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

# LA ChAD PRESSE

VOLUME 14 NUMÉRO 3 AUTOMNE 2013

ENVOI PUBLICATION CANADIENNE 40062480

ENJEUX

# LE CYBER-RISQUE :

## GÉRER LE RISQUE À L'ÈRE NUMÉRIQUE

**DOSSIER**
LE DÉGÂT D'EAU QUI MENA À UN « ESTOPPEL »

**SPÉCIALITÉ**
TRANSIGER EN COPROPRIÉTÉ : LES PIÈGES À ÉVITER

**CONFORMITÉ**
L'OBLIGATION D'INFORMER : QUELLES SONT LES LIMITES ?

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

**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

## SOMMAIRE

2 **Opinion**
Nous sommes là pour vous

4 **Enjeux**
Le cyber-risque : gérer le risque à l'ère numérique

8 **Dossier**
Le dégât d'eau qui mena à un « estoppel »

10 **Spécialité**
Transiger en copropriété : les pièges à éviter

12 **Conformité**
L'obligation d'informer : quelles sont les limites ?

14 **Jurisprudence**
Jusqu'où l'assureur couvre-t-il des lieux où se déroulent des activités criminelles ?

16 **Syndic**
Transmettre à l'assureur les informations d'usage

18 **Discipline**

22 **Quiz**
**Q&R**

23 **Formation**
Fin de la période de référence
Reconnaître l'expérience professionnelle afin d'obtenir un diplôme, c'est possible !
Formations en entreprise
Calendrier des formations

**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

*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

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

chad.ca

Position seulement

FSC® C103452

# OPINION

MAYA RAIC
PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

CHAQUE ANNÉE,

PLUSIEURS INITIATIVES

VOIENT LE JOUR POUR

VOUS AIDER À AMÉLIORER

VOTRE PRATIQUE

PROFESSIONNELLE.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Je vous présente le logo renouvelé. À l'image de la ChAD, il évoque la solidité et est orienté vers l'individu.

**Maya Raic**

CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES

« Dans un souci de saine gestion, le changement d'image s'effectuera graduellement au cours de la prochaine année. »

# NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS

En 2014, la ChAD aura 15 ans. Que de chemin parcouru depuis sa création ! Au fil des ans, notre organisation n'a cessé de se développer afin que nos actions et notre vision reflètent vos besoins et l'évolution de l'industrie.

En 2005, l'Autorité des marchés financiers nous confiait le mandat d'inspecter les cabinets de courtage et de règlement de sinistres de 24 certifiés et moins. Axées sur la prévention, les recommandations qui découlent des inspections permettent aux cabinets d'améliorer leur pratique et de se conformer aux lois et règlements. Quelques années plus tard, la ChAD lançait son programme de formation en conformité en vue de répondre à un besoin de l'industrie et de permettre aux membres de perfectionner leur pratique. La ChAD est également à l'origine de la création de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages, un projet innovateur et rassembleur qui vise à valoriser notre industrie auprès du grand public et à contrer la pénurie de main-d'œuvre.

L'an dernier, *La ChADPresse* s'est métamorphosée. Vous nous avez demandé, lors de groupes de discussion et de sondages, des articles traitant de sujets terre à terre en lien avec votre profession. C'est ce que nous avons fait. Aujourd'hui, nous poursuivons l'amélioration de nos outils de communication et nous préparons le terrain pour les dix prochaines années. L'objectif : devenir un organisme d'autoréglementation (OAR) complet de première ligne, axé sur la prévention.

Avec moins d'un Québécois sur dix qui connaît la ChAD, nous devons accroître notre notoriété pour accomplir pleinement notre mission. L'encadrement est source de confiance pour plusieurs consommateurs. En tablant sur ce point, nous améliorons la perception qu'ils entretiennent à l'égard des professionnels de l'assurance de dommages. Une grande partie des consommateurs ignorent aussi les mécanismes qui existent pour les protéger et les accompagner. Les campagnes que nous menons sur le Web, depuis près de deux ans, contribuent donc à nous faire connaître et à augmenter leur connaissance de l'assurance de dommages. Pour la prochaine phase, prévue cet automne, la ChAD présentera une image renouvelée qui solidifiera son positionnement et illustrera encore mieux sa mission. Crédibilité, orienté vers l'individu, protection : voilà les mots à associer au logo de la ChAD.

Ainsi, les lignes courbes de l'ancien logo font maintenant place à des lignes droites et épurées, ce qui confère solidité et crédibilité à l'organisme – des qualités essentielles pour un OAR complet de première ligne. Le rouge, une couleur phare, agit à titre de balise, rappelant le rôle d'encadrement de la ChAD tout en apportant vitalité et chaleur. Les fondations du nouveau logo demeurent les trois catégories de membres. Au centre, au cœur des préoccupations de la ChAD, se trouve un individu qui représente tant le membre que le consommateur. Finalement, le tout est protégé par un toit.

J'aimerais revenir sur l'individu qui se trouve au cœur de notre identité. Plusieurs d'entre vous pensent que la ChAD n'existe que pour les sanctionner. Certes, la discipline figure parmi nos activités, mais ce n'en est qu'une partie. Chaque année, nous créons des outils pour vous accompagner dans la mise en place de pratiques conformes aux codes de déontologie. Chaque jour, nous répondons aux questions des membres. Les recommandations qui découlent de l'inspection permettent aux cabinets d'améliorer leur pratique. Nous adaptons constamment notre offre de formation continue à vos besoins. D'ailleurs, dès cet automne, vous trouverez à chad.ca de courtes formations en ligne donnant droit à des UFC en Conformité et vous permettant de remplir plus aisément vos obligations, où que vous soyez.

Ces actions démontrent que « nous sommes là pour vous », autant que pour le public. Et c'est grâce à vos commentaires et suggestions que la ChAD réussit à mettre en place des outils pertinents. N'hésitez jamais à nous communiquer vos besoins ! ■

# EN JEUX

14 MILLIONS DE NOUVEAUX ÉCHANTILLONS DE LOGICIELS MALVEILLANTS ONT ÉTÉ ENREGISTRÉS AU PREMIER TRIMESTRE 2013

LE CYBER-RISQUE :

# GÉRER LE RISQUE À L'ÈRE NUMÉRIQUE

La virtualisation des affaires ne cesse de s'accroître. De plus en plus de cabinets se tournent vers un environnement sans papier et utilisent le nuage et les appareils portatifs au quotidien. Les systèmes télématiques et la vente en ligne d'assurance gagnent en popularité. La rapidité et la flexibilité du monde électronique séduisent.

### Manque de préparation et de conscientisation des entreprises

Pourtant, les entreprises canadiennes sont en général peu préparées à gérer le cyber-risque. En effet, une enquête[1] réalisée auprès de 520 entreprises canadiennes révèle qu'au cours de l'année 2012, près de sept entreprises sur dix, tous secteurs confondus, ont rapporté 5 866 attaques, soit environ 16,5 attaques par jour. Or, seulement 22 % d'entre elles avaient mis en place des processus d'évaluation et de gestion des cyber-risques.

Le cyber-risque est « lié à l'usage des moyens informatiques, qu'ils soient la cible, l'instrument ou l'accessoire par lequel la menace est exécutée, explique José M. Fernandez, professeur adjoint au département de génie informatique et génie logiciel de l'École Polytechnique de Montréal. Ce risque peut être délibéré, comme le piratage ou le vol de données personnelles, ou accidentel, comme une erreur de programmation ou de manipulation ». Toutes les entreprises sont susceptibles d'être victimes « d'une violation de données sensibles, de piratage informatique, de fouilles de poubelles électroniques, de virus informatiques, de sabotage ou d'erreurs d'employés, de pillage d'information et de vol d'identité », indique Line Lagloire, courtier en assurance de dommages chez Racine et Chamberland.

Selon M. Fernandez, puisque « 90 % de l'actif des entreprises actuelles est informationnel, il faut se sensibiliser aux enjeux économiques et juridiques » liés à l'usage des réseaux informatiques.

### Sensibilité des données

Les représentants en assurance de dommages doivent rappeler à leurs clients que ce n'est pas tant la taille de leur entreprise que la valeur des données qu'elle possède qui suscite l'intérêt des cybercriminels. Alexis Héroux, courtier en assurance de dommages et gestionnaire service client chez BFL Canada, précise : « Certains secteurs, comme le commerce de détail ou l'hôtellerie, sont plus visés en raison de leur haut taux de transactions bancaires. En hôtellerie, on trouve également beaucoup de renseignements sur l'identité des

►►►

**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

**Profitez d'un plan de soutien continu**
- aide au démarrage
- formation et perfectionnement
- soutien marketing coopératif et évolutif
- programme de reconnaissance

**Pour discussion confidentielle :**
**Jocelyne Dubois, directrice du recrutement**

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

La Capitale
Assurances générales
Cabinet en assurance de dommages

## AVISER LES CONSOMMATEURS POUR UNE PRATIQUE COMMERCIALE SAINE

En juin dernier, l'Autorité des marchés financiers a publié une *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*, disponible à **lautorite.qc.ca**. Au chapitre de la protection des renseignements personnels, on peut lire que : « L'Autorité s'attend notamment à ce que les consommateurs soient avisés en temps opportun de tout bris de confidentialité susceptible de nuire à leurs intérêts ou à leurs droits. »

clients qui réservent », ce qui en fait une cible de choix pour le vol d'identité et de données bancaires. Dans le cadre d'une enquête menée par l'International Cyber Security Protection Alliance[1], les entreprises canadiennes du secteur financier ont déclaré avoir subi en moyenne 20 attaques pour la seule année 2012 et celles du commerce de détail, 18 attaques. Ces chiffres les placent devant l'aéronautique et la défense avec 11 attaques par entreprise touchée. M. Héroux rappelle cependant que « la législation canadienne actuelle n'oblige pas les entreprises à divulguer publiquement la découverte d'une faille de sécurité, ce qui fait en sorte que ces chiffres ne reflètent peut-être pas la réalité. L'entrée en vigueur d'une législation plus coercitive nous permettrait probablement d'avoir un meilleur portrait de la situation avec des statistiques plus précises ».

« L'industrie des technologies de pointe ou les compagnies qui exploitent des ressources naturelles sont régulièrement victimes de vol de propriété intellectuelle, ajoute M. Fernandez. Les secrets industriels ou les cartes des gisements de minerai, par exemple, sont des informations qui attirent les pirates informatiques. Dans une économie fortement basée sur l'information, où il est crucial de pouvoir devancer son concurrent pour lancer un produit novateur ou le supplanter dans l'exploitation d'une mine, ce sont des attaques ciblées qui rapportent et qui, à long terme, peuvent avoir des conséquences économiques et diplomatiques élevées. »

### Répercussions opérationnelles, financières et sociales

Une faille de sécurité, quelle qu'en soit la cause, nécessite l'engagement de nombreuses ressources financières et humaines. « Le Ponemon Institute[2] estime que le coût moyen est de 136 $ par dossier touché », explique M. Héroux. Ce montant représente d'abord les frais engagés pour remettre le réseau en état (incluant l'enquête pour trouver l'origine de la faille et la réparer), les coûts de gestion de crise, tels que l'émission des avis de compromission des données personnelles, les frais de relations publiques, de notes de surveillance du dossier de crédit et les services de mise en place d'un centre d'appels. À cela peuvent s'ajouter les coûts indirects liés à une poursuite, la responsabilité envers les tiers ou les amendes réglementaires prévues lorsque la confidentialité des données est compromise. Lorsqu'un réseau informatique est hors service, le Ponemon Institute estime que la durée moyenne de cette interruption des affaires est de 134 minutes. Une perte de revenus vient alors gonfler les coûts indirects subis.

Le public aime savoir que ses données sont protégées lorsqu'il transige avec une entreprise. Lors d'une faille, la réputation des entreprises peut être ébranlée, entraînant une perte de clientèle et des occasions d'affaires manquées.

### Le maillon faible

Pour M. Fernandez, « il est donc impensable à l'heure actuelle qu'un plan de gestion des affaires ne comprenne pas un volet de gestion du cyber-risque. De la même manière qu'une entreprise d'import-export compte sur le soutien d'un directeur financier pour gérer les risques liés aux variations du taux de change et des coûts que cela engendre, elle devrait également se doter d'une stratégie lui permettant d'identifier, de contrôler et de minimiser le cyber-risque ».

[1] International Cyber Security Protection Alliance, *Rapport d'enquête sur le cybercrime au Canada*, mai 2013.

[2] Le Ponemon Institute est un centre indépendant de recherche sur les pratiques responsables de gestion de l'information et de la confidentialité. Pour en savoir plus : ponemon.org.

En juin dernier, le *Rapport annuel 2013 sur le coût global des brèches de données*, produit par Symantec et le Ponemon Institute, révélait que les principales causes d'une faille de sécurité sont le facteur humain, les pannes informatiques et les cyberattaques. Si la cybercriminalité a coûté environ 5 400 000 $ en 2012 au Canada, la même année, 35 % des failles ont été causées par le facteur humain (la négligence et les erreurs). La sécurité du réseau devrait donc passer également par une éducation du maillon le plus faible : les usagers.

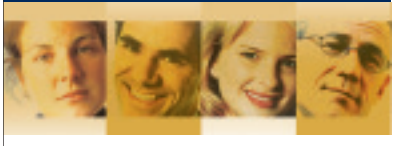
« Il faut que les gestionnaires prennent conscience de l'importance de développer des politiques de restriction et d'utilisation du système informatique et d'induire un changement des comportements des usagers, individuellement et au sein des entreprises », poursuit M. Fernandez. De leur côté, « les représentants doivent sensibiliser leurs clients en leur expliquant ce qu'est le cyber-risque et quelles en sont les conséquences, par exemple en simulant les coûts financiers liés à une cyberattaque à l'aide d'un calculateur de risques, propose M. Héroux. Sur Internet, on trouve beaucoup de ressources, dont des forums, des blogues d'avocats canadiens spécialisés et des formations offertes par des spécialistes ». Des initiatives comme le Project Honey Pot permettent de démontrer la fréquence des attaques. Bien que cela reste une démarche volontaire, et qu'« on ne trouve pas encore de Honey Pot au Canada », comme l'indique M. Héroux, cela reste un moyen de mesurer en temps réel l'ampleur de la menace à l'échelle internationale. Avec 14 millions de nouveaux échantillons de logiciels malveillants enregistrés par la compagnie de sécurité informatique McAfee au cours du premier trimestre 2013, le risque est réel.

## Émergence d'une nouvelle protection

« Lorsque l'on aborde la question du cyber-risque, l'un des obstacles que l'on rencontre en tant que conseiller est la fiabilité du système informatique, poursuit M. Héroux. Il est bon de rappeler que toutes les rustines (*patchs*) informatiques que l'on met en place sont des réponses à des failles de sécurité déjà découvertes. Entre le moment où cette mise à jour est créée et diffusée et son installation, la menace a eu le temps de se propager. »

La sécurité informatique ne doit donc pas être vue comme le rempart absolu. « De la même manière que les gicleurs dans une entreprise vont minimiser les dommages d'un incendie, la sécurité informatique va minimiser les risques, sans toutefois les éliminer. Les entreprises devraient donc considérer souscrire une cyberassurance, au même titre qu'elles se dotent d'une protection contre les dommages causés par un incendie », explique M. Héroux. Selon les risques identifiés, « le représentant devra établir avec son assuré quels sont les chapitres de la cyberassurance pouvant compléter au mieux le programme d'assurances actuel », mentionne M^me^ Lagloire. Tout le monde devrait pouvoir y trouver son compte, ajoute M. Héroux : « Plus d'une dizaine d'assureurs proposent ce genre de protection au Canada actuellement. Certains offrent un service spécialisé pour la prévention, d'autres proposent surtout une protection pour les frais de gestion de crise. On trouve également des assureurs avec une grande expertise dans l'après-brèche qui ont des centres d'appels permanents et des services de relations publiques spécialisés. L'entrée en vigueur d'une loi plus punitive entraînerait probablement le développement de nouveaux produits. » ■

PROPRIÉTAIRE DE VOTRE ENTREPRISE
(Cabinet en assurance de dommages)



COURTIERS UNIS
LE RÉSEAU DE COURTIERS D'ASSURANCE INDÉPENDANTS

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

**Courtiers Unis est votre meilleur partenaire, si vous voulez :**

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

# DOSSIER

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 AINSI QU'À UNE AVOCATE SPÉCIALISÉE EN ASSURANCE DE DOMMAGES POUR SAVOIR CE QU'ILS EN PENSENT ET COMMENT ILS AURAIENT ABORDÉ CETTE SITUATION.

Consultez la nouvelle procédure « Avis de réserve » de la ChAD dans la boîte à outils à **chad.ca/outils**.

# LE DÉGÂT D'EAU QUI MENA À UN « ESTOPPEL »

## L'histoire

*Les propriétaires d'une maison unifamiliale subissent un dégât d'eau qu'ils rapportent à leur courtier en assurance de dommages. Ce dernier achemine la réclamation à leur assureur.*

*Le dossier est assigné à un expert en sinistre à l'emploi de cet assureur qui se rend rapidement sur les lieux et constate la présence d'eau sur le plancher du sous-sol. Il dit aux assurés que les dommages sont couverts tout en précisant que le coût de réparation de la cause du dommage n'est pas remboursable. La réparation requise à leur entrée d'eau sera à leurs frais.*

*L'expert en sinistre obtient rapidement une évaluation des dommages de la part d'une firme d'excavation, estimés à 8 000 $. Les assurés, pour leur part, obtiennent une évaluation des dommages d'une autre firme d'excavation, qui s'élève à 40 000 $. Ce montant excédant l'autorité de l'expert en sinistre, il soumet le tout à son supérieur qui constate que la perte est non recevable, l'avenant d'entrée d'eau n'ayant pas été souscrit.*

*Les assurés sont mécontents de la tournure des événements. L'expert en sinistre regrette d'avoir induit en erreur les assurés et d'avoir créé ce qu'on appelle un « estoppel ».*

## Renonciation

Le concept d'« estoppel » émane de la common law et n'est pas reconnu en droit civil québécois. M^e^ Geneviève Cotnam, du cabinet Stein Monast de Québec, explique : « Au Québec, les tribunaux auront généralement recours aux principes entourant la renonciation à un droit pour examiner le comportement de l'assureur. » Pour invoquer devant les tribunaux le fait que l'assureur a renoncé à faire valoir, par exemple, une exclusion prévue au contrat ou à nier couverture, « l'assuré devra établir que la renonciation est volontaire, c'est-à-dire qu'elle a été faite en toute connaissance de cause alors que l'assureur connaissait l'ensemble des faits pertinents, indique M^e^ Cotnam. La renonciation ne doit pas non plus être ambiguë. L'assuré devra également faire la preuve d'un lien de causalité entre sa croyance en une renonciation de la part de l'assureur et ses propres agissements ». Par exemple, l'assuré devra prouver qu'il a réparé les dégâts subis parce qu'il croyait que l'assureur avait renoncé à éventuellement nier la couverture.

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

## Précautions d'usage

Bien que « l'expert ait agi de bonne foi, il a agi trop vite », affirme Michel Laporte, directeur principal et expert en sinistre chez Northbridge Assurance. En ayant en main une copie du contrat dès le début de l'enquête « pour connaître les limitations et les avenants qui pourraient être liés à la réclamation », l'expert aurait pu établir si la perte était recevable ou non avant d'en faire estimer les travaux, évitant ainsi de laisser croire aux assurés qu'ils seraient dédommagés. « La première chose qu'un expert en sinistre doit faire est de vérifier les couvertures », ajoute M. Laporte.

Si l'expert doute de la recevabilité de la réclamation, il devrait remettre aux assurés un avis de réserve. Ce faisant, « les experts expliquent aux assurés qu'ils produisent un rapport à l'assureur et, en fonction de la cause qui a été déterminée, ce dernier examine si la perte est recevable, en tout ou en partie, en fonction du contrat d'assurance », explique Élaine Savard, expert en sinistre indépendant pour Les Expertises Richard Racette. Cet avis permet à l'expert de respecter ses obligations déontologiques sans donner l'impression aux assurés que l'assureur renonce à invoquer des exclusions prévues au contrat ou la non-recevabilité de la réclamation.

## Responsabilité professionnelle et déontologique

Dans cette histoire, l'expert pourrait voir sa responsabilité déontologique engagée si les assurés portent plainte auprès du Bureau du syndic. Outre la représentation susceptible d'induire en erreur, l'expert a été négligent ou peu vigilant en ne vérifiant pas de prime abord la recevabilité de la réclamation, rappelle M. Laporte, même s'il a agi de bonne foi. « Il faut vraiment faire attention à vouloir aller trop vite ou à accepter un trop grand nombre de cas en même temps », ajoute-t-il. L'expert en sinistre consciencieux doit tenir compte de ses limites.

Pour M^me^ Savard, bien que le mécontentement des assurés soit réel, « il n'y a pas de faute volontaire de la part de l'expert en sinistre dans cette histoire ». Néanmoins, si par les agissements de l'expert, les assurés ont subi un préjudice, ils pourraient le poursuivre devant les tribunaux civils. C'est pourquoi, si l'expert en sinistre pense avoir provoqué pareille situation, « il est important d'aviser son assureur en responsabilité professionnelle pour faire intervenir sa protection en erreur et omission », conseille-t-elle par ailleurs. L'expert devra également « faire preuve de transparence et prendre le temps d'expliquer son erreur à l'assuré », précise M. Laporte. Il reviendra ensuite à l'assureur de déterminer s'il consent à payer une indemnité ou non. ■

SPÉCIALITÉ

Avocat expérimenté en droit de la copropriété, Me Joli-Cœur a été membre du Comité consultatif sur la copropriété, constitué par le ministre de la Justice dans le contexte d'une réflexion quant à une réforme du droit en la matière. 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.*

TRANSIGER EN COPROPRIÉTÉ :

# LES PIÈGES

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

Pour conseiller adéquatement ses clients, le représentant en assurance de dommages doit posséder des niveaux de connaissances suffisants, comme le rappelle le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*. L'assurance de la copropriété divise comporte un certain nombre de pièges à éviter. Il est donc nécessaire qu'un représentant en assurance de dommages reçoive une formation en la matière avant de prétendre pouvoir y transiger sans risquer de voir sa responsabilité professionnelle ou déontologique engagée.

## Connaître les dispositions légales

Il existe une disposition impérative applicable de façon spécifique à l'assurance en copropriété. L'article 1073 du *Code civil du Québec* prévoit que « le syndicat a un intérêt assurable dans tout l'immeuble, y compris les parties privatives (…) ».

La personne morale constituée par la publication de la déclaration de copropriété a donc la charge d'assurer tout le bâtiment, hormis les améliorations apportées par les copropriétaires aux parties privatives. De même, le syndicat a l'obligation légale de souscrire une assurance couvrant sa responsabilité envers les tiers. Le montant de l'assurance souscrite doit correspondre à la **valeur à neuf de l'immeuble**.

## Identifier la dénomination de l'assuré

Cette situation, en apparence simple, peut s'avérer plus complexe. Un nom de syndicat figurant à la déclaration de copropriété publiée au Registre foncier peut en effet différer de la dénomination déclarée au Registraire des entreprises du Québec. Il arrive même que le syndicat des copropriétaires ne soit tout simplement pas immatriculé, ce qui n'est pas sans conséquence, notamment quant à son droit d'agir en justice.

La situation pourrait se compliquer lorsqu'il s'agit d'une copropriété constituée avant le 1er janvier 1994. La notion même de « syndicat des copropriétaires » n'existait pas alors. Si la déclaration de copropriété n'a pas été mise à jour depuis, il sera vain d'y chercher la dénomination du syndicat des copropriétaires.

## La copropriété par phases

La copropriété peut avoir été constituée par phases, comme on le constate de plus en plus fréquemment dans les récents projets de développement immobilier. Ceci signifie qu'au fur et à mesure de la construction des différents immeubles composant l'ensemble, des modifications seront apportées au cadre juridique de cette copropriété. Deux méthodes sont couramment utilisées à cet égard : la **méthode dite « Landry »**, selon laquelle, au fur et à mesure de la construction des différentes phases composant l'ensemble immobilier, la déclaration de copropriété est simplement modifiée. Cette méthode diffère de la méthode dite « **des déclarations de copropriété concomitantes** », selon laquelle une déclaration de copropriété est publiée pour chacune des phases, de même qu'une autre pour le grand ensemble sur lequel ces différentes phases sont érigées.

Ces situations diffèrent radicalement puisque dans le premier cas, il y a un seul assuré alors que dans le second, il y a nécessairement plusieurs assurés et souscriptions d'assurance. Cette réalité doit impérativement être prise en compte lors de la souscription.

## Identifier les personnes habilitées

Il faut savoir bien identifier, au sein du ou des syndicats de copropriétaires à assurer, les personnes habilitées à agir au nom de ce ou de ces syndicats. Un intervenant peut prétendre agir au nom du conseil d'administration sans avoir été dûment habilité par ce dernier pour ce faire, tel que le prévoit la déclaration de copropriété. La validité du contrat d'assurance pourrait éventuellement être, sur cette base, discutée.

# À ÉVITER

**Le devoir de conseil**

L'immeuble à assurer peut varier substantiellement d'un syndicat à l'autre non seulement en raison de la date de construction, mais également selon les méthodes employées pour l'édifier. Mieux vaut se rappeler que « le syndicat des copropriétaires est responsable des dommages causés aux copropriétaires ou aux tiers par le vice de conception ou de construction ou le défaut d'entretien des parties communes, sans préjudice de toute action récursoire » (art. 1077 du *Code civil du Québec*). Cette responsabilité est susceptible d'être couverte au titre de l'assurance du syndicat des copropriétaires.

En tant que conseiller, vous devrez renseigner adéquatement le représentant des membres du conseil d'administration du syndicat de copropriétaires sur les couvertures et exclusions du contrat d'assurance et lui permettre de souscrire les protections nécessaires en regard des spécificités du ou des immeubles.

**Des protections recommandées**

Au-delà des dispositions de la loi, la plupart des déclarations de copropriété imposent au syndicat de souscrire également une couverture pour les administrateurs. Un représentant en assurance de dommages se doit d'attirer l'attention de son client sur l'existence de ces clauses et même de lui recommander une telle protection, en l'absence de celle-ci.

De même, bien que la loi ne le prévoie pas, il est recommandé de souscrire une couverture pour couvrir les honoraires des professionnels en cas de sinistre et, notamment, ceux du fiduciaire en cas de perte importante. Une autre couverture fort utile est celle relative aux charges communes impayées dans le cas où les copropriétaires seraient justifiés de ne plus s'en acquitter. Un sinistre survenu dans l'immeuble empêchant les copropriétaires de jouir de leur unité de copropriété pourrait entraîner ce non-paiement. En l'absence d'une telle couverture, le syndicat se retrouverait alors à devoir exécuter les travaux de réfection, tout en étant privé de la totalité des sommes permettant de les payer. Cette situation pourrait aggraver les conséquences du sinistre et, en fin de compte, gonfler la facture.

**L'insuffisance d'assurance**

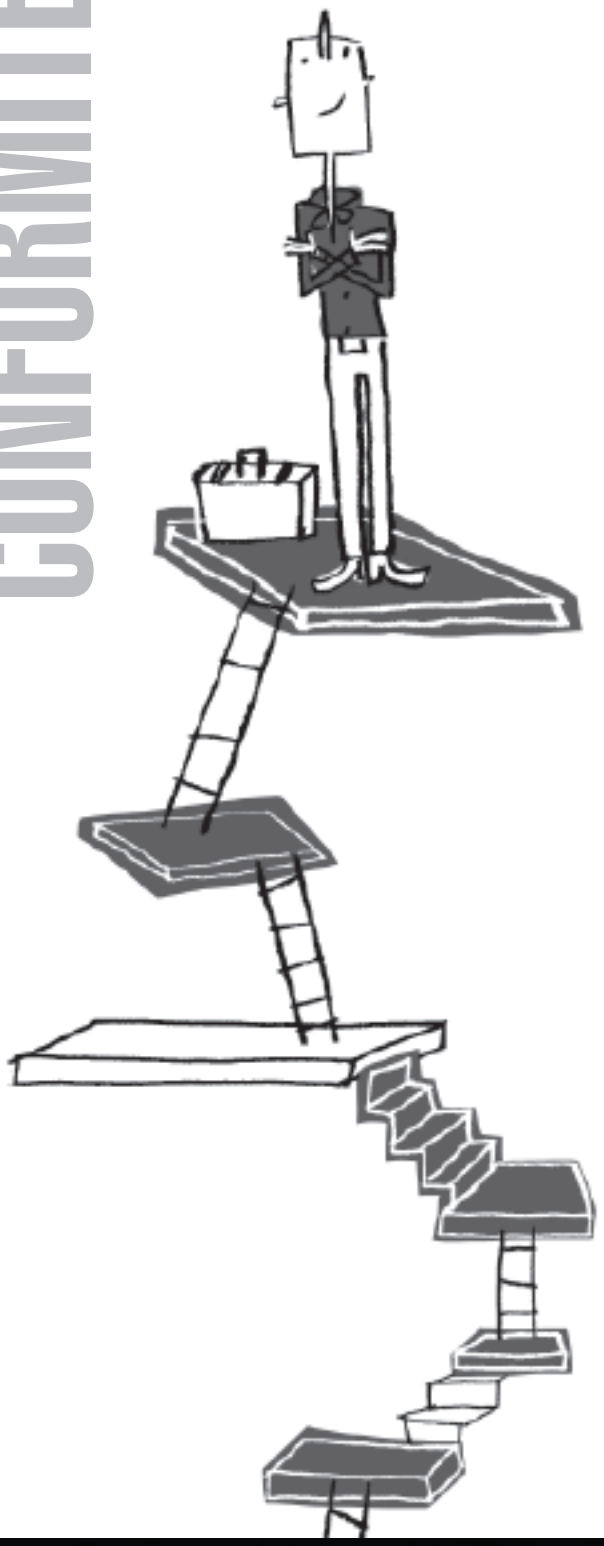
Afin d'établir la valeur à neuf de l'immeuble, il est recommandé de faire appel à un évaluateur agréé. D'ailleurs, certaines déclarations de copropriété l'imposent et exigent même une réévaluation périodique dans le but d'éviter une insuffisance d'assurance.

En cas d'insuffisance, l'assureur pourrait, à moins qu'une clause contraire ne le prévoie, appliquer la règle proportionnelle pour refuser d'indemniser à la pleine valeur du sinistre. Or, cette insuffisance d'assurance est généralement exclue de l'assurance responsabilité civile des administrateurs.

Les administrateurs ne seraient alors pas couverts si les copropriétaires appelés à faire face à l'insuffisance d'assurance venaient à les poursuivre personnellement pour avoir manqué à leurs obligations. En pareil cas, les administrateurs pourraient ensuite penser se retourner contre le représentant en assurance de dommages pour les avoir mal conseillés quant aux protections à souscrire et aux exclusions applicables au contrat.

Il ne s'agit là que de quelques exemples des pièges et difficultés que recèle l'assurance en copropriété. ■

CONFORMITÉ



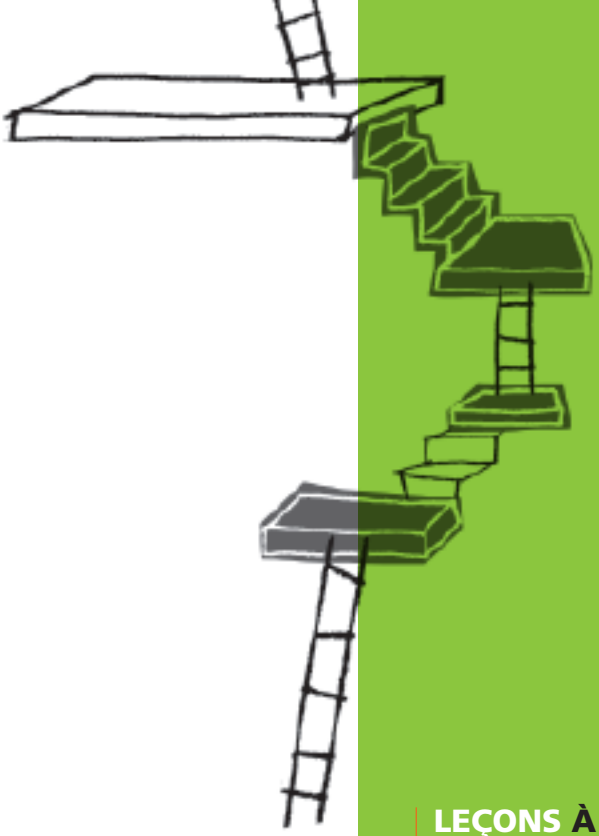
## L'OBLIGATION D'INFORMER :

# QUELLES SONT LES LIMITES ?

Selon un récent sondage[1], une personne sur deux ne comprend pas tous les éléments de son contrat d'assurance automobile ou habitation et ne connaît pas non plus l'ensemble des inclusions et des exclusions de sa couverture d'assurance. Voilà pourquoi les conseils des représentants en assurance de dommages sont essentiels pour démystifier ce domaine complexe, sans compter qu'il s'agit d'une obligation légale, notamment prescrite par l'article 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Cette obligation d'informer s'applique avant même que le client ne conclue le contrat d'assurance. Après avoir déterminé les besoins et identifié le produit d'assurance qui y répond, le représentant en assurance de dommages doit fournir les renseignements qui aideront le client à prendre sa décision en toute connaissance de cause. Cette étape, qui requiert une bonne compréhension des contrats et des formulaires utilisés par les compagnies d'assurance, permet d'expliquer la nature des couvertures ainsi que les limites et les exclusions. La question qui se pose souvent est de savoir jusqu'où pousser ces explications.

[1] Étude quantitative *Confiance à l'égard de l'industrie de l'assurance de dommages*, Léger Marketing-ChAD, février 2013.



**Le contexte de l'assuré**

Bien qu'il ne soit pas nécessaire de passer en revue toutes les limitations et exclusions comprises au contrat, le représentant doit cependant prendre le temps de discuter de celles qui sont en lien direct avec la situation du client. Les réponses fournies lors de l'analyse des besoins seront alors très utiles pour déterminer les sujets à aborder. Un assuré mentionne qu'il s'absente souvent lors de longues fins de semaine? Le représentant en assurance de dommages consciencieux lui parlera des exclusions quant aux absences et au domicile vacant. Autre exemple: la propriétaire d'une usine de fabrication de sacs à main qui comprend bien la nécessité d'assurer ses marchandises, mais qui gagnerait à ce qu'on lui explique la portée d'une couverture liée à l'arrêt de production ou à la perte de revenus.

Il faut aussi s'assurer que le client comprend le niveau d'explication fourni. Si les représentants en assurance de dommages sont habitués au vocabulaire utilisé dans les contrats, les clients le sont beaucoup moins. Le jargon technique doit être traduit dans un langage simple et accessible qui tient compte des connaissances et de l'expérience de l'assuré. Ainsi, un nouveau conducteur n'aura sans aucun doute pas la même compréhension des protections offertes qu'un conducteur expérimenté qui assure sa quatrième voiture.

**Des conseils adaptés**

Le devoir d'informer est fortement lié au devoir de conseil. Si, lors de la prise de renseignements au téléphone, le représentant en assurance de dommages apprend que sa cliente souhaite souscrire une assurance habitation complète pour protéger sa collection de bijoux anciens contre le vol, il lui communiquera, dans un premier temps, les limitations concernant ce type d'objet. Il lui conseillera ensuite, si nécessaire et selon les limitations de sa police, un avenant d'extension relatif à la couverture de ses biens et lui recommandera de faire évaluer ceux-ci pour en établir la valeur de remplacement actuelle. Si, au contraire, un client souhaite obtenir une protection de base pour réduire le coût de sa prime, le représentant en assurance de dommages devra l'informer des risques non couverts et lui conseiller un produit mieux adapté à ses besoins.

## LEÇONS À TIRER

La portée de cette obligation d'informer, en lien avec le devoir de conseil, a été analysée dans plusieurs décisions civiles. Dans l'une d'elles, le juge a statué que ce devoir visait notamment à « protéger le client contre ses propres erreurs de bonne foi, qu'elles soient causées par ignorance, par des fausses informations reçues ailleurs, par des présomptions erronées ou autres[2] ». Le représentant en assurance de dommages gagnera donc toujours à en dire plus que pas assez. ■

[2] *Fermes Forcier & Fils, s.e.n.c. c. Promutuel Lac St-Pierre – Les Forges, société mutuelle d'assurances générales* (2006 QCCS 5231).

JURISPRUDENCE

Me Bernard Larocque et
Me Jonathan Lacoste-Jobin,
avocats, Lavery, de Billy

# JUSQU'OÙ L'ASSUREUR COUVRE-T-IL DES LIEUX OÙ SE DÉROULENT DES ACTIVITÉS CRIMINELLES ?

*La Cour d'appel du Québec s'est penchée sur l'application des clauses d'exclusion pour activités criminelles contenues dans une police d'assurance habitation*[1].

## Les faits

L'appelante, L'Union canadienne, compagnie d'assurances, assurait l'immeuble de l'intimée, Mme Houle, et de son conjoint. Ce dernier se livrait à la culture de cannabis dans l'immeuble assuré. En effet, la résidence (la cuisine et possiblement le sous-sol) servait à la germination des graines de cannabis alors que le garage servait à poursuivre la culture après la mise en terre des jeunes plants. Cette culture se faisait à l'insu de Mme Houle qui, en raison d'un handicap, ne se rendait jamais dans le garage.

Un incendie causé par les installations électriques servant à la culture de cannabis est survenu le 8 août 2006 et a endommagé tant la résidence que le garage.

## Exclusions

Deux exclusions sont invoquées par l'assureur pour nier couverture à ses assurés, soit les suivantes :

> *16. Outre les exclusions indiquées ailleurs dans le présent contrat, NOUS NE COUVRONS PAS:*
> *(…)*
> *Les constructions:*
> *(…)*
> *occupées par l'ASSURÉ et utilisées pour des activités illégales ou criminelles.*
> *21. Les SINISTRES imputables aux actes criminels (…) d'un ASSURÉ.*

## Le jugement de première instance

En première instance, la juge analyse d'abord l'exclusion 16. Elle conclut qu'en l'absence des mots « en tout ou en partie » dans le libellé de la clause, comme c'était par exemple le cas dans la décision *Promutuel Bagot c. Lévesque*[2], cette exclusion ne s'applique qu'aux constructions dont « une partie substantielle » est utilisée pour des activités criminelles. Le garage est donc, selon elle, exclu, mais non le bâtiment d'habitation qui n'était utilisé qu'en partie pour la culture de marijuana.

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.

Grandir ensemble
DES OPPORTUNITÉS À VOTRE PORTÉE!

Un choix de confiance assuré depuis 30 ans

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

AFL ASSURANCES GÉNÉRALES
CABINET EN ASSURANCE DE DOMMAGES

# LIEUX ASSURÉS

Quant à la clause d'exclusion 21, la juge conclut qu'elle s'applique au conjoint, qui menait lui-même les activités de production de cannabis, mais non à M^me^ Houle, qui ignorait tout de ces activités.

### Le jugement de la cour d'appel

La Cour d'appel analyse l'exclusion 16, citant tout d'abord l'article 2402 paragraphe 1 C.c.Q., qui prévoit qu'un assureur peut se libérer de ses obligations en cas d'une violation de la loi constituant un acte criminel :

> ***2402****. En matière d'assurance terrestre, est réputée non écrite la clause générale par laquelle l'assureur est libéré de ses obligations en cas de violation de la loi, à moins que cette violation ne constitue un acte criminel.*
> *(…)*

Le tribunal précise que la clause de la police prévoit une exclusion pour les « constructions » utilisées pour des activités illégales, et non les « lieux assurés ». Par conséquent, cette clause doit s'analyser en fonction de chacune des constructions et non de l'ensemble des lieux assurés, comme le prétendait l'appelante.

Toutefois, contrairement au premier juge, le tribunal se déclare d'avis qu'il est erroné de lier l'application de l'exclusion au degré d'utilisation des constructions aux activités criminelles :

> *[26] À mon avis, l'occupation d'une construction par l'assuré et son utilisation pour des activités illicites suffisent pour conclure que cette construction n'est pas assurée, et ce, peu importe que l'utilisation en question vise la totalité de la construction ou une partie seulement.*

Malgré le fait que les mots « en tout ou en partie » soient absents du libellé de la clause, il demeure qu'il n'est pas nécessaire pour l'assureur de démontrer qu'une « partie substantielle » de la construction a été utilisée pour des activités criminelles.

La Cour d'appel conclut donc que la question qui doit être tranchée est celle de savoir si la construction a été utilisée pour des activités criminelles, sans qu'il soit nécessaire de déterminer le degré d'une telle utilisation. Dans les circonstances, puisque tant la résidence que le garage ont été utilisés à de telles fins, les deux constructions sont exclues de la couverture d'assurance.

Vu cette conclusion, le tribunal juge qu'il n'est pas nécessaire de se pencher sur l'exclusion 21.

### Conclusion

Nous pouvons constater que le texte même des diverses clauses revêt une importance particulière en matière d'analyse de police d'assurance. En l'espèce, l'absence des mots « en tout ou en partie » a entraîné un débat jusqu'à la Cour d'appel.

De même, on peut s'interroger sur l'impact de la connaissance de l'assurée de l'utilisation illégale des lieux dans l'analyse de l'exclusion. La Cour d'appel n'en traite pas spécifiquement dans la décision à l'étude. Toutefois, selon une décision récente de la Cour supérieure analysant une exclusion semblable, on ne peut opposer à l'assuré l'utilisation à des fins criminelles par un tiers en l'absence d'un contrôle spécifique de l'assuré sur une telle utilisation[3]. La clause analysée dans cette décision ne prévoyait toutefois pas que les lieux devaient être occupés par l'assuré, comme c'était le cas dans la décision *L'Union canadienne, compagnie d'assurances c. Houle*. Il sera intéressant de voir si la Cour d'appel se penchera éventuellement sur cette question précise.

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

[1] *L'Union canadienne compagnie d'assurances c. Houle*, 2013 QCCA 677.
[2] EYB 2011-28493 (C.A.).
[3] *Lévesque c. Compagnie d'assurance Desjardins*, 2013 QCCS 1552.

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

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

# TRANSMETTRE À L'ASSUREUR LES INFORMATIONS D'USAGE

## OU L'IMPORTANCE DE DÉCLARER LES ANTÉCÉDENTS CRIMINELS DE SON CLIENT

### De la suite dans les idées

Pour faire suite à la chronique *Jurisprudence* publiée dans la dernière *ChADPresse*, qui traitait de décisions récentes des tribunaux civils sur les antécédents criminels d'assurés[1], il m'apparaît utile de revenir sur des principes déontologiques de base quant à la pratique professionnelle des représentants en assurance de dommages traitant avec des assurés ayant de tels antécédents.

En 2006 et en 2011, nous avons traité deux plaintes distinctes concernant deux représentants qui n'avaient pas divulgué les antécédents criminels aux assureurs.

### L'affaire du maçon (2006)

L'assuré est propriétaire d'une entreprise de maçonnerie. Cette dernière étant florissante, une amélioration importante est requise à son portefeuille d'assurance afin de lui permettre d'obtenir des contrats de réfection de plus grande envergure. L'assuré sait qu'il doit divulguer son passé criminel à son assureur. Dans le cadre de ses démarches, il présente ainsi son plumitif au représentant qu'il rencontre. Finalement, la soumission la moins élevée est acceptée.

Lors d'une demande d'ajout d'un véhicule à la flotte automobile, l'assureur constate le plumitif (que le représentant avait omis de lui transmettre) et résilie tous les contrats en vigueur. L'assuré doit alors cesser toutes ses activités professionnelles, mettre ses employés à pied et suspendre tous les chantiers, le temps de trouver de nouveaux contrats d'assurance des entreprises et automobiles. L'interruption de ses affaires durera trois semaines, et ce, alors qu'il avait dévoilé son dossier criminel « de sa propre initiative ».

À la suite de la plainte du maçon, nous avons pu établir, lors de l'enquête déontologique, que le représentant en assurance de dommages du maçon avait bel et bien fait suivre le plumitif de son client, avec les propositions d'assurance des entreprises, à un représentant de deuxième ligne rattaché à un cabinet plus gros offrant plus de marché. C'est ce deuxième représentant qui nous a déclaré avoir placé le risque sans transmettre le plumitif du client à l'assureur.

### L'affaire du fermier (2011)

L'assuré est ici propriétaire d'une ferme agricole et exploite aussi un petit commerce de calèches. Lors du renouvellement de son portefeuille, il est sollicité par une représentante locale à laquelle il déclare ses antécédents criminels. Puisque la prime est concurrentielle, il accepte les contrats qu'elle lui offre. Toutefois, l'assuré désire que sa représentante lui confirme par écrit avoir avisé l'assureur de ses antécédents; il fera par la suite plusieurs rappels à ce sujet. Alors que le fermier discute avec

C'EST VOTRE TALENT QUI FAIT AVANCER LE MOUVEMENT.

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.

Visitez le desjardins.com/carriere 1210913

Desjardins
Coopérer pour créer l'avenir

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.

Imprimez ou partagez cet article à chad.ca/chroniques

un autre représentant au sein du même cabinet, celui-ci l'avise que rien au dossier n'indique que ses antécédents ont été divulgués à l'assureur. De fait, lorsque ce dernier l'apprendra, il résiliera le contrat en vigueur. Le fermier a alors dû recontacter son ancien assureur, qui a accepté de le reprendre avec une légère augmentation de prime. Le tout, alors que l'assuré avait aussi dévoilé son dossier criminel « de sa propre initiative ».

Lors de l'enquête déontologique découlant de la plainte du fermier, la représentante en assurance de dommages de ce dernier nous a déclaré avoir demandé à un souscripteur de l'assureur si, de manière générale, des antécédents remontant à 20 ans auraient un impact sur la prime et l'acceptation du risque. Le souscripteur l'aurait avisée que dans un tel cas, cela n'aurait probablement pas d'incidence. Jugeant que les antécédents criminels de son client dataient, la représentante a alors choisi de ne pas les déclarer.

### Les plaintes formelles

J'ai assumé la conduite des plaintes formelles[2] en 2007 (la plainte du maçon) et en 2012 (la plainte du fermier) contre les deux représentants distincts. Ils ont tous les deux plaidé coupables. C'est parce qu'il s'agit de faits similaires et d'infractions déontologiques identiques qu'il est essentiel d'en faire état ici, afin notamment d'en appeler à votre vigilance et votre professionnalisme et d'éviter que de telles situations se reproduisent.

Les infractions ici prennent assise sur l'article 29 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*:

> *Le représentant en assurance de dommages doit donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de fournir.*

Le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages commenté* indique l'importance de divulguer, entre autres, les antécédents judiciaires à l'assureur.

### Conclusion

Lorsqu'un client prévoyant vous divulgue ouvertement ses antécédents criminels, vous devez en aviser l'assureur. Peu importe les raisons, vous ne devez en aucun cas retenir cette information cruciale. ■

[1] « Coupable ou présumé innocent », *Jurisprudence, La ChADPresse*, été 2013.
[2] 2012-12-02 (C) ; 2007-10-06 (C).

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

**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 - Bâtissez votre agence dans votre communauté!
- 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**

co-operators MD
Assurance et services financiers

# DISCIPLINE

**Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, plaignant;**
**c.**
**M^me Ginette Jodoin (Chambly)**
Courtier en assurance de dommages, intimée
Certificat n^o 163441
Plainte n^o 2012-12-02(C)

**Plainte**
Entre avril et août 2011, l'intimée demande à l'assureur Lloyd's d'émettre deux polices d'assurance au nom de son client, soit une pour des bâtiments et une pour une carriole. L'intimée n'a toutefois pas déclaré à l'assureur les antécédents criminels du client alors que ce dernier lui avait mentionné avoir un dossier criminel datant de 1993 et malgré qu'il était important d'en informer l'assureur. L'intimée a décidé de ne pas informer l'assureur de la situation après avoir consulté une collègue, souscripteur de Lloyd's, qui lui a indiqué que le dossier criminel du client ne causerait pas de problème. L'intimée n'a pas non plus envoyé de confirmation écrite à l'assuré indiquant qu'elle n'avait pas informé l'assureur de ses antécédents, et ce, contrairement à sa demande.

La plainte comporte trois chefs d'infraction: deux chefs pour avoir été négligente dans l'exercice de ses activités de courtier en assurance de dommages en ayant fait défaut d'exécuter le mandat confié par son client et en ne donnant pas à l'assureur les informations concernant les antécédents criminels de l'assuré (chefs n^os 1 et 2); un chef pour avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat confié par son client en ne lui faisant pas savoir qu'elle n'avait pas informé les assureurs de ses antécédents criminels, alors que ce dernier avait insisté pour qu'ils en soient informés (chef n^o 3).

**Décision**
Le 17 avril 2013, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré M^me Jodoin coupable des trois chefs de la plainte.

**Sanction**
Le 17 avril 2013, le Comité de discipline a imposé à l'intimée des amendes totalisant 2000 $ et le paiement de tous les déboursés. Le 30 avril 2013, le conseil d'administration (C. A.) de la ChAD a entériné la recommandation du Comité de discipline d'imposer à l'intimée l'obligation de suivre et de réussir, en 2013, le cours n^o C-130 *Le courtier et l'agent d'assurance: compétences élémentaires*.

**Comité de discipline**
M^e Patrick de Niverville, président
M^me Anne-Marie Bourgeois, 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. Richard Bibeau (Brossard)**
Inactif et sans mode d'exercice comme courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n^o 103093
Plainte n^o 2012-11-01(C)

**Plainte**
Pendant une période allant de février 2010 à janvier 2011, l'intimé n'a pas remis à Intact Compagnie d'assurance la somme de 9259,96 $ et à Souscripteur de l'Est, la somme de 96208,51 $ représentant les primes des contrats émis pour ses clients. À cette époque, l'intimé était spécialisé en assurance de camionnage et finançait les primes d'assurance de ses clients.

La plainte réamendée comporte trois chefs d'infraction: deux chefs pour avoir exercé ses activités professionnelles de façon négligente et malhonnête, à titre de dirigeant responsable d'un cabinet, en faisant défaut de remettre à deux compagnies d'assurance des sommes représentant les primes des contrats émis pour ses clients, s'appropriant ainsi ces sommes (chefs n^os 1 et 2); un chef pour avoir abandonné des dossiers, livres et registres contenant des renseignements personnels de ses clients (chef n^o 3).

**Décision**
Le 18 avril 2013, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré M. Bibeau coupable des trois chefs de la plainte réamendée.

**Sanction**
Le 18 avril 2013, le Comité a imposé à l'intimé une radiation temporaire de 12 mois sur chacun des chefs n^os 1 et 2 et une radiation temporaire de 30 jours sur le chef n^o 3. Le Comité a déclaré que les périodes de radiation temporaire seront purgées de façon concurrente, et ce, pour un total de 12 mois débutant à la date de la remise en vigueur du certificat de l'intimé. Le Comité de discipline a ordonné la publication d'un avis de radiation temporaire à compter de la remise en vigueur du certificat de l'intimé. M. Bibeau a également été condamné au paiement de tous les déboursés, y compris les frais de publication.

**Comité de discipline**
M^e Patrick de Niverville, président
M^me Anne-Marie Bourgeois, 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. Bruno Gignac (L'Assomption)**
Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n^o 114439
Plainte n^o 2012-07-01(C)

**Plainte**
La plainte comporte deux chefs d'infraction. Le chef n^o 1 comprend les sous-chefs a) à g) et reproche à l'intimé d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux. Ce chef reproche également à M. Gignac d'avoir exercé ses activités de façon négligente en ne recueillant pas, sur la proposition d'assurance, les renseignements nécessaires ou utiles pour l'émission du contrat d'assurance automobile des véhicules de l'assuré, d'avoir omis de questionner l'assuré et de consigner l'information obtenue. Un deuxième chef lui reproche d'avoir exercé ses activités de façon négligente en ne faisant aucun suivi auprès de l'assuré pour obtenir une évaluation afin d'établir la valeur d'un véhicule automobile.

**Décision**
Le 19 avril 2013, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des chefs n^os 1 et 2, à l'exception du paragraphe (f) du chef n^o 1, lequel a été retiré.

**Sanction**
Le 19 avril 2013, le Comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 5000 $ ainsi que le paiement de tous les déboursés. Le 30 avril 2013, le C. A. de la ChAD a entériné la recommandation du Comité de discipline d'imposer à l'intimé l'obligation de suivre et de réussir le cours n^o C-130 *Le courtier et l'agent d'assurance: compétences élémentaires*, et ce, au plus tard le 30 avril 2014.

**Comité de discipline**
M^e Patrick de Niverville, président
M. Phillipe Jones, courtier en assurance de dommages, membre
M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., courtier en assurance de dommages, membre

**Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, plaignant;**
**c.**
**M. Louis Proulx (Laval)**
Courtier en assurance de dommages, C.d'A.A., intimé
Certificat nº 127954
Plainte nº 2011-12-06(C)

**Plainte**
Les principaux faits ayant mené au dépôt de la plainte remontent à la vente du portefeuille IARD au cabinet GPL par Michel Constantin en 2008. M. Constantin est demeuré rattaché à son ancien cabinet jusqu'en 2008. Selon le contrat de vente intervenu entre le cabinet GPL et M. Constantin, le transfert de l'un des clients était conditionnel au renouvellement par celui-ci de son portefeuille d'assurance auprès du cabinet GPL avant le 1er octobre 2008. Cette condition n'a jamais été remplie puisque l'assuré a opté pour les services d'un autre cabinet.

La plainte comporte quatre chefs d'infraction. Pendant une période allant de juin à août 2008, à titre de dirigeant responsable du cabinet GPL assurance inc., M. Proulx a permis que M. Constantin exerce ses activités de représentant pour le cabinet GPL sans avoir été déclaré à l'emploi et rattaché audit cabinet ou inscrit comme représentant autonome (chef nº 1).

Lors du transfert de portefeuille d'assurance de M. Constantin par son cabinet, M. Proulx, à titre de dirigeant responsable du cabinet GPL assurance inc., ne s'est pas procuré copies des polices maîtresses, certificats d'assurance et documents y afférant ainsi que les dossiers-clients couverts par le programme d'assurance connu sous le nom de « Placements Constantin inc. » (chef nº 2).

M. Proulx, à titre de dirigeant responsable du cabinet GPL assurance inc., a permis que son cabinet agisse à titre d'intermédiaire pour procurer de l'assurance de dommages pour des immeubles situés en Ontario et en Nouvelle-Écosse alors qu'aucun courtier du cabinet n'était titulaire d'un certificat de courtier en assurance de dommages dans ces provinces (chefs nos 3 et 4).

**Décision**
Le 22 avril 2013, le Comité de discipline a acquitté l'intimé de toutes les infractions de la plainte.

**Comité de discipline**
Me Patrick de Niverville, président
M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., courtier en assurance de dommages, membre
Mme Lyne Leseize, courtier en assurance de dommages, membre

**Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, plaignant;**
**c.**
**M. Louis-Thomas Labbé (Montréal)**
Courtier en assurance de dommages, C.d'A.Ass., intimé
Certificat nº 117700
Plainte nº 2011-12-07(C)

**Plainte**
Les principaux faits ayant mené au dépôt de la plainte remontent à la vente du portefeuille IARD au cabinet GPL par Michel Constantin en 2008. M. Constantin est demeuré rattaché à son ancien cabinet jusqu'en 2008. Selon le contrat de vente intervenu entre le cabinet GPL et M. Constantin, le transfert de l'un des clients était conditionnel au renouvellement par celui-ci de son portefeuille d'assurance auprès du cabinet GPL avant le 1er octobre 2008. Cette condition n'a jamais été remplie puisque l'assuré a opté pour les services d'un autre cabinet.

La représentante de l'assuré demandait à l'intimé les contrats d'assurance des entreprises, des certificats ainsi que la liste des réclamations survenues au cours des cinq dernières années. Il est reproché à l'intimé de ne pas avoir transmis les documents à la représentante et d'avoir manqué d'objectivité, de modération et de dignité dans un courriel transmis à cette dernière dans lequel elle réitérait sa demande. Il est également reproché à l'intimé d'avoir tenu compte de l'intervention d'un tiers, en l'occurrence M. Constantin, pour ne pas répondre aux demandes de la représentante d'obtenir copies de contrats d'assurance et une liste des réclamations survenues au cours des cinq dernières années.

La plainte comporte quatre chefs d'infraction. Le premier chef a fait l'objet d'un retrait par le syndic, lequel retrait a été accepté par le Comité de discipline (chef nº 1).

- Un chef pour avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat, plus précisément en faisant défaut de transmettre copies à l'assuré des contrats d'assurance des entreprises et des certificats ainsi que la liste des réclamations survenues au cours des cinq dernières années, malgré des demandes répétées en ce sens (chef nº 2).
- Un chef pour avoir fait preuve d'un manque d'objectivité, de modération et de dignité dans un courriel transmis à l'assuré, à la suite d'une demande pour obtenir notamment copies de contrats d'assurance et une liste des réclamations survenues au cours des cinq dernières années (chef nº 3).
- Un chef pour avoir tenu compte de l'intervention d'un tiers qui pourrait avoir une influence sur l'exécution de ses devoirs professionnels, au préjudice de l'assuré (chef nº 4).

**Décision**
Le 22 avril 2013, le Comité de discipline a pris acte du retrait du chef nº 1 de la plainte et acquitté l'intimé de tous les autres chefs de la plainte.

**Comité de discipline**
Me Patrick de Niverville, président
M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., courtier en assurance de dommages, membre
Mme Lyne Leseize, courtier en assurance de dommages, membre

**Syndic adjoint de la Chambre de l'assurance de dommages, plaignant;**
**c.**
**M. Raymond Lapointe (Montréal)**
Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat nº 136748
Plainte nº 2012-09-01(C)

**Plainte**
En janvier 2011, M. Jean-Pierre Lavallée a procédé à l'acquisition du cabinet Ernest Lapointe. À cette occasion, une lettre est acheminée par M. Lapointe à chacun des clients du cabinet les informant du transfert de leur dossier et de leurs coordonnées bancaires au nouvel assureur. Un client se plaint du fait qu'il n'a jamais autorisé ce nouveau prélèvement bancaire. À la suite de cette plainte, le cabinet lui a remboursé la somme prélevée sans droit. Cette plainte a donné lieu à l'enquête contre l'intimé et, finalement, au dépôt de la plainte disciplinaire.

La plainte comporte quatre chefs d'infraction. Il est reproché à M. Lapointe de ne pas avoir respecté le secret des renseignements personnels de ses clients: d'une part, en transmettant à la compagnie d'assurance Missisquoi un spécimen de chèque de ces clients aux fins de prélèvement bancaire, et ce, sans avoir obtenu leur consentement préalable; d'autre part, en utilisant des feuilles sur lesquelles étaient imprimées des informations personnelles concernant ces clients (papier brouillon) pour l'impression d'autres documents, lesquels étaient conservés aux dossiers d'autres clients (chefs nos 1 et 2). M. Lapointe n'a pas pris les moyens nécessaires pour s'assurer que les garanties offertes à ces clients correspondaient à leurs besoins, au moment du renouvellement de leur assurance habitation (chef nº 3). Il est finalement reproché à M. Lapointe d'avoir fait preuve de négligence dans la tenue des dossiers de ces clients (chef nº 4).

**Décision**
Le 3 mai 2013, le Comité de discipline, à la suite du dépôt d'un plaidoyer de culpabilité, a déclaré l'intimé coupable de tous les chefs d'infraction reprochés.

**Sanction**
Le 3 mai 2013, le Comité de discipline a imposé à M. Lapointe une réprimande ainsi que des amendes totalisant 3 500 $ et le paiement de 50 % des déboursés. Le 11 juin 2013, le C. A. de la ChAD a entériné la recommandation du Comité de discipline d'imposer à l'intimé Lapointe l'obligation de suivre et de réussir, en 2013, les deux cours suivants: *Bien documenter son dossier pour mieux se protéger* et *La protection des renseignements personnels.*

**Comité de discipline**
Me Patrick de Niverville, président
M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, membre
M. Benoît Ménard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre

**Syndic adjoint de la Chambre de l'assurance de dommages, plaignant;**
**c.**
**M. Jean-Pierre Lavallée (Montréal)**
Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat nº 119907
Plainte nº 2012-09-02(C)

**Plainte**
En janvier 2011, M. Lavallée a procédé à l'acquisition du cabinet Ernest Lapointe. À cette occasion, une lettre est acheminée par son employé, M. Raymond Lapointe, à chacun des clients du cabinet les informant du transfert de leur dossier et de leurs coordonnées bancaires au nouvel assureur. Un client se plaint du fait qu'il n'a jamais autorisé ce nouveau prélèvement bancaire. À la suite de cette plainte, le cabinet lui a remboursé la somme prélevée sans droit. Cette plainte a donné lieu à l'enquête contre l'intimé et, finalement, au dépôt de la plainte disciplinaire.

La plainte comporte deux chefs d'infraction. À titre de dirigeant responsable du Cabinet Assurances Lavallée et Associés Ltée, il est reproché à l'intimé, M. Lavallée, d'avoir permis à son employé, M. Raymond Lapointe, d'agir en contravention de ses obligations déontologiques et, plus précisément, de lui avoir permis de transmettre à la compagnie d'assurance Missisquoi un spécimen de chèque appartenant à des clients à des fins de prélèvement bancaire, et ce, sans avoir obtenu leur consentement préalable (chef nº 1). M. Lavallée a également permis à M. Lapointe de procéder au renouvellement de l'assurance habitation de clients sans avoir pris les moyens nécessaires pour s'assurer que les garanties offertes à ces clients correspondaient à leurs besoins (chef nº 2).

**Décision**
Le 3 mai 2013, le Comité de discipline, à la suite du dépôt d'un plaidoyer de culpabilité, a déclaré l'intimé coupable de tous les chefs d'infraction reprochés.

**Sanction**
Le Comité de discipline a imposé à M. Lavallée des amendes totalisant 4 000 $ ainsi que le paiement de 50 % des déboursés. Le 11 juin 2013, le C. A. de la ChAD a entériné la recommandation du Comité de discipline d'imposer à M. Lavallée l'obligation de suivre et de réussir, en 2013, le cours *Bien documenter son dossier pour mieux se protéger.*

**Comité de discipline**
Mᵉ Patrick de Niverville, président
M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, membre
M. Benoît Ménard, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre

**Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, plaignant;**
**c.**
**M. Gilbert Lane (Rawdon)**
Courtier en assurance de dommages, C.d'A.Ass., intimé
Certificat nº 119016
Plainte nº 2012-03-01(C)

**Plainte**
La plainte comporte trois chefs d'infraction. Entre mars et août 2010, il est reproché à M. Gilbert Lane, concernant une police d'assurance agricole, d'avoir manqué de professionnalisme et d'avoir négligé ses devoirs professionnels, notamment au sujet des créanciers hypothécaires devant être inscrits à la police d'assurance, en ne faisant pas de suivi tant envers les assurés qu'envers l'assureur quant à l'augmentation de valeur de la résidence des assurés (chefs nᵒˢ 1.1 à 1.7). Il est également reproché à l'intimé d'avoir fait défaut de prendre les moyens requis pour que la garantie offerte aux assurés corresponde à leurs besoins lors de quatre renouvellements consécutifs de leur police (chef nº 2). Il est aussi reproché à l'intimé d'avoir négligé ses devoirs professionnels, plus particulièrement, en constatant des lacunes sur le plan de la tenue du dossier des assurés (chef nº 3).

**Décision**
Le 10 janvier 2013, le Comité de discipline a déclaré l'intimé coupable de tous les chefs d'infraction de la plainte.

**Sanction**
Le 13 mai 2013, le Comité de discipline a imposé à M. Lane des amendes totalisant 11 000 $ et le paiement de tous les déboursés. Le 11 juin 2013, le C. A. de la ChAD a entériné la recommandation du Comité de discipline d'imposer à l'intimé l'obligation de suivre et de réussir, en 2013, le cours *Bien documenter son dossier pour mieux se protéger.*

**Comité de discipline**
Mᵉ Patrick de Niverville, président
Mᵐᵉ Francine Normandin, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre
M. Philippe Jones, courtier en assurance de dommages, membre

**Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, plaignant;**
**c.**
**M. Jacques Lévesque (Alma)**
Expert en sinistre, intimé
Certificat nº 121711
Plainte nº 2011-09-04(E)

**Plainte**
À la suite d'un incendie, Desjardins a confié le traitement de la réclamation des assurés à l'intimé, M. Jacques Lévesque. Les circonstances font croire à l'intimé que les assurés sont à l'origine de l'incendie, ce qui influencera son comportement dans le traitement de la réclamation. La plainte comporte trois chefs d'infraction. Il est reproché à l'intimé d'avoir fait preuve de négligence dans le traitement de la réclamation des assurés en n'agissant pas promptement quant aux diverses démarches, vérifications et suivis nécessaires à l'avancement du dossier (chef nº 1). Il est également reproché à l'intimé d'avoir manqué d'objectivité et d'équité dans le traitement de la réclamation en faisant des demandes d'informations exagérées auprès des assurés, en ne permettant pas aux évaluateurs des assurés et de l'assureur de discuter ensemble du coût de reconstruction de la résidence et en ne faisant preuve d'aucune ouverture à la négociation (chef nº 2). Il est finalement reproché à M. Lévesque d'avoir exercé ses activités de façon négligente quant à la tenue du dossier de réclamation des assurés (chef nº 3).

**Décision**
Le 8 janvier 2013, le Comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des chefs nᵒˢ 1 et 2 et l'a acquitté du chef nº 3.

**Sanction**
Le 25 juin 2013, le Comité de discipline a imposé à l'intimé des amendes totalisant 3 500 $ et le paiement de 80 % des déboursés.

**Comité de discipline**
Mᵉ Patrick de Niverville, président
M. Claude Gingras, expert en sinistre, membre
M. Gilles Fortin, expert en sinistre, membre

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

**Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, plaignant;**
**c.**
**M. Israël Argandar (Brossard)**
Inactif et sans mode d'exercice comme agent en assurance de dommages, intimé
Certificat nº 183500
Plainte nº 2012-12-09(A)

**Plainte**
Entre les mois de février et août 2012, dans le cadre d'un programme de développement des affaires de son employeur, Promutuel Haut St-Laurent, l'intimé a fait défaut de remettre à des personnes ayant recommandé des clients des cartes-cadeaux d'une valeur d'environ 7000 $ (chef nº 1). Entre les mois de mars et juin 2012, à titre de directeur des ventes de Promutuel Haut St-Laurent, l'intimé a demandé à des agents de réclamer, dans leurs allocations de dépenses, des frais pour des déplacements non effectués (chef nº 2).

**Décision**
Le 14 juin 2013, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des deux chefs d'infraction de la plainte.

**Sanction**
Le 20 juin 2013, le Comité de discipline a imposé à l'intimé une amende de 4000 $ ainsi qu'une réprimande. L'intimé a été condamné au paiement de tous les déboursés. De plus, le Comité recommande au C. A. de la ChAD d'imposer à l'intimé l'obligation de suivre et de réussir le cours nº C-130 *Le courtier et l'agent d'assurance : compétences élémentaires.*

**Comité de discipline**
Me Patrick de Niverville, président
Mme Danielle Charbonneau, agent en assurance de dommages, membre
Mme Diane D. Martz, agent en assurance de dommages, membre

**Syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, plaignant;**
**c.**
**M. Jean Boissonneault (Thetford Mines)**
Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat nº 103732
Plainte nº 2012-10-01(C)

**Plainte**
Entre janvier et octobre 2012, l'intimé a fait de la publicité sur divers sites Internet par l'entremise d'une société par actions. Les trois premiers chefs d'infraction de la plainte reprochent à l'intimé d'avoir permis que soient faites des représentations trompeuses et susceptibles d'induire le public en erreur en laissant croire que les sites Internet Courtierweb.com, Accesdirect.com et Consugo.com était ceux de cabinets habilités à vendre des produits d'assurance de dommages, de personnes, hypothécaire et en services financiers, alors qu'il n'en était rien. Il est également reproché à l'intimé d'avoir induit le public en erreur en laissant croire sur la page Facebook de Courtierweb.com qu'Assurance123.com était une compagnie d'assurance (chefs nos 1 à 4).

Il est finalement reproché à l'intimé d'avoir permis que soient faites des représentations trompeuses et susceptibles d'induire le public en erreur en laissant croire que les sites Internet Courtierweb.com et AccesDirect.com étaient ceux de cabinets de courtage habilités à vendre ou à distribuer des produits d'assurance des assureurs Promutuel, Pafco, L'Unique assurances générales, Intact Assurance, Groupe Ledor mutuelle d'assurance, Lloyd's, Échelon, Compagnie D'Assurances Générale, Aviva Elite et Jevco, alors que ces dernières n'ont jamais consenti à l'utilisation de leur signature d'entreprise et ne distribuaient aucun produit d'assurance par l'intermédiaire de ces sites Internet (chef nº 5). Les représentations trompeuses alléguées aux différents chefs d'accusation proviennent du fait que les sites Internet étaient exploités par la compagnie de l'intimé plutôt que par un cabinet d'assurance dûment accrédité.

**Décision**
Le 18 juin 2013, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu l'intimé coupable de tous les chefs d'infraction de la plainte.

**Sanction**
Le 18 juin 2013, le Comité de discipline a entériné les recommandations communes des parties et a imposé à l'intimé une suspension de 30 jours pour les chefs nos 1 à 4 et a ordonné la publication d'un avis de suspension temporaire, le tout en conformité avec la loi. Le Comité de discipline a condamné l'intimé à une amende de 8000 $ sur le chef nº 5. L'intimé devra de plus acquitter la totalité des déboursés, y compris les frais de publication de l'avis de suspension temporaire.

**Comité de discipline**
Me Patrick de Niverville, président
Mme Anne-Marie Bourgeois, courtier en assurance de dommages, membre
Mme France Laflèche, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, membre

## AVIS DE RADIATION TEMPORAIRE

**AVIS** est donné par les présentes que **M. Jean Boissonneault** (numéro de certificat 103732), exerçant sa profession de courtier en assurance de dommages dans la région de Thetford Mines, a été trouvé coupable le 18 juin 2013 par le Comité de discipline de la ChAD des cinq infractions qui lui étaient reprochées dans le dossier 2012-10-01(C) :

**Chef nº 1 :** Dans les mois précédant le mois de janvier 2012 et le ou vers le 5 janvier 2012, a fait ou a permis que soient faites des représentations trompeuses susceptibles d'induire le public en erreur en laissant croire que le site Internet Courtierweb.com était celui d'un cabinet habilité à vendre des produits d'assurance de dommages, de personnes, hypothécaire et en services financiers, alors qu'il n'en est rien ;

**Chef nº 2 :** Dans les mois précédant le mois de janvier 2012 et le ou vers le 5 janvier 2012, a fait ou a permis que soient faites des représentations trompeuses susceptibles d'induire le public en erreur en laissant croire que le site Internet Accesdirect.com était celui d'un cabinet habilité à vendre des produits d'assurance de dommages et de personnes, alors qu'il n'en est rien ;

**Chef nº 3 :** Depuis le ou vers le 14 mai 2012 et dans les mois précédents, a fait ou a permis que soient faites des représentations trompeuses susceptibles d'induire le public en erreur en laissant croire que les sites Internet Consugo.ca et Consugo.com étaient ceux d'un cabinet habilité à vendre des produits d'assurance de dommages et de personnes, alors qu'il n'en est rien ;

**Chef nº 4 :** Depuis le 30 avril 2012 et dans les mois précédents jusqu'au 4 octobre 2012, a fait ou a permis que soient faites des représentations trompeuses susceptibles d'induire le public en erreur en laissant croire sur la page Facebook de Courtierweb.com qu'Assurance123.com est une compagnie d'assurance alors qu'il n'en est rien ;

**Chef nº 5 :** Depuis le 5 janvier 2012, et ce, jusqu'au 4 octobre 2012, a fait ou a permis que soient faites des représentations trompeuses susceptibles d'induire le public en erreur en laissant croire que les sites Internet Courtierweb.com et AccesDirect.com étaient ceux de cabinets de courtage habilités à vendre ou à distribuer des produits d'assurance des assureurs Promutuel, Pafco, L'Unique assurances générales, Intact Assurance, Groupe Ledor mutuelle d'assurance, Lloyd's, Échelon, Compagnie D'Assurances Générale, Aviva Elite et Jevco, alors que ces dernières n'ont jamais consenti à l'utilisation de leur signature d'entreprise et ne distribuaient aucun produit d'assurance par l'intermédiaire de ces sites Internet ;

Le tout en contravention notamment avec le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.*

Le 18 juin 2013, le Comité de discipline a ordonné la radiation temporaire pour des périodes de 30 jours du certificat de M. Jean Boissonneault sous chacun des chefs nos 1 à 4, les périodes de radiation temporaires devant être purgées de façon concurrente.

Le certificat en assurance de dommages de M. Jean Boissonneault est donc radié de façon temporaire à compter du 18 juillet 2013 pour une période de 30 jours.

Le présent avis est donné en vertu de l'article 180 du *Code des professions.* La décision complète du Comité de discipline est disponible sur jugements.qc.ca.

## QUIZ

**1** **Vous êtes débordé et le téléphone ne dérougit pas ! Votre cabinet a récemment engagé un étudiant en assurance de dommages qui arrive au terme de sa formation et qui semble très allumé. Pour lui permettre de se familiariser davantage avec sa future carrière, vous lui demandez de rappeler quelques clients pour compléter des propositions d'assurance et prendre les modifications en note. Selon vous, est-ce que cette pratique est conforme aux lois et règlements qui régissent la pratique des agents, courtiers et experts ?**

**a.** Oui
**b.** Non

**Non**, et ce, même si vous avez confiance en l'étudiant et que vous pensez bien faire.

Pour agir en assurance de dommages ou en expertise en règlement de sinistres et entrer en contact avec un assuré, il faut être titulaire d'un certificat en règle et, par le fait même, être membre de la ChAD.

Il y a toutefois deux exceptions :

1. Les employés visés par l'article 547 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* ;
2. Les stagiaires qui ont réussi les examens de l'Autorité et qui sont dûment encadrés par leur superviseur.

**2** **Dans certains cas, les assureurs prennent en charge l'envoi du renouvellement des polices d'assurance vendues par les représentants. Selon vous, est-ce qu'une telle pratique décharge le représentant de ses obligations applicables lors des renouvellements ?**

**a.** Oui
**b.** Non

**Non**. L'article 39 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* prévoit qu'à l'occasion du renouvellement d'une police d'assurance, l'agent ou le courtier en assurance de dommages doit prendre les moyens requis pour que la protection offerte réponde aux besoins du client.

En vertu de cet article, même si les assureurs prennent en main l'envoi du renouvellement des polices d'assurance vendues, la responsabilité de s'assurer que la protection répond aux besoins de l'assuré repose sur les épaules du représentant. ■

Consultez la rubrique « Renouvellement de police d'assurance » à **chad.ca/outils**.

## Q&R

**Q** **En tant que courtier, j'ai calculé le coût de reconstruction pour mon assuré et j'arrive à un montant de 750 000 $. De son côté, l'assureur arrive à un montant de 550 000 $. Si une insuffisance survenait au moment d'un sinistre, quelle serait ma responsabilité ?**

**R** Il est important de rappeler qu'en tant que courtier, vous n'êtes pas un évaluateur professionnel; prenez soin de bien en informer l'assuré. L'outil que vous utilisez à l'interne pour faire le calcul est un guide, mais le montant obtenu ne doit pas être considéré comme la valeur réelle des coûts de reconstruction. Expliquez la situation à l'assuré et suggérez-lui de demander une évaluation à un professionnel afin qu'il puisse choisir le montant adéquat, puis consignez ces informations au dossier. Ainsi, en cas de sous-assurance, vous n'engagerez pas votre responsabilité. ■

Pour plus de renseignements, contactez madame Diane Fortin au **1 888 623-2974** ou par courriel **diane.abeco@videotron.ca**

**Vous êtes un courtier de type « entrepreneur »?**

- Joignez les rangs des courtiers d'assurance affiliés à ABECO!
- Bâtissez 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

ABECO COURTIERS D'ASSURANCES
Cabinet en assurance de dommages et services financiers

## FIN DE LA PÉRIODE DE RÉFÉRENCE

Au 30 juin 2013, 30,2 % des membres avaient accumulé les UFC requises pour la période de référence 2012-2013. Tous les membres recevront prochainement une lettre les informant de l'état de leur dossier de formation continue. À partir de la section « Mon dossier UFC » du site chad.ca, vous pouvez vérifier en tout temps les UFC acquises et celles à obtenir d'ici au 31 décembre prochain. ■

## FORMATIONS EN ENTREPRISE

Les représentants de votre entreprise ont besoin de suivre de la formation? 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. ■

## RECONNAÎTRE L'EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

AFIN D'OBTENIR UN DIPLÔME, C'EST POSSIBLE !

La Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages appuie le programme de reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) menant à l'obtention de l'attestation d'études collégiales (AEC) en assurance de dommages du Cégep de Lévis-Lauzon. La RAC s'adresse notamment :

- aux adjoints administratifs des compagnies d'assurance;
- aux personnes qui détiennent une expérience significative en assurances de dommages acquise à l'étranger;
- aux représentants en assurance titulaires d'un diplôme d'études secondaires.

Ce programme permet d'obtenir une AEC en assurance de dommages, soit par une reconnaissance complète des compétences ou au terme d'une formation personnalisée permettant d'acquérir les compétences manquantes. La démarche permet aussi d'acquérir ces dernières par des formations offertes par l'employeur.

Pour en savoir plus sur la RAC en assurance de dommages : cll.qc.ca/dfc.

Pour en savoir plus sur la Coalition : prosdelassurance.ca. ■

Inscrivez-vous à la nouvelle formation *En avant-plan : ma responsabilité d'expert* à **chad.ca/formation**.

## CALENDRIER DES FORMATIONS AUTOMNE 2013

3 UFC Conformité – 95 $ plus taxes

**Les nouvelles technologies dans votre pratique professionnelle**

| | |
|---|---|
| Montréal | 10 septembre |
| Brossard | 12 septembre |

**Le traitement des plaintes : les attentes de la ChAD et de l'AMF**

| | |
|---|---|
| Montréal | 9 octobre |

**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 |

**En avant-plan : ma responsabilité d'expert** NOUVEAU

| | |
|---|---|
| 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.**

# NOUVEAU!

## LA FORMATION CONTINUE EN LIGNE, OFFERTE DÈS CET AUTOMNE À ChAD.CA

CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES