
M^{me} Louise Beauregard, expert en sinistre, membre
M. Claude Gingras, expert en sinistre, membre



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

c.

M^{me} Kostia Pantazis (Montréal)

Courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.), intimée

Certificat n° 125620

Plainte n° 2012-09-04(C)

Plainte

En 2010, il a été constaté que certaines personnes à l'emploi du cabinet ne détenaient pas de certificat émis par l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) pour pratiquer les activités de représentant en assurance de dommages.

La plainte comporte quatre chefs d'infraction, soit d'avoir permis à quatre employés (un chef d'infraction par employé) d'agir auprès de la clientèle du cabinet sans autorisation réglementaire et sans détenir de certificat.

Décision

Le 26 février 2013, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré M^{me} Pantazis coupable de l'ensemble des chefs d'infraction reprochés.

Sanction

Le 26 février 2013, le Comité de discipline a entériné la recommandation commune des parties relativement à la sanction et a imposé à l'intimée une amende globale de 18000 \$ ainsi que le paiement de tous les déboursés.

Comité de discipline

M^c Patrick de Niverville, président

M. Benoît Ménard, C.d'A.Ass., courtier

en assurance de dommages, membre

M. Marc-Henri Germain, C.d'A.Ass.,

courtier en assurance de dommages, membre

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

c.

M. Steven McDougall (Montréal)

Actuellement inactif et sans mode d'exercice comme courtier en assurance de dommages, intimé

Certificat n° 164285

Plainte n° 2012-09-03(C)

Plainte

Pendant une période allant de septembre 2011 à janvier 2012, l'intimé a détourné à son profit des sommes qui lui ont été versées en argent comptant par certains assurés pour acquitter leur prime d'assurance automobile (chefs n^{os} 1 et 2). De plus, il a exercé ses activités dans un état susceptible de compromettre la qualité de ses services, agissant ainsi à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession (chef n° 3). Le dernier chef d'infraction lui reproche d'avoir exercé ses activités pendant une certaine période, et ce, sans avoir renouvelé son certificat auprès de l'Autorité (chef n° 4).

Décision

Lors de l'audition devant le Comité de discipline du 7 février 2013, l'intimé a enregistré un plaidoyer de culpabilité à l'égard de tous les chefs d'infraction et a été déclaré coupable, séance tenante, des quatre chefs d'infraction de la plainte.

La décision du Comité de discipline a été rendue le 28 février 2013.

Sanction

Le 28 février 2013, le Comité de discipline a imposé deux radiations temporaires de six mois et une radiation temporaire d'un mois à être purgées de façon concurrente, soit un total de six mois. Le Comité de discipline a ordonné la publication d'un avis de radiation à compter de la remise en vigueur du certificat de l'intimé, des amendes totalisant 4000 \$ concernant les chefs d'infraction n^{os} 1, 2 et 4 ainsi que le paiement des déboursés, y compris les frais de publication.

Comité de discipline

M^c Patrick de Niverville, président

M. Benoît Ménard, C.d'A.Ass., courtier

en assurance de dommages, membre

M^{me} Anne-Marie Bourgeois, courtier

en assurance de dommages, membre

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

c.

M. Pierre Plamondon (Baie-Comeau)

Courtier en assurance de dommages, intimé

Certificat n° 127200

Plainte n° 2011-04-02(C)

Plainte

En octobre 2005, un assuré achète une piscine hors terre et en avise le cabinet. Personne ne l'informe que la couverture de base exclut la piscine et qu'un avenant spécifique est requis. Les renouvellements annuels se font automatiquement par la suite, sans révision des besoins du client.

Lorsque la piscine est endommagée et que l'assuré en avise le cabinet au printemps 2009, il est informé que la piscine n'est pas couverte et qu'il n'a pas de protection d'assurance à cet égard. L'assuré se plaint verbalement en juillet 2009 et demande à être dédommagé, mais sa plainte demeure sans réponse pendant plusieurs mois, jusqu'à ce que l'assuré porte plainte à l'Autorité et à la ChAD.

La plainte du syndic contre l'intimé comporte quatre chefs d'infraction. Premièrement, d'avoir fait défaut, à titre de dirigeant responsable, de mettre en place une politique adéquate de renouvellement de contrat d'assurance habitation, y compris une révision des besoins des clients (chef n° 1). Dans un second temps, d'avoir fait croire à son client qu'il négociait avec l'assureur pour l'indemnisation des dommages alors qu'aucun dossier de réclamation n'avait été ouvert (chef n° 2). Troisièmement, d'avoir fait défaut d'informer le client de l'existence d'une politique de traitement des plaintes au cabinet et de mentionner que cette politique s'appliquait de la même façon aux plaintes verbales et écrites (chef n° 3). Finalement, d'avoir manqué de modération, d'objectivité et de dignité dans ses propos lors d'une conversation téléphonique avec le client (chef n° 4).

Décision

Le 13 mars 2013, à la suite de l'audition du 19 février 2013, lors de laquelle l'intimé a enregistré un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des quatre chefs d'infraction.

Sanction

Le 13 mars 2013, le Comité de discipline a imposé une réprimande (chef n° 3), des amendes totalisant 7000 \$ (chefs n^{os} 1, 2 et 4) et le paiement de tous les déboursés.

Comité de discipline

M^c Patrick de Niverville, président

M^{me} France Laffèche, C.d'A.A., courtier

en assurance de dommages, membre

M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A.,

courtier en assurance de dommages, membre

L'intégralité
des décisions
du Comité
de discipline
de la ChAD
se trouve à
jugements.qc.ca

Saviez-vous que la Coalition fait la promotion des professions de l'industrie auprès des personnes en réorientation de carrière et des nouveaux arrivants? Plus d'information à prosdellassurance.ca

PORTRAIT DE L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES AU CANADA

L'Institut d'assurance du Canada a mené une troisième étude démographique au sein de l'industrie. Cette recherche présente les tendances actuelles et les prévisions quant aux besoins futurs de l'industrie en matière de ressources humaines. Consultez le rapport au www.institutdassurance.ca/etude.

Profil démographique

- 40,5** ans: âge médian des travailleurs
- 41** ans: âge médian des travailleuses
- 37 %** des employés de l'industrie ont entre 46 et 65 ans
- 35 %** des employés de l'industrie ont entre 33 et 45 ans
- 27 %** des employés de l'industrie ont entre 17 et 32 ans
- 63 %** des professionnels ont fait une réorientation de carrière
- 15 %** des professionnels ont obtenu leur plus haut niveau de scolarité à l'étranger

Recrutement

- 4 vs 10** l'industrie recrute seulement 4 employés de moins de 25 ans pour 10 employés âgés de 55 à 64 ans qui pourraient partir à la retraite
- 44 %** des employés actuels ont obtenu leur premier emploi dans l'industrie à la suite d'une recommandation faite par un membre de la famille ou un ami qui y travaillait
- 60** ans: âge médian de la retraite pour les hommes
- 59** ans: âge médian de la retraite pour les femmes

Source: Institut d'assurance du Canada, rapport exécutif d'Une analyse démographique de l'industrie de l'assurance de dommages au Canada 2012-2022

Q Je suis un courtier. J'ai posté à mon client un avis de renouvellement qui est revenu avec la mention « Déménagé ». J'ai tenté sans succès de le joindre par téléphone aux trois numéros inscrits au dossier. Que puis-je faire maintenant?

R Vous devez prendre tous les moyens possibles pour joindre votre client. Utilisez les ressources à votre disposition: vérifiez si une adresse de courriel est inscrite au dossier, cherchez les coordonnées du client sur Internet ou encore appelez son employeur ou l'assistance-annuaire (4-1-1). Consignez bien au dossier de l'assuré l'ensemble des démarches effectuées et leur résultat, et conservez également dans le dossier la lettre qui vous a été retournée avec la mention « Déménagé ». Vous avez l'obligation de faire parvenir l'avis de renouvellement à la dernière adresse connue. Si ces démarches n'aboutissent pas, que vous restez sans nouvelles et que le contrat est résilié par l'assureur pour non-paiement, vous pourrez faire la preuve des démarches entreprises. En cas de résiliation, l'assureur a l'obligation de faire parvenir la lettre de résiliation par courrier recommandé. À la suite de la résiliation pour non-paiement, il est d'usage pour le courtier de transmettre une lettre de fin de mandat dans les cas où le risque n'est pas remplacé auprès d'un autre assureur. Il vaut mieux en faire plus que pas assez. ■



Plus qu'une carrière...
un milieu de vie !

Vous aurez un rôle important à jouer en... INDEMNISATION

Intact vous offre plus qu'un travail : un environnement stimulant où les avantages sont nombreux !

- Possibilité de relever des défis excitants et de faire avancer votre carrière
- Accès à des programmes de formation qui vous permettront de développer votre talent
- Conditions de travail concurrentielles
- Programme complet d'avantages sociaux (dont régime de retraite)



Postulez en ligne au intactcf.com

intact

NOUVELLE FORMATION

POUR LES EXPERTS EN SINISTRE

Dès cet automne, la ChAD offrira une nouvelle formation qui donnera droit à 3 UFC en conformité. S'appuyant sur de récentes décisions disciplinaires, Carole Chauvin, syndic de la ChAD, rappellera où commence et où finit le rôle d'un expert en sinistre dans les différentes étapes d'un règlement. Consultez le calendrier des formations de la ChAD pour connaître les dates offertes. ■

SÉANCES OFFERTES

EN ENTREPRISE

Les représentants de votre entreprise ont besoin de suivre de la formation? Vous êtes situé loin des grands centres urbains? Saviez-vous que la ChAD offre des formations en entreprise? Pour plus de renseignements, communiquez avec le Service de la formation continue à sdp@chad.qc.ca, au 514 842-2591 ou au 1 800 361-7288. ■

FÉLICITATIONS

AUX MEMBRES

qui ont obtenu le titre professionnel de courtier d'assurance associé ou de courtier d'assurance agréé:

Eric Desjardins

C.d'A.A.

André Desjardins assurances inc.

Marie-Ève Bergeron Tardif

C.d'A.Ass.

Vézina assurances inc.

Simon Parent

C.d'A.Ass.

PMT Roy Assurances et services financiers inc.

Gabriel Gosselin

C.d'A.Ass.

Le Groupe financier Fort inc.

Éric Scott

C.d'A.Ass.

René Scott & associés inc.

Consultez la liste
des activités
de formation
continue
accréditées par
la ChAD à
chad.ca

CALENDRIER DES FORMATIONS AUTOMNE 2013

3 UFC Conformité – 95 \$ plus taxes

Les nouvelles technologies dans votre pratique professionnelle

Montréal	10 septembre
Brossard	12 septembre

La conformité et la relation client: comment éviter les problèmes?

Québec	20 septembre
Laval	25 septembre
Saint-Jérôme	22 octobre
Brossard	23 octobre
Sherbrooke	6 novembre
Montréal	20 novembre
Joliette	4 décembre

La conformité et le règlement de sinistres: comment éviter les problèmes?

Montréal	18 septembre
Laval	12 novembre

Votre rôle-conseil: qu'en disent les tribunaux?

Québec	20 septembre
Laval	25 septembre
Saint-Jérôme	22 octobre
Brossard	23 octobre
Sherbrooke	6 novembre
Montréal	20 novembre
Joliette	4 décembre

Ma déontologie ou les directives de mon employeur? (pour les experts en sinistre)

Montréal	18 septembre
Laval	12 novembre

Bien documenter son dossier pour mieux se protéger

Brossard	12 septembre
Montréal	27 novembre

La protection des renseignements personnels: les règles de l'art

Montréal	27 novembre
----------	-------------

Consultez la description
complète des formations à
chad.ca/formation.

LinkedIn

Vous êtes
présent
sur le réseau
LinkedIn ?

PROFITEZ-EN POUR SUIVRE LES ACTUALITÉS DE LA ChAD