

SPÉCIALITÉ

CLIENTÈLE IMMIGRANTE

STRATÉGIE DE MARKETING OU SPÉCIALITÉ ?

ENJEUX

L'ABANDON DE LA PROFESSION,
UN FLÉAU ?

CONFORMITÉ

LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE
EST UNE SIGNATURE ÉCRITE

DOSSIER

QUAND UN EXPERT
EN SINISTRE « PUBLIC »
EST DANS LE DOSSIER



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

DEPUIS 15 ANS,
LA ChAD A UNE
SEULE MISSION :
LA PROTECTION DU
PUBLIC. POUR CE
FAIRE, ELLE S'EMPLOIE
CHAQUE JOUR À
SOUTENIR LA PRATIQUE
PROFESSIONNELLE
DE SES MEMBRES.

SOMMAIRE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente

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

Vice-président

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

Administrateurs

Robert Beauchamp, dirigeant de cabinet
de courtage, certifié

Jean Denault, CPA, CMA,
administrateur indépendant

Sébastien Drouin, dirigeant de cabinet
de courtage, certifié

Hélène Grand-Maitre,
administratrice indépendante

M^{me} Julie-Martine Loranger, IAS.A.,
administratrice indépendante

Suzanne Michaud, dirigeante
d'assureur direct, certifiée

Marc Nadeau, FPAA, MBA, CRM,
dirigeant de cabinet d'expertise
en règlement de sinistres, certifié

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

M^{me} Jannick Desforges, directrice

Service de l'inspection
Jackie Lisi, directrice

Services administratifs
Jocelin Pilon, directeur

Service des communications
Joëlle Calce-Lafrenière, directrice

Bureau du syndic
Jean-François Hamel, syndic

PRODUCTION

Édition : Joëlle Calce-Lafrenière
Rédactrice en chef : Lisane Blanchard

Rédactrice : Véronique Lieutaud

Publicités et insertions : Sylvie Thauvette

Graphisme : Communications Chevalier

Révision et correction : Nataly Rainville

Traduction : Wendy Greene

Impression : Deschamps Impression inc.

- 2 **Opinion**
En soutien à la profession
depuis 15 ans
- 4 **Enjeux**
L'abandon de la profession,
un fléau ?
- 8 **Dossier**
Quand un expert en sinistre
« public » est dans le dossier
- 10 **Spécialité**
Clientèle immigrante :
stratégie de marketing
ou spécialité ?
- 14 **ChAD**
15 ans de soutien
à l'aide d'outils
- 16 **Conformité**
La signature électronique
est une signature écrite
- 18 **Jurisprudence**
Les limites de l'obligation
de conseil de l'assureur
- 20 **Syndic**
Les conséquences...
Chronique du nouveau
syndic de la ChAD
- 22 **Discipline**
- 25 **Q&R**
- 26 **ChAD**
- 27 **Formation**
Formation en ligne
Notes aux dossiers pour
les experts en sinistre
Prix de groupe pour
les formations en ligne
Modification proposée au
Règlement sur la formation
continue obligatoire
Séances offertes 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

Tél. : 514 842-2591 ou 1 800 361-7288

Téléfax : 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.

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



Plus de 30 formations en Conformité conçues par la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), dont quatre en ligne, presque autant d'outils révisés régulièrement pour en maintenir la qualité, 23 recommandations à diverses instances en vue d'améliorer les normes et les règles de pratique, plus de 1400 inspections pour aider les cabinets à se conformer. Ce sont là quelques-unes des réalisations accomplies par la ChAD au cours des 15 dernières années.

Notre industrie a fortement évolué depuis 1999. L'augmentation du nombre de copropriétés, l'incidence des catastrophes naturelles ainsi que le développement des nouvelles technologies et d'Internet sont quelques-uns des dossiers sur lesquels la ChAD s'est penchée au fil des années, en collaboration avec l'industrie. Par son rôle qui la place au cœur de la réalité des membres, la ChAD est proactive. Lorsque des problèmes sont constatés, la ChAD et des professionnels de l'industrie réunis au sein de divers comités cherchent des solutions pour transformer ces difficultés en occasions d'apprentissage. Des recommandations formulées lors de ces rencontres naissent des outils et des formations qui aident les professionnels à atteindre les plus hauts standards de la profession. Ultiment, le lien de confiance qui unit les représentants aux consommateurs est renforcé et ces derniers, mieux protégés.

Je ne le répéterai sans doute jamais assez : la solidité de l'encadrement de notre industrie est rassurante pour le public. Pour les consommateurs, savoir que les représentants sont des professionnels formés et certifiés et qu'ils sont en mesure de les aider à comprendre l'assurance de dommages est source de confiance. Depuis quelques années, la ChAD véhicule ce message au moyen de campagnes de sensibilisation. Les nombreux articles publiés dans les médias par la ChAD ont aussi pour but de démystifier l'assurance de dommages et de renforcer l'image

Le 5 novembre dernier, la ChAD a souligné le travail des professionnels de l'industrie lors d'un cocktail célébrant ses 15 ans. Vous n'avez pas pu y participer? Visionnez la vidéo projetée lors de l'événement à chad.ca/15ans.

MAYA RAIC
PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

EN SOUTIEN À LA PROFESSION DEPUIS 15 ANS

des professionnels qui y œuvrent. Alors que 72 % des consommateurs jugent l'industrie de l'assurance de dommages complexe et qu'une personne sur trois ne pense pas que les agents ou les courtiers sont compétents et capables de les guider et de les conseiller, il est primordial d'informer davantage le public. Ainsi, les consommateurs hésiteront moins à faire confiance aux professionnels du secteur et à poser toutes les questions nécessaires afin de comprendre leur contrat ou le traitement de leur réclamation. C'est dans cette optique que la ChAD a lancé, cet automne, le *Guide d'accompagnement du sinistré*. Ce dernier permet aux assurés d'avoir toute l'information pour bien comprendre le processus de règlement d'un sinistre et ainsi prendre en main le déroulement de leur réclamation pour pouvoir revenir à une « vie normale » le plus rapidement possible.

La société d'aujourd'hui change très vite. Compte tenu des nouvelles tendances qui se dessinent en matière de risque et qui s'ajoutent aux risques actuels, les connaissances et les conseils des professionnels seront plus que jamais sollicités par les Québécois qui désirent protéger leur patrimoine. La ChAD poursuivra donc ses efforts pour soutenir la compétence des professionnels certifiés. Afin de remplir sa mission, elle devra évoluer vers un organisme d'autoréglementation complet qui encadre et inspecte tous les professionnels certifiés ainsi que les cabinets où ils œuvrent. La ChAD de demain se prépare dès maintenant, notamment avec la révision de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, afin de s'assurer que l'assurance de dommages continue de progresser de façon saine et solide. ■

 Des questions ?
info@chad.qc.ca



L'ACCROISSEMENT DES
BESOINS DE MAIN-D'ŒUVRE
N'EST PAS UN PHÉNOMÈNE
NOUVEAU DANS L'INDUSTRIE :
LA TENDANCE SE MAINTIENT
DEPUIS 10 ANS.

SORTIE



L'ABANDON DE LA PROFESSION, UN FLÉAU ?

On sait que d'ici 2016, plus de 5000 postes seront à pourvoir¹. C'est nettement supérieur aux quelque 1000 recrues qui font leur entrée dans l'industrie chaque année. Attirer de nouveaux visages en assurance de dommages est un défi que la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages (Coalition) relève déjà avec brio, en collaboration avec l'ensemble de l'industrie. Le problème ne réside toutefois pas seulement dans l'attraction du personnel, mais aussi dans la rétention des recrues.

Selon la liste des membres de la Chambre de l'assurance de dommages, environ 20 % des représentants ayant obtenu leur certificat en assurance de dommages l'abandonnent moins de deux ans après leur entrée dans l'industrie. « Cette donnée est alarmante, indique Nicole Vachon, vice-présidente associée, Talents et relève chez IC Formation. L'industrie a intérêt à limiter les risques que génèrent ces départs. » Le coût moyen par départ est estimé à 35 % du salaire de base par poste². Ce coût peut atteindre 200 % du salaire en raison des compétences spécifiques du poste et de sa rareté sur le marché³. Ainsi, pour éviter que les efforts et les investissements consentis pour attirer la relève, superviser les stages et former les nouveaux employés soient vains, et qu'une personne sur cinq abandonne son certificat peu de temps après et quitte possiblement le secteur, l'industrie doit miser sur la rétention de ses professionnels.

Les 100 premiers jours

Les premiers jours d'intégration d'un nouvel employé sont déterminants. « Le temps et l'énergie consacrés à l'intégration d'une recrue ne devraient pas porter uniquement sur la production, mais aussi sur la familiarisation aux responsabilités, à l'environnement de travail

et à l'équipe, indique M^{me} Vachon. On parle souvent des 100 premiers jours comme étant cruciaux pour assurer une bonne intégration dans l'entreprise. » Alex Stringer, courtier en assurance de dommages chez Assurance Jean-Marc Beauregard et président du comité Montérégie de L'Association de la relève en assurance du Québec, se souvient de son arrivée dans l'industrie il y a six ans: « J'ai eu la chance de bénéficier de plusieurs semaines de formation et de sessions d'écoute, et ce, avant même de parler à un client et d'être sur la route. » Fort d'un parcours d'apprentissage bien structuré, M. Stringer est aujourd'hui entièrement autonome. « Il ne faut surtout pas brûler d'étapes, ajoute-t-il. Avant de mettre ses aptitudes sociales à l'épreuve auprès des clients, il faut consolider ses connaissances techniques. »

La charge de travail étant souvent très importante et les effectifs, réduits, notamment en expertise de règlement de sinistres en période de pointe, les « nouveaux » sont parfois laissés à eux-mêmes et appelés à piloter des dossiers sans soutien particulier, ce qui peut mener à une surcharge, à un épuisement et au désir de quitter l'industrie. « Les deux premières années sont les plus difficiles, croit M. Stringer. On apprend, on observe et on gère une panoplie de cas différents. C'est pendant cette période qu'on acquiert de l'expérience, ce qui accroît notre confiance. » Le secret: être bien formé avant d'aller sur le terrain, s'entourer de gens compétents et ne pas craindre de poser des questions.

Ce que les professionnels recherchent

C'est un secret de Polichinelle: les nouvelles générations recherchent l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, du sens dans le travail, une qualité dans leurs relations, de la rétroaction et un esprit d'équipe⁴. Par ailleurs, la moyenne d'âge des 20 % de recrues qui quittent l'industrie après très peu d'années se situe à 35 ans. Il s'agit donc particulièrement de personnes en réorientation de carrière.

Selon une étude du Conference Board, les employés ont trois attentes majeures envers leur employeur: ils souhaitent un travail intéressant et stimulant, un dialogue franc avec leur supérieur et une

¹ Sondage *Les besoins et la qualité de la main-d'œuvre dans l'industrie de l'assurance de dommages au Québec*, réalisé par SCOR pour la Coalition en 2013.

² Estimation basée sur une enquête du Coca-Cola Retailing Research Council menée en 2000 auprès de détaillants en alimentation.

³ Commissariat du commerce, « Le coût du roulement de votre personnel », *L'Express*, 7 juin 2012.

⁴ RAIC, Maya. « L'alphabet des générations », *La ChADPresse*, hiver 2013, p. 2.



UNE PÉNURIE QUI MÈNE À LA PRATIQUE ILLÉGALE...

Lors d'une inspection de la ChAD, une employée non certifiée avait avoué candidement qu'elle œuvrait activement au sein du cabinet depuis trois ans. Le dirigeant certifié du cabinet justifiait cette pratique illégale par « une tolérance en région vu le manque de main-d'œuvre certifiée »⁵. Les dirigeants de cabinet doivent éviter ces infractions légales et déontologiques⁶ qui mettent directement en péril la protection du public et s'assurer que leurs employés sont autorisés à exercer selon le registre de l'Autorité des marchés financiers.



possibilité de croissance et de développement. « Les générations X, Y et Z ayant la bougeotte, les dirigeants doivent trouver une adéquation entre les défis que ces dernières recherchent et ce qu'ils peuvent leur offrir, explique M^{me} Vachon. L'employé aura peut-être moins de chance de grimper les échelons dans un petit cabinet, mais la croissance peut se vivre à l'intérieur du poste lui-même, notamment par une délégation accrue des responsabilités qui donne plus de défis et d'autonomie. »

Jadis dirigeant d'un cabinet, M^e Robert LaGarde, C.d'A.Ass., président et chef de la direction de la Coalition, dresse une longue liste des actions que peuvent privilégier les employeurs dans la gestion de leurs ressources humaines, à commencer par des évaluations semestrielles. « Il faut dissocier l'évaluation de rendement, qui a souvent pour but de déterminer le montant de l'augmentation salariale, et la rencontre d'échange où l'employé peut participer à la conception de son plan de développement et partager ses objectifs et ses attentes. »

Un affichage transparent des postes à l'interne permet également de mesurer l'intérêt du personnel et de présenter des possibilités de croissance au sein de l'entreprise. Parmi les autres solutions pour fidéliser les employés et accroître leur expertise: la formation continue, la possibilité d'obtenir un titre professionnel (C.d'A.A., C.d'A.Ass., PAA et FPAA), l'instauration de politiques travail-famille, les horaires flexibles et le télétravail, ou encore la mise en place d'un programme d'aide pour permettre aux employés d'obtenir du soutien lors de périodes difficiles.

Finalement, les gestionnaires gagneraient à établir un plan de croissance sur deux ou trois ans pour chaque employé et surtout, de le communiquer: 33 % des candidats à haut potentiel non informés de leur statut dans l'organisation se cherchent un autre emploi⁷.

Gros ou petits cabinets

« Un dirigeant d'assureur m'indiquait, il y a quelques années, que les agents restent en moyenne 3,7 ans dans un centre d'appels avant de chercher un nouveau projet professionnel, affirme M^e LaGarde. Ces données ont peut-être changé depuis, puisque les assureurs directs offrent de plus en plus de produits conçus pour les entreprises, ce qui permet aux représentants de grandir et de se spécialiser. » À la lumière de cette recherche de défis stimulants manifestée par la nouvelle génération, la Coalition s'est lancée dans une campagne de sensibilisation pour présenter les multiples facettes et spécialités du monde de l'assurance de dommages.

« Les grands cabinets ont généralement plus de ressources pour encadrer et accompagner le personnel lors de l'intégration en poste, mais les petits cabinets possèdent d'autres forces à exploiter, tant par leur proximité, leur convivialité que par leur flexibilité », illustre M^e LaGarde en précisant que les politiques « mur à mur » ne sont pas nécessairement les plus efficaces. « Il faut être ouvert d'esprit et s'adapter à la personnalité des professionnels », ajoute-t-il.

⁵ Syndic c. Denis Beaugard, 2007-10-03(C).

⁶ Article 85 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et les articles 2, 37(12) et 58(14) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages et du Code de déontologie des experts en sinistre.

⁷ Corporate Leadership Council. « Realizing the full potential of rising talent », HR Intelligence Quarterly, vol. 1, 2005.

Pour une carrière au potentiel illimité à titre de travailleur autonome dans le domaine de l'assurance de dommages, rejoignez-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

**LA BONNE PLACE
POUR FAIRE CARRIÈRE**

**Devenez agent en assurance de
dommages affilié à SSQauto**

SSQauto
Cabinet de services financiers



Le coût de la rétention

Le coût moyen par départ est estimé à 35 % du salaire de base par poste¹². Ce coût peut atteindre 200 % du salaire en raison des compétences spécifiques du poste et de sa rareté sur le marché¹³.

Le transfert des connaissances

On estime que d'ici cinq ans⁸, environ 45 % de la main-d'œuvre en assurance de dommages aura 55 ans et plus, et que ce chiffre risque d'augmenter jusqu'au jour critique où les baby-boomers partiront massivement à la retraite. « Puisque les finissants des cégeps qui choisissent l'assurance de dommages ne suffisent pas pour pourvoir les postes vacants que laisseront ces vieux routiers, la Coalition a mis sur pied un comité des retraités actifs ayant pour mandat de retenir ceux qui prévoient quitter l'industrie sous peu », dit François Houle, directeur général de l'Institut d'assurance de dommages du Québec, membre du conseil d'administration de la Coalition et président du comité.

Les entreprises se débrouillent souvent avec peu d'effectifs, c'est pourquoi le comité souhaite colliger l'information pertinente et la partager avec les gestionnaires afin qu'ils puissent sensibiliser leurs employés préretraités aux options qui s'offrent à eux. « Plusieurs ne savent pas qu'ils peuvent travailler deux à trois jours par semaine tout en continuant à recevoir leurs prestations gouvernementales, cite en exemple M. Houle. Et certains seraient peut-être prêts à rester dans l'industrie si leur employeur leur offrait de nouvelles responsabilités, l'occasion d'être un mentor auprès des nouveaux employés ou la chance d'animer des formations. »

Lui-même à la veille de fêter sa 40^e année dans l'industrie, M. Houle poursuit : « Bref, un des éléments les plus importants liés aux départs imminents à la retraite des employés expérimentés consiste à ne pas les laisser partir avec leur bagage d'expérience. Fait important, ces personnes connaissent l'histoire et la culture de l'entreprise. Le transfert et le partage des connaissances sont donc les pierres angulaires pour créer une relève solide et compétente. » Mentorat, groupes de discussion informels, formation : plusieurs approches existent pour légèrer à la relève l'expertise et les compétences acquises au fil des années d'expérience. M^e LaGarde ajoute en guise de conclusion : « Il n'est pas trop tôt pour commencer à mettre en place des systèmes de coaching et des politiques de rétention des employés efficaces afin de s'assurer que les futurs retraités lèguent leur bagage de connaissances avant d'accrocher leurs patins. » ■

PLUS VERT AILLEURS ?

L'industrie de l'assurance de dommages au Québec n'est pas la seule à consacrer des efforts pour recruter de la main-d'œuvre. En effet, 84 % des entreprises québécoises ont déjà des problèmes de pénurie ou prévoient en avoir à court terme⁹.

Il ne s'agit pas non plus d'un problème propre au Québec, mais observé à l'échelle canadienne. Jim Seip, président de l'Insurance Brokers' Association of Saskatchewan¹⁰, s'assure que les nouveaux employés embauchés restent au sein de son cabinet pendant plusieurs années. Pour ce faire, il préconise une approche axée sur le mentorat et le conseil. Il invite les recrues aux rencontres importantes et aux séances de réseautage afin de développer rapidement leur sentiment d'appartenance à l'égard du cabinet.

Dans le milieu des services financiers, des solutions jaillissent pour satisfaire les ambitions de la relève. De plus en plus de grandes firmes offrent de conjuguer travail autonome et encadrement en permettant aux débutants de se lancer à leur compte tout en distribuant exclusivement leurs produits financiers. Ces derniers bâtissent ainsi leur propre clientèle tout en bénéficiant de conseils et de suivis réguliers¹¹.

⁸ Rapport annuel 2013 de la Chambre de l'assurance de dommages.

⁹ Selon un sondage commandé par la Fédération des chambres de commerce du Québec en 2008.

¹⁰ O'BEIRNE, Ronan. « Can we get them? Can we keep them? », *Canadian Underwriter*, juillet 2014, p. 18.

¹¹ BERT, Didier. « Services financiers et bancaires, bienvenue aux jeunes », *La Presse*, 6 septembre 2014, p. A8.

¹² Estimation basée sur une enquête du Coca-Cola Retailing Research Council menée en 2000 auprès de détaillants en alimentation.

¹³ Commissariat du commerce. « Le coût du roulement de votre personnel », *L'Express*, 7 juin 2012.

LA CHRONIQUE DOSSIER PRÉSENTE UN CAS VÉCU LIÉ À L'ASSURANCE DE DOMMAGES. NOUS AVONS SOUMIS LE CAS À UN EXPERT EN SINISTRE MANDATÉ PAR LES SINISTRÉS ET À UN EXPERT EN SINISTRE MANDATÉ PAR LES ASSUREURS AFIN DE CONNAÎTRE LEUR OPINION ET D'OBTENIR LEURS CONSEILS.

QUAND UN EXPERT EN SINISTRE « PUBLIC » EST DANS LE DOSSIER

L'histoire

Un incendie ravage la maison d'une famille. Lors de la première rencontre avec l'expert en sinistre mandaté par l'assureur, les assurés ont l'impression que ce dernier les soupçonne d'avoir participé au sinistre ou d'avoir l'intention de surévaluer la valeur de leurs biens. Ils demandent à leur courtier s'il recommande l'embauche d'un expert en sinistre dit « public ». Celui-ci ne le suggère pas.

Dépassés par les événements et par l'ampleur des dommages, les assurés décident tout de même de mandater, à leurs frais, un expert en sinistre pour les représenter auprès de leur assureur et les guider au travers de cette épreuve.

Persuadé que l'expert en sinistre « public » gonfle la réclamation pour justifier ses honoraires, basés sur un pourcentage, l'expert de l'assureur exige, de façon exagérée, plusieurs documents, des listes de biens assermentées, et même un examen statutaire. La collaboration est faible entre les parties et la situation dégénère, au grand désespoir des sinistrés.

Avantage ou inconvénient ?

« S'il fait affaire avec des ajusteurs publics, ça va finir en cour. » Cette phrase peut sembler étonnante, mais elle aurait été prononcée dans une cause entendue devant la Cour supérieure¹. Pourtant, en vertu de son code de déontologie, l'expert en sinistre ne doit pas « déconseiller à un assuré, à un sinistré, à un mandant ou à un tiers de consulter un autre représentant ou une autre personne de son choix »². Il en va de même pour les représentants en assurance de dommages³. Qui plus est, l'article 50 oblige aussi l'expert à ne pas « dénigrer, dévaloriser ou discréditer un autre représentant »⁴. Ajoutons que de tels comportements nuisent à l'image de la profession aux yeux du public et fragilisent le lien de confiance entre les professionnels et leurs clients.

« La nature de nos activités fait en sorte que nous intervenons fréquemment dans des situations d'urgence hautes en émotions, explique Richard Payette, expert en sinistre dit « public » chez Les Expertises Omer Payette. Il s'agit souvent de dossiers de sinistres majeurs, parfois marqués par des conflits avec l'assureur et des soupçons. Il faut alors gérer les attentes du client. » Pour l'expert mandaté par l'assureur, la présence d'un expert en sinistre « public » dans le dossier peut être un sérieux avantage. « Si le client est un homme d'affaires très occupé ou s'il s'agit d'un non-résident du Québec, il est alors plus efficace pour le sinistré de mandater un représentant qui nous aidera à clore le dossier le plus rapidement possible », indique Jean Lalumière, expert en sinistre et vice-président, Développement des affaires chez Indemnipro.

Comme l'illustre le cas présenté, les réactions demeurent toutefois partagées lorsqu'on évoque un « public » dans un dossier. « Malheureusement, il existe encore des perceptions négatives à l'égard des experts en sinistre publics, mais elles sont non fondées, confie M. Lalumière. Il y a eu des cas particuliers par le passé, mais il faut éviter de généraliser. » Certaines décisions de tribunaux auraient fait mention de dossiers où le montant des réclamations était plus élevé quand un expert en sinistre « public » était impliqué, un argument que M. Lalumière met en doute: « On ne peut pas blâmer le client de vouloir appliquer son contrat partout où il le peut. C'est aussi notre devoir d'offrir à l'assuré toutes les couvertures comprises dans son contrat. » Richard Payette précise: « Si la perte est partielle, je peux constater les dommages, prendre des photos, aider le client à faire l'inventaire de ses biens et en évaluer les dommages. Les cas plus complexes, où l'on peut soupçonner une surévaluation, résident dans les pertes totales, alors qu'il est difficile de recenser l'ensemble des biens. » Ce n'est jamais ni noir ni blanc, mais avec tous les outils dont disposent de nos jours les experts en sinistre pour enquêter sur un sinistre, estimer l'étendue des dommages et négocier le règlement, le processus devrait se dérouler efficacement et en toute bonne foi.



CONTRAT TYPE POUR L'EXPERT EN SINISTRE MANDATÉ PAR UN SINISTRÉ

Puisque la remise d'un contrat écrit est obligatoire pour présenter les choix de rémunération, la ChAD a conçu un outil pour les experts en sinistre. Il comprend un contrat type rédigé dans un langage simple et clair ainsi qu'une procédure et des annexes indispensables. La ChAD recommande l'utilisation du contrat type pour clarifier les droits et obligations des parties ainsi que les modalités liées à la rémunération. L'outil est disponible à **chad.ca**, dans la section Boîte à outils.

▶ Que l'expert en sinistre soit mandaté par le sinistré ou l'assureur, il doit agir de façon équitable envers l'autre partie et se conformer aux obligations prévues au *Code de déontologie de l'expert en sinistre*.

à intervenir dans un dossier ouvert depuis plus d'un mois. Nous devons reconstituer le fil des événements en nous basant sur les faits relatés par le sinistré, valider l'information et demander les documents requis à l'expert en sinistre mandaté par l'assureur.» Lorsque la situation est tendue, la collaboration ne va pas toujours de soi. M. Lalumière rappelle cependant que « lorsqu'il y a une demande de documents de la part du sinistré ou, dans le cas présent, de son représentant, nous avons l'obligation d'acheminer l'information ».

En effet, l'obligation de collaborer est inscrite au *Code de déontologie des experts en sinistre*⁵. L'expert ne peut ignorer une demande formulée par un de ses confrères dans un dossier de réclamation et il doit acheminer une copie de tous les documents pertinents au dossier du sinistré, tels que la déclaration de sinistre, l'inventaire des biens, la cession de créance ou encore l'estimation des travaux de rénovation.

Un contrat de bonne foi

Dans un cas jugé devant le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), un expert en sinistre mandaté par l'assureur avait demandé aux sinistrés qu'ils fassent assermenter la liste de leurs biens⁶. Or, la liste dûment assermentée par l'expert en sinistre « public » fournie par les assurés avait été refusée, l'assureur exigeant qu'elle soit assermentée de nouveau par un commissaire totalement indépendant. Cette demande, jugée exagérée par le comité, démontre un abus qui contrevient non seulement au code de déontologie⁷, mais aussi aux bonnes pratiques de l'industrie. « Il ne faut pas oublier que le contrat d'assurance est un contrat de bonne foi, réitère M. Lalumière. Si toutes les parties impliquées collaborent en ce sens, on évite bien des problèmes. » ■

Une collaboration obligatoire

De l'avis de M. Payette, qui œuvre depuis 36 ans comme expert en sinistre « public », la pratique a évolué: « À l'époque, on sollicitait les mandats en se présentant sur les lieux des sinistres. Normalement, tous nos mandats débutaient dès la première semaine suivant le sinistre, ce qui nous permettait de suivre les étapes du règlement. De nos jours, l'intervention des assureurs après le sinistre est si rapide et il y a tant d'intervenants – barricadeurs, restaurateurs après sinistre, nettoyeurs et autres – que le sinistré perd parfois le fil du processus après quelques semaines. C'est alors qu'il sollicite notre aide. On peut donc être appelé

¹ *Gagnon c. Assurances de l'est Inc.*, CanLII 10319 (QCCS).

² Article 11 (5) du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

³ Article 18 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

⁴ Article 50 du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

⁵ Article 52 du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

⁶ *Chambre de l'assurance de dommages c. Lévesque*, 2011-09-04(E).

⁷ Article 27 du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

CHAQUE ANNÉE,
LE QUÉBEC ACCUEILLE
EN MOYENNE PLUS
DE 50 000 NOUVEAUX
IMMIGRANTS PERMANENTS
ET UN NOMBRE ÉQUIVALENT
DE RÉSIDENTS
TEMPORAIRES.



CLIENTÈLE IMMIGRANTE

STRATÉGIE DE MARKETING OU SPÉCIALITÉ ?

« Les deux », dit d'emblée Luz Marina Alvarez, courtier en assurance de dommages des particuliers chez Assurances Boyer & Alvarez dont 95 % de la clientèle est immigrante. « Je suis devenue une référence pour ce marché parce que j'en comprends les enjeux », ajoute la professionnelle originaire du Venezuela.

Chaque année, le Québec accueille en moyenne plus de 50000 nouveaux immigrants permanents¹ et un nombre équivalent de résidents temporaires. À la lumière de ces données, on comprend à quel point cette clientèle peut représenter un marché de niche à conquérir, mais encore faut-il bien comprendre ses besoins pour être en mesure de la conseiller adéquatement.

Des besoins différents ?

En matière de souscription des risques, les besoins ne varient pas particulièrement entre un citoyen québécois et un nouvel arrivant. Ce sont plutôt les besoins en matière d'éducation et d'information qui diffèrent. « La première étape consiste habituellement à convaincre le nouvel arrivant de l'importance de s'assurer », indique Delphine Folliet, directrice générale d'Immigrant Québec, un organisme à but non lucratif qui offre de l'information aux nouveaux arrivants. « En France, par exemple, l'assurance habitation est obligatoire, précise cette Française d'origine. Étant donné qu'elle ne l'est pas au Québec, les immigrants français peuvent avoir tendance à économiser sur cette dépense sans mesurer les enjeux en cas de problème. Certains pensent même que c'est automatiquement inclus dans le prix du loyer ou que c'est assumé par le propriétaire. »

M^{me} Alvarez constate l'inverse chez la clientèle latine : « Dans la culture latine, l'assurance n'est pas obligatoire et l'évaluation des risques, complètement différente. Les maisons étant majoritairement construites avec des blocs de ciment, les risques d'incendie sont quasi nuls. De plus, l'absence de sous-sol limite grandement les sinistres causés par les dégâts d'eau, cause première des réclamations au Québec. »

L'assurance de dommages n'est pas la priorité des nouveaux arrivants, et cela se comprend. « Les gens se soucient d'abord d'inscrire leur famille au régime d'assurance maladie, explique M^{me} Folliet. Ils se consacrent ensuite à dénicher un logement et un emploi. Des organismes s'emploient donc à les sensibiliser afin d'éviter qu'ils apprennent à leurs dépens l'importance de l'assurance de dommages lorsqu'un sinistre survient. »

L'assurance automobile, qui est obligatoire, constitue une porte d'entrée pour informer le client des risques qu'il encourt s'il ne souscrit pas une assurance habitation. « Il s'agit parfois d'un travail de longue haleine qui exige de la persévérance », précise M^{me} Alvarez.

Certes, les protections offertes aux immigrants ne sont pas spécifiques à cette clientèle, mais l'approche-client doit être adaptée pour permettre non seulement d'expliquer en quoi consiste l'assurance de dommages, mais aussi de rassurer ces gens pour qui pratiquement tout ici est nouveau.

Historique d'assurance inexistant

L'un des enjeux majeurs pour le nouvel arrivant consiste à trouver un assureur qui accepte de le protéger en l'absence d'un historique de crédit, de conduite et d'assurance, et parfois même d'un emploi. « Il y a plusieurs années, c'était très difficile de trouver des assureurs qui assumaient ce type de risque, se rappelle M^{me} Alvarez. Même après négociation, les primes d'assurance étaient exorbitantes. Aujourd'hui, c'est mieux. Plusieurs assureurs se sont ouverts à ce type de marché et ont conçu des produits pour cette clientèle. De plus en plus d'assureurs sont par ailleurs présents au Salon de l'immigration et de l'intégration au Québec, tenu chaque année. »

¹ Bulletin statistique sur l'immigration permanente au Québec, Direction de la recherche et de l'analyse prospective, ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, 30 avril 2014.



« Dans leur culture, l'assurance n'est pas obligatoire et l'évaluation des risques, complètement différente. Les maisons étant majoritairement construites avec des blocs de ciment, les risques d'incendie sont quasi nuls. De plus, l'absence de sous-sol limite grandement les sinistres causés par les dégâts d'eau, cause première des réclamations au Québec. »

LUZ MARINA ALVAREZ, COURTIER EN ASSURANCE DE DOMMAGES DES PARTICULIERS CHEZ ASSURANCES BOYER & ALVAREZ

NO



La question de l'historique est moins critique en assurance habitation qu'en assurance automobile où une preuve d'assurance est exigée lors de la souscription. « Certains assureurs acceptent dorénavant une preuve d'assurance ou une lettre de recommandation de l'assureur du pays d'origine pour offrir un produit à un coût adapté à l'historique », observe aussi M^{me} Folliet. Nancy Fortin, agent en assurance de dommages et directrice Vente et service chez Banque Nationale Assurances auto et habitation, en est fière: « Pour permettre un accès simplifié à l'assurance, nous avons mis en place des mécanismes afin de reconnaître l'expérience de conduite et d'assurance acquise dans un autre pays ou une autre province. »

De l'importance des explications

Une des principales qualités requises pour traiter avec la clientèle immigrante est la capacité de vulgariser, d'expliquer et de conseiller. « Les représentants en assurance de dommages ont tout intérêt à prendre le temps de déchiffrer le vocabulaire avec le nouvel arrivant, précise M^{me} Folliet. Pour certains, par exemple, la responsabilité civile est un concept connu. Pour d'autres, c'est complètement nouveau. »



TOUTE PERSONNE EN CONTACT AVEC LE MONDE DE L'ASSURANCE UNE PREMIÈRE FOIS POURRAIT AVOIR D'AVANTAGE BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT, QUE CE SOIT UN IMMIGRANT, UNE PERSONNE EN PROVENANCE D'UNE AUTRE PROVINCE, OU MÊME UN NOUVEAU CONDUCTEUR QUI ASSURE SON PREMIER VÉHICULE. »

NANCY FORTIN, AGENT EN ASSURANCE DE DOMMAGES ET DIRECTRICE VENTE ET SERVICE CHEZ BANQUE NATIONALE ASSURANCES AUTO ET HABITATION



VOUS ACCOMPAGNER DE TOUTES NOS FORCES.



Pour concrétiser vos affaires en toute confiance.

Notre réseau de courtiers d'assurance indépendants regroupe plus de 100 cabinets qui profitent en tout temps :

- d'une vaste sélection d'assureurs;
- de rémunérations supplémentaires;
- d'outils de travail complets et en constante évolution;
- d'un service et d'un soutien adaptés à votre réalité.

Cabinets d'expérience ou débutants dans l'industrie, prenez place avec nous!

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



S'unir c'est pouvoir



Certes, les protections offertes aux immigrants ne sont pas spécifiques à cette clientèle, mais l'approche-client doit être adaptée pour permettre non seulement d'expliquer en quoi consiste l'assurance de dommages, mais aussi de rassurer ces gens pour qui pratiquement tout ici est nouveau.



L'un des enjeux majeurs pour le nouvel arrivant consiste à trouver un assureur qui accepte de le protéger en l'absence d'un historique de crédit, de conduite et d'assurance, et parfois même d'un emploi.

Les cinq principaux pays de naissance des nouveaux arrivants pour la période allant de 2009 à 2013 sont la Chine, l'Algérie, le Maroc, la France et Haïti². Ainsi, la majorité des immigrants parlent le français, mais pour M^{me} Alvarez, sa langue natale y est pour beaucoup dans le développement de sa clientèle: « Presque tous mes clients parlent l'espagnol. La barrière de la langue en moins, je suis plus apte à les conseiller. J'accompagne même mes clients après un sinistre afin qu'ils comprennent l'information que l'expert en sinistre leur transmet. » Banque Nationale Assurances auto et habitation, dont les agents en assurance de dommages proviennent de 25 pays différents, offre également un service personnalisé qui permet d'assurer que le client comprend les dispositions de son contrat: « Si le client n'est pas en mesure de parler le français ou l'anglais, nous pouvons faire affaire avec l'intermédiaire de son choix (famille, interprète, ami), du moment que nous avons un consentement éclairé de la part de l'assuré », mentionne M^{me} Fortin. En effet, la barrière de la langue n'exempte pas le représentant de ses obligations de recueillir l'information nécessaire afin que l'assureur puisse évaluer le risque à couvrir. Le représentant doit également être en mesure de donner tous les conseils adaptés à la situation du client et lui expliquer les protections prévues à son contrat.

Tous s'entendent pour dire que les besoins de la clientèle immigrante en matière d'information et de compréhension sont plus importants. Mais doit-on uniquement réserver ce type de service à cette clientèle?

Lorsqu'on constate qu'une personne sur deux ne comprend pas tous les éléments inclus dans son contrat d'assurance³, il va de soi que les représentants doivent appliquer cette approche à tous leurs clients, et en tout temps. « Toute personne en contact avec le monde de l'assurance une première fois pourrait avoir davantage besoin d'accompagnement, que ce soit un immigrant, une personne en provenance d'une autre province ou même un nouveau conducteur qui assure son premier véhicule », ajoute M^{me} Fortin.

Est-ce donc réellement une spécialité? Bien que la clientèle immigrante requière un soutien accru lors de l'achat d'un contrat d'assurance, le devoir de conseil et d'explication est une obligation déontologique dont tous les clients doivent bénéficier, notamment les locataires, dont 10 % n'ont pas d'assurance habitation⁴. Voilà une autre occasion pour les professionnels de l'industrie d'exercer leur rôle-conseil et ainsi de contribuer à hausser la cote de confiance du public à leur égard. ■

² *L'immigration permanente au Québec selon les catégories d'immigration et quelques composantes 2009-2013*, ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, mai 2014.

³ Sondage sur la confiance, Léger Marketing, février 2013.

⁴ LAFERRIÈRE, Michèle. « Locataire : faut-il s'assurer ? », sondage TD Assurance sur les habitudes de déménagement des Québécois, *Le Soleil*, 21 juin 2014, p. M8.



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

15 ANS DE SOUTIEN À L'AIDE D'OUTILS

POUR TOUS :
AU QUOTIDIEN



Les codes de déontologie commentés

Protection des renseignements personnels

Procédure et foire aux questions

Procédure pour la **tenue de dossiers et les notes aux dossiers**

TOUS

POUR LES
REPRÉSENTANTS
EN ASSURANCE
DE DOMMAGES



2 procédures

Fin de mandat
Remise de crédit

Modèles personnalisables

pour la **confirmation provisoire d'assurance** et le **renouvellement de police**

Aide-mémoire sur la **divulgaration des liens d'affaires**

Fiche informative sur la **règle proportionnelle** mise à jour

REPRÉSENTANTS

Tous les outils
sont disponibles
à **chad.ca**,
dans la boîte
à outils.

Personnalisez certains outils en y apposant le logo de votre entreprise. Pour ce faire, il suffit d'écrire à info@chad.qc.ca.

CONNAISSEZ-VOUS CES OUTILS INDISPENSABLES ?

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) propose depuis 15 ans des outils conçus pour soutenir la pratique professionnelle des membres et prévenir les manquements aux obligations légales, réglementaires et déontologiques. Regard sur des outils qui simplifient le quotidien des professionnels de l'industrie.

EXPERTS

POUR LES EXPERTS EN SINISTRE



3 procédures
pour tout savoir sur l'**avis de réserve**, les **actes de subrogation** et la cueillette et la communication des **renseignements personnels**

Contrat type pour l'**expert en sinistre mandaté par un sinistré**

Guide de partage
des rôles et responsabilités en expertise de règlement de sinistres

Guide d'accompagnement du sinistré NOUVEAU

GESTIONNAIRES

POUR LES GESTIONNAIRES DE CABINET



Guide pour les cabinets en démarrage
Politique d'utilisation des **médias sociaux**

Modèle de **plan de continuité des activités**
Tout savoir sur le **compte séparé** et formulaire de conciliation globale

D'AUTRES OUTILS ? Composé de membres de l'industrie, le Comité de déontologie et de règles de pratique de la ChAD travaille à l'élaboration des outils qui visent à aider les professionnels à maintenir des pratiques de qualité et conformes aux exigences légales, réglementaires et déontologiques. Ces outils s'inspirent de renseignements recueillis par le Service de l'inspection ou font suite à des recommandations de professionnels de l'industrie. Le comité souhaite faire appel aux suggestions des agents, courtiers et experts en sinistre. Y a-t-il une fiche informative, une procédure, un guide, un formulaire ou des lettres types qui pourraient vous être utiles au quotidien? Transmettez vos suggestions en écrivant à info@chad.qc.ca.



LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE EST UNE SIGNATURE ÉCRITE

Selon Catherine Smola, présidente-directrice générale du Centre d'étude de la pratique d'assurance (CSIO), 5 % des courtiers canadiens ont recours à la signature électronique¹. Bien que l'adoption de la signature électronique soit encore peu répandue dans l'industrie de l'assurance, elle croît de 48 % chaque année². Force est de constater que cette pratique fréquente dans d'autres marchés sera exigée sous peu par les clients, de plus en plus friands de flexibilité. Survol des obligations légales et déontologiques liées à l'utilisation de la signature électronique.

Réduction des coûts, accroissement de l'efficacité, souci environnemental, optimisation des processus: les raisons qui poussent les assureurs et les cabinets à tendre vers un environnement sans papier sont nombreuses.

Au Québec, l'utilisation de la signature électronique et la distribution de documents électroniques ne sont pas clairement définies par la *Loi sur les assurances* ou la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF), bien que l'Autorité des marchés financiers ait lancé, en 2012, une première consultation à ce sujet auprès de l'industrie. « Les lois qui régissent l'industrie au Québec ont été rédigées avant l'avènement des pratiques numériques, indique M^e Jean-Philippe Mikus, associé chez Fasken Martineau et l'un des experts consultés dans le cadre de la rédaction du *Rapport consultatif sur les signatures et la distribution électroniques de documents d'assurance* du CSIO. Malgré cela, la terminologie employée dans ces lois plus anciennes, dont la notion de contrat, d'écrit, de signature et de document, peut d'ores et déjà être interprétée au sens large par la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (LCCJTI). »

Une signature « par écrit » exigée

Une signature peut être apposée à un document au moyen de tout procédé qui permet de satisfaire aux exigences de la LCCJTI, y compris un procédé faisant appel aux technologies de l'information³.

La signature électronique est donc acceptée et valable si elle respecte le cadre légal. « Pour éviter qu'elle soit contestée, un lien suffisamment fiable doit être établi entre la signature électronique, la personne et le document, précise M^e Mikus. En d'autres termes, l'identité du signataire ainsi que le fait qu'il ait apposé sa signature au document en cause et que celui-ci ne puisse être altéré après l'application de la signature – soit son intégrité – doivent pouvoir être prouvés. »

Qu'est-ce qu'une signature électronique ?

Plusieurs types de signatures électroniques peuvent être utilisés: « Une signature peut être valide en inscrivant simplement son nom à la fin d'un courriel. En revanche, ce procédé n'est pas très fiable, car il peut être facile de signer pour autrui en faisant passer un courriel comme provenant de quelqu'un d'autre. »⁴

Le fait de cliquer sur le bouton « J'accepte » équivaut à une signature électronique, à la condition de pouvoir identifier le signataire. Ainsi, un procédé d'identification sécuritaire devrait y être annexé, tel qu'un numéro d'identification personnel ou un mot de passe.

La signature numérisée, qui consiste à joindre au document une image de la signature, n'est pas recommandée puisqu'elle peut facilement être copiée.

¹ CHAMPIGNY, Sandrine. « La signature électronique appelée à gagner en popularité auprès des cabinets de courtage », *Journal de l'assurance*, août 2014, p. 33.

² HORNE, Donald. « Are legal concerns holding back e-signatures? », *Insurance Business*, 23 février 2014.

³ Article 38 de la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* et article 2827 du *Code civil du Québec*.

⁴ GAUTRAIS, Vincent. *Afin d'y voir clair. Guide relatif à la gestion des documents technologiques*, Fondation du Barreau du Québec, p. 20.

Deux situations requièrent une signature obligatoire de l'assuré. Pour en savoir plus, consultez l'article « Un enregistrement vocal remplace-t-il une note au dossier ? » à chad.ca.

PEUT-ON RENOUELER UN CONTRAT D'ASSURANCE PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE ?

Une entreprise peut conclure des contrats par courriel si son procédé technologique permet de rendre le document sécuritaire et non modifiable. De plus, un document sous forme électronique peut satisfaire les exigences de « l'écrit », pourvu que le destinataire puisse conserver l'information sous forme électronique et y avoir accès pour consultation ultérieure⁵.

En vertu de la LCCJTI, un contrat peut se conclure, et ce, quel qu'en soit le support – courriel, télécopieur, téléphone, formulaire en ligne. L'offre doit toutefois être claire et sans ambiguïté, et le représentant doit être en mesure de confirmer que son client a bel et bien reçu le contrat.

Le représentant peut notamment demander au client de confirmer par courriel la réception du contrat ou utiliser un autre moyen – comme le téléphone – pour ce faire. Cette pratique permet d'éviter les courriels non transmis ou les filtres de pourriel qui pourraient classer le courriel directement dans la corbeille. Il est à noter que peu importe le moyen employé pour effectuer le renouvellement, l'agent ou le courtier doit prendre les moyens requis pour s'assurer que la garantie offerte répond aux besoins du client⁶.

ÉLECTRONIQUE, NUMÉRIQUE, NUMÉRISÉE... QUELQUES DÉFINITIONS⁷

Signature électronique : information électronique qu'une personne crée ou adopte pour signer un document intégré, joint ou associé au document. Par exemple, confirmer par courriel ou cliquer sur un bouton « J'accepte ».

Signature numérique : équation mathématique (basée sur le chiffrement à clé publique et privée) servant à démontrer l'authenticité d'un message ou d'un document numérique. Une signature numérique est le moyen le plus précis et sécuritaire de mettre en œuvre une signature électronique. Pour l'utiliser, il faut faire appel à un fournisseur qui installera ce type de technologie au sein du cabinet. C'est davantage un code qu'une signature.

Signature numérisée : une image d'une signature manuscrite prise dans un appareil pour les signatures électroniques ou les numériseurs de papier. La signature numérisée est généralement considérée comme moins sûre parce qu'elle peut être copiée facilement.

Finalement, la signature numérique représente la solution qui facilite le plus la preuve de conformité aux obligations légales. Il s'agit d'un procédé d'infrastructure à clé publique (IPC) qui permet de respecter l'intégrité d'un document et son transfert dans la sphère virtuelle de façon confidentielle et de savoir qu'il est signé par la personne désignée. Pour utiliser l'IPC, il faut mandater un fournisseur de services qui installera cette technologie chez l'assureur ou au cabinet.

« Peu importe la solution envisagée, l'assureur ou le cabinet doit s'assurer que le client a accès à l'entièreté du document avant de le signer et que le procédé exige une action claire du signataire pour confirmer sa signature, précise M^e Mikus. L'assureur ou le cabinet doit de plus informer adéquatement le client sur la façon de signer le document et enregistrer la date, l'heure et la signature à même le document. Bien entendu, l'intégrité du document après la signature ne doit pas être compromise. »

Lorsque ces conditions sont respectées, la signature électronique équivaut à la signature manuscrite. Jusqu'à présent, la méconnaissance des lois et des règlements qui encadrent l'utilisation de la signature électronique ou l'envoi de documents électroniques a fait en sorte que l'industrie de l'assurance de dommages s'en est tenue à l'approche traditionnelle, qui répond de moins en moins aux attentes des clients. La situation risque de changer lorsque la LDPSF tiendra compte des nouvelles réalités. ■

⁵ CSIO et Fasken Martineau, *Rapport consultatif : signature et distribution électroniques de documents d'assurance*, novembre 2013, p. 14.

⁶ Article 39 de la LDPSF.

⁷ CSIO et Fasken Martineau, *Rapport consultatif : signature et distribution électroniques de documents d'assurance*, novembre 2013, p. 5.



M^e Jonathan Lacoste-Jobin, Lavery, de Billy

LES LIMITES DE L'OBLIGATION DE CONSEIL DE L'ASSUREUR

La Cour d'appel du Québec a rendu, le 2 juillet dernier, une décision d'intérêt en matière d'assurance de biens¹. La Cour se penche pour une rare fois sur les limites de l'obligation de conseil d'un assureur envers son assuré ainsi que sur l'obligation qu'a l'assuré de minimiser ses dommages.

Les faits

Le 11 septembre 2007, une importante infiltration d'eau survient dans l'immeuble des assurés, en raison de travaux défectueux effectués par un entrepreneur en toiture. Leur assureur est immédiatement informé de l'événement. Dès le lendemain, un représentant de l'assureur confirme aux assurés qu'ils ne sont pas couverts pour les dommages causés par les infiltrations d'eau.

Cette même journée, les assurés contactent un restaurateur après sinistre afin de faire évaluer les dommages. Le représentant de la firme les avise qu'il faut procéder rapidement à des travaux d'urgence. Or, les assurés ne donnent pas l'autorisation requise et rien n'est fait.

Le 13 septembre 2007, les assurés envoient une mise en demeure à l'entrepreneur qui répare alors la toiture, mais non les dommages causés par les infiltrations.

Le 31 octobre 2007, le restaurateur après sinistre produit une estimation évaluant les dommages à 137027,46 \$.

Le 9 novembre 2007, les assurés acheminent une seconde mise en demeure à l'entrepreneur en toiture, le sommant d'effectuer les travaux recommandés dans le rapport d'évaluation du restaurateur après sinistre dans les 20 jours. L'entrepreneur refuse, considérant le montant réclamé exagéré.

Le 18 décembre 2007, une mise en demeure est alors envoyée à l'assureur, qui réitère de nouveau son refus d'indemnisation le 15 janvier 2008.

Ce n'est que le 19 janvier 2008 que les travaux de réparation de l'immeuble sont planifiés. Ceux-ci ne débiteront qu'au début mars 2008 et coûteront plus de 500 000 \$ aux assurés.

Jugement de la Cour supérieure

En première instance², la responsabilité de l'entrepreneur en toiture quant aux dommages était admise, celui-ci reconnaissant sa responsabilité. La juge rejette la défense de l'assureur en concluant qu'il avait l'obligation de couvrir les dommages.

¹ *Lebel c. 9067-1959 Québec inc.*, 2014 QCCA 1309.

² *Lebel c. Groupe Ledor, société mutuelle d'assurances*, 2012 QCCS 4504.

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

 CARRIÈRE

**UNE CARRIÈRE REMPLIE
DE DÉFIS POUR CHARLES**

 **Turgeon**
AMBITIEUX

ÉVOLUEZ AU SEIN DE DESJARDINS
GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES

desjardins.com/carriere

 **Desjardins**
Coopérer pour créer l'avenir



LIMITES

La majeure partie de l'audition porte sur l'évaluation des dommages. Essentiellement, la juge reproche aux assurés de ne pas avoir minimisé leurs dommages dès le moment où ils ont appris que l'assureur n'acceptait pas de les indemniser, même si ce refus s'avère injustifié. La juge estime qu'une personne raisonnable aurait agi et procédé à des travaux d'urgence. Les représentants du restaurateur après sinistre avaient d'ailleurs mentionné aux assurés que ces travaux devaient être réalisés rapidement.

Après une analyse détaillée de la preuve, la juge octroie aux assurés une somme de 139 112,29 \$ alors que la réclamation totalisait 558 034,71 \$.

Jugement de la Cour d'appel

En appel, les assurés invoquent que la juge a erré en droit sur la question de l'obligation de minimisation des dommages.

Les assurés allèguent avoir agi avec prudence et diligence dans les 72 heures suivant le sinistre en mandatant un avocat, en faisant appel à un restaurateur après sinistre, en contactant leur assureur et l'entrepreneur en toiture ainsi qu'en envoyant les mises en demeure appropriées.

La Cour d'appel résume les caractéristiques de l'obligation de minimiser les dommages³ comme suit:

- il s'agit d'une obligation de moyen;
- elle s'évalue selon un test objectif: celui de la personne diligente et raisonnable placée dans les mêmes circonstances;
- elle s'applique tant en matière contractuelle qu'extracontractuelle;
- son non-respect constitue une faute (distincte d'une faute menant à un partage de responsabilité);
- cette faute empêche de qualifier les dommages qui en découlent (aggravation du préjudice) de « directs » ou de « prévisibles ».

Le tribunal rappelle que les assurés ont reçu une réponse négative de leur assureur dès le lendemain du sinistre et qu'ils ont alors fait appel à une entreprise spécialisée dans les travaux après sinistre. Malgré l'avis de cette entreprise, aucune mesure d'urgence n'a été prise. Le passage suivant du jugement est éloquent à cet égard:

[53] L'obligation de minimiser les dommages ne peut être diminuée ou éliminée par la décision de l'assureur de nier couverture. Les appelants devaient agir rapidement et réclamer ensuite les frais pour les travaux d'urgence. C'est ce qu'aurait fait une personne raisonnable en présence d'infiltrations d'eau de cette importance. Le manque de moyens financiers ne peut expliquer cette inaction. [L'assuré] a reconnu que ce n'était pas un problème pour eux.

Les assurés invoquent également que l'assureur aurait manqué à son obligation de conseil envers eux. La Cour confirme tout d'abord l'existence de l'obligation de conseil entre un assureur et son assuré et que l'étendue de celle-ci est proportionnelle à l'expérience du professionnel et à l'inexpérience du client. En l'espèce, l'assureur n'a fourni aucun conseil aux assurés.

Toutefois, la Cour d'appel est d'avis que l'assureur n'avait pas une telle obligation puisque, de bonne foi, il a refusé dès le départ d'indemniser les dommages subis. La Cour s'exprime comme suit à ce sujet:

[61] Il est difficile de concevoir qu'un assureur pourrait avoir une obligation de conseil même lorsqu'il croit, de bonne foi, que le sinistre n'est pas couvert par le contrat. En niant couverture, son obligation accessoire de conseil pour le sinistre, laquelle découle de la police d'assurance, s'éteint.

Conclusion

La décision à l'étude confirme qu'un assureur niant de bonne foi la couverture à son assuré n'a par la suite plus d'obligation de conseil à son égard. C'est alors à l'assuré de voir à minimiser ses dommages et à effectuer les travaux d'urgence nécessaires.

À la lumière de cette décision, on constate l'importance pour l'assureur de faire part de sa position quant à la couverture d'assurance le plus rapidement possible à l'assuré. En effet, tant que celui-ci n'a pas fait part de sa décision, l'obligation de conseil de l'assureur subsiste. ■

³ Prévus à l'article 1479 du Code civil du Québec.



Jean-François Hamel, C.d'A.A., CRM, syndic

LES CONSÉQUENCES... CHRONIQUE DU NOUVEAU SYNDIC DE LA ChAD

Après plus de 20 ans à exercer « sur le terrain » comme courtier en assurance de dommages, j'ai décidé de donner un tournant important à ma carrière en acceptant, il y a quelques mois, le poste de syndic à la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD). J'ai épluché plusieurs dossiers d'enquête en cours ou finalisés ainsi que plusieurs plaintes déposées au Bureau du syndic. En constatant la diversité et l'ampleur des lacunes en cause dans ces dossiers, j'ai pris conscience de l'importance de suivre les normes et les bonnes pratiques, puisque la réduction des plaintes du public est intimement liée au rayonnement de notre profession.

De nos jours, le consommateur est bien informé et il a des attentes croissantes envers son représentant. Généralement, les assurés savent qu'ils disposent de recours en cas de négligence de la part d'un professionnel et ils trouvent facilement la porte où cogner pour faire valoir leurs droits. C'est sûrement entre autres pour cette raison que le nombre de plaintes déposées au Bureau du syndic a grimpé depuis quelques années.

Ayant exercé longtemps dans l'industrie, je comprends à quel point le quotidien des professionnels en assurance de dommages file rapidement. Or, les agents, les courtiers et les experts en sinistre devraient toujours garder en tête leurs obligations envers le public et le fait qu'omettre de les honorer implique de lourdes conséquences.

Responsable de votre pratique

En cette ère d'efficacité extrême, il est important de souligner que chaque professionnel est responsable de sa propre conduite et qu'il ne pourrait invoquer les procédures ou les directives de son employeur pour échapper aux conséquences d'un manquement déontologique. Ainsi, un livreur de pizza ne pourrait justifier le fait d'avoir commis un excès de vitesse en invoquant que son employeur exige que les commandes soient livrées à l'intérieur de 30 minutes. Cet argument ne saurait lui éviter une contravention puisque le *Code de la sécurité routière* prévaut sur la politique de son entreprise. Il en va de même pour le respect des obligations déontologiques qui régissent la pratique des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistre.

Des conséquences qui font réfléchir

Le Bureau du syndic a pour fonction d'enquêter lorsqu'il croit qu'une infraction a été commise aux codes de déontologie ou à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et à ses règlements. Si le Bureau du syndic observe une erreur technique, il pourrait imposer une mesure administrative en vue de permettre au professionnel de corriger sa pratique.

Les lacunes les plus fréquentes¹ ayant mené à des mesures administratives concernent la clarté des informations transmises aux assurés,

¹ Selon le rapport annuel 2013 de la Chambre de l'assurance de dommages.

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 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

La chronique régulière tirée de cas vécus au Bureau du syndic reviendra dans la prochaine édition. Son objectif : faire en sorte que vous vous interrogiez sur votre pratique en regard de vos obligations déontologiques.

la reconnaissance de réserve, le manque de reddition de compte, la négligence dans la tenue de dossiers, l'exécution déficiente du mandat, les propos manquant de modération, le défaut d'informer ou d'expliquer et l'application de la politique de traitement des plaintes.

Lorsqu'une infraction disciplinaire est constatée, le Bureau du syndic dépose une plainte formelle devant le Comité de discipline. Si l'intimé est trouvé coupable d'un ou de plusieurs chefs d'infraction, le comité imposera une sanction à la lumière de la gravité de la faute commise et des cas de jurisprudence similaires observés dans le passé.

Les sanctions peuvent aller de la réprimande à la radiation permanente, si la protection du public est en danger, en passant par des amendes pouvant varier de 2000 \$ à 50 000 \$ par chef d'infraction. Le Comité de discipline peut également imposer au représentant de suivre un cours en particulier, lequel ne pourra être comptabilisé dans les 20 unités de formation continue obligatoire. Toutes les décisions disciplinaires sont accessibles au public. De plus, les radiations temporaires ou permanentes ainsi que les limitations du droit d'exercer sont publiées dans les journaux pour informer le public.

Au-delà des sanctions disciplinaires, du stress engendré par les procédures et de la réputation entachée, les représentants qui commettent une faute déontologique dans leur pratique ternissent l'image de l'industrie aux yeux du public, ce qui nuit à la consolidation du lien de confiance. Ce faisant, c'est toute l'industrie qui en souffre. Qui plus est, le représentant peut faire l'objet d'une réclamation en responsabilité professionnelle.

Questionnez-vous...

La crédibilité dont jouit la profession auprès du public est importante et il est dans l'intérêt de l'industrie que le Bureau du syndic de la ChAD maintienne la discipline et veille au respect de la déontologie auprès des représentants.

Je vous invite maintenant à prendre le temps, une fois par année par exemple, de réviser votre code de déontologie, dont une version commentée est accessible à chad.ca. Cela vous permettra non seulement d'éviter des conséquences fâcheuses, mais surtout d'offrir un service à valeur ajoutée à votre clientèle qui l'appréciera assurément. ■

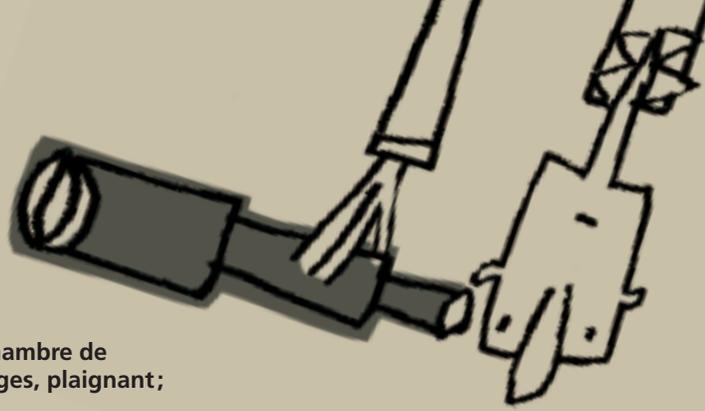
COMMENT LE COMITÉ DE DISCIPLINE DÉTERMINE-T-IL LES SANCTIONS ?

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

Avant de rendre sa décision, le Comité de discipline entend les arguments des deux parties afin de déterminer la sanction la plus appropriée dans les circonstances. La sanction doit être déterminée en fonction de chaque infraction et du professionnel qui a été reconnu coupable. S'il y a des recommandations communes, le comité devra les suivre à moins qu'elles soient déraisonnables. Des facteurs aggravants – le caractère répétitif de la faute commise ou la mise en péril de la protection du public – ou des facteurs atténuants – les antécédents, la collaboration avec le Bureau du syndic ou le plaidoyer de culpabilité à la première occasion – influencent également la détermination de la sanction.

La sanction imposée par le comité ne se veut pas punitive et vise l'exemplarité et la dissuasion envers les pairs dans le but d'éviter que les manquements se reproduisent.

▼
The English version of this article is available at chad.ca



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

c.

M^{me} Marie-Josée Pelletier (Lévis)

Agent en assurance de dommages des particuliers, intimée
Certificat n° 150827
Plainte n° 2014-01-02(C)

Plainte

La plainte comporte deux chefs d'infraction, lesquels se sont produits en 2013.

Il est reproché à l'intimée d'avoir négligé d'informer sa cliente que l'assureur refusait de lui émettre une police d'assurance automobile et, par conséquent, que le contrat n'avait pas été mis en vigueur causant ainsi un découvert d'assurance (chef n° 1). Le second chef reproche à l'intimée d'avoir tenté de replacer ce risque auprès d'un autre assureur en omettant d'informer celui-ci que sa cliente était sans assurance, qu'elle avait déjà subi un refus d'assurance en mai 2013 et qu'elle avait eu un accident responsable en juillet 2013 (chef n° 2).

Il est à noter que l'intimée détenait un certificat de courtier en assurance de dommages des particuliers au moment de la commission des infractions.

Décision

Le 8 juillet 2014, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu l'intimée coupable des deux chefs d'infraction.

Sanction

Le 8 juillet 2014, le Comité de discipline a imposé à l'intimée une amende de 2500 \$ sur le chef n° 1 et une amende de 2000 \$ sur le chef n° 2. L'intimée a été condamnée au paiement de tous les déboursés.

Comité de discipline

M^r Patrick de Niverville, président
M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., courtier en assurance de dommages, membre
M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, membre

Ne pas confondre l'intimée Marie-Josée Pelletier avec Marie-Josée Pelletier, agent en assurance de dommages des particuliers rattachée à la Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa à Trois-Rivières et détentrice du certificat n° 126429, qui n'est pas visée par cette plainte.

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

c.

M. Paul Morissette (Sherbrooke)

Expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers, intimé
Certificat n° 124585
Plainte n° 2013-08-01(E)

et

M. Marc Ouellette (Sherbrooke)

Expert en sinistre, intimé
Certificat n° 125436
Plainte n° 2013-08-02(E)

Plainte

En 2008, dans la région de Sherbrooke, un incendie a détruit la propriété de l'assurée. Paul Morissette a été informé par cette dernière qu'elle souhaitait vendre sa propriété devenue perte totale. Il est reproché à M. Morissette d'avoir manqué d'indépendance professionnelle en sollicitant et en obtenant un mandat de règlement de sinistre auprès de l'assurée alors qu'il s'était engagé auprès de cette dernière par une offre d'achat suivie d'un acte de vente (chef n° 1). Il a de plus exigé que la réclamation d'assurance de l'assurée soit traitée par un expert en sinistre avec lequel il travaillait depuis plusieurs années, soit Marc Ouellette. M. Morissette s'est ainsi placé dans une situation où il serait porté à ne pas ou à moins privilégier les intérêts de l'assurée en s'assurant que l'indemnité versée par l'assureur représente le maximum du montant de la couverture d'assurance prévue à la police (chef n° 2).

Quant à M. Ouellette, en acceptant le mandat de règlement de sinistre, il s'est placé dans une situation où il était porté à privilégier les intérêts d'un tiers plutôt que ceux de sa cliente (chef n° 1). Le chef n° 2 a été retiré et le chef n° 3 reproche à l'intimé des lacunes dans sa tenue de dossiers.



Décision

Le 14 août 2014, à la suite de plaidoyers de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu les intimés coupables de tous les chefs d'infraction des plaintes.

Sanction

Le 14 août 2014, le Comité de discipline a entériné les recommandations communes des parties et a imposé à l'intimé Paul Morissette une amende de 2500 \$ sur chacun des chefs d'infraction. Le comité a condamné l'intimé Marc Ouellette à une amende de 2500 \$ sur le chef n° 1 et à une amende de 3000 \$ sur le chef n° 3. Le comité a finalement imposé aux intimés le paiement des déboursés dans leur dossier respectif.

Comité de discipline

M^e Daniel M. Fabien, président suppléant
M^{me} Éline Savard, expert en sinistre, membre
M. Claude Gingras, expert en sinistre, membre

Ne pas confondre l'intimé Paul Morissette avec Paul Morissette, expert en sinistre rattaché au cabinet Roy, Morissette & associés inc. à L'Ancienne-Lorette et détenteur du certificat n° 124586, qui n'est pas visé par cette plainte.

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

c.

M. Pierre Boulianne (Québec)

Expert en sinistre, intimé
Certificat n° 104624
Plainte n° 2013-11-02(E)

Plainte

La plainte amendée comporte huit chefs d'infraction. Les infractions ont été commises entre 2005 et 2010. Il est reproché à l'intimé, alors qu'il agissait à titre de directeur responsable des succursales de Québec et de Rimouski du cabinet CGI experts en sinistres inc., d'avoir permis à des experts en sinistre en assurance de dommages des particuliers d'agir dans des dossiers de règlement de sinistres en entreprises alors qu'il savait que ceux-ci ne détenaient pas la certification requise (chefs n°s 1, 4, 7 et 9). Il est également reproché à l'intimé d'avoir permis à des personnes d'agir dans des dossiers de règlement de sinistres alors que ces dernières n'avaient pas été déclarées à l'emploi, rattachées au cabinet ou inscrites comme représentants autonomes (chefs n°s 3 et 6). Il est aussi reproché à M. Boulianne de ne pas s'être assuré que des représentants, dans l'exercice de leurs fonctions, s'identifient clairement, et ce, en mentionnant le titre ainsi que la catégorie de discipline dans lesquelles ils étaient autorisés à agir (chefs n°s 2 et 5).

Décision

Le 9 septembre 2014, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des huit chefs d'infraction.

Sanction

Le 9 septembre 2014, le Comité de discipline a entériné la recommandation commune des parties et imposé à l'intimé des amendes totalisant 43 000 \$, mais réduit le montant des amendes à 35 000 \$. L'intimé a été condamné au paiement des déboursés relatifs à son dossier.

Comité de discipline

M^e Daniel M. Fabien, président suppléant
M^{me} Éline Savard, expert en sinistre, membre
M. Claude Gingras, expert en sinistre, membre

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

c.

M^{me} Annie Levasseur (Matane)

Expert en sinistre, intimée
Certificat n° 166454
Plainte n° 2013-10-04(E)

Plainte

La plainte amendée comporte deux chefs d'infraction, lesquels ont été commis entre 2005 et 2010. L'intimée, qui détenait un certificat d'expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers, a agi dans environ 280 dossiers de règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises alors qu'elle n'y était pas autorisée par son certificat (chef n° 1). L'intimée a de plus fait défaut de s'identifier clairement en mentionnant le titre et la catégorie de discipline autorisés par son certificat (chef n° 2).

Décision

Le 9 septembre 2014, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré l'intimée coupable des deux chefs d'infraction.

Sanction

Le 9 septembre 2014, le Comité de discipline a imposé à l'intimée une amende de 10 000 \$ sur le chef n° 1 et à une réprimande sur le chef n° 2. L'intimée a été condamnée au paiement des déboursés relatifs à son dossier.

Comité de discipline

M^e Daniel M. Fabien, président suppléant
M^{me} Éline Savard, expert en sinistre, membre
M. Claude Gingras, expert en sinistre, membre

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

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

C.

M^{me} Christine Desormeaux (Sept-Îles)

Expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers, intimée
Certificat n° 109930
Plainte n° 2013-10-04(E)

Plainte

La plainte amendée comporte deux chefs d'infraction, lesquels ont été commis entre 2005 et 2010. L'intimée, qui détenait un certificat d'expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers, a agi dans environ 312 dossiers de règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises alors qu'elle n'y était pas autorisée par son certificat (chef n° 1). L'intimée a de plus fait défaut de s'identifier clairement en mentionnant le titre et la catégorie de discipline autorisés par son certificat (chef n° 2).

Décision

Le 9 septembre 2014, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré l'intimée coupable des deux chefs d'infraction.

Sanction

Le 9 septembre 2014, le Comité de discipline a imposé à l'intimée une amende de 12 000 \$ sur le chef n° 1 et à une réprimande sur le chef n° 2. L'intimée a été condamnée au paiement des déboursés relatifs à son dossier.

Comité de discipline

M^c Daniel M. Fabien, président suppléant
M^{me} Élane Savard, expert en sinistre, membre
M. Claude Gingras, expert en sinistre, membre

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

C.

M. Claude Bergeron (Québec)

Expert en sinistre, intimé
Certificat n° 165732
Plainte n° 2013-10-07(E)

Plainte

La plainte comporte un chef d'infraction. Les faits se sont produits entre avril 2008 et décembre 2009. L'intimé a exercé des activités d'expert en sinistre relativement au règlement d'environ 32 dossiers de sinistres en assurance de dommages des entreprises, une catégorie de discipline pour laquelle il ne détenait pas la certification requise.

Décision

Le 9 septembre 2014, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré l'intimé coupable.

Sanction

Le 9 septembre 2014, le Comité de discipline a imposé à l'intimé une amende de 3 000 \$ en plus du paiement des déboursés relatifs à son dossier.

Comité de discipline

M^c Daniel M. Fabien, président suppléant
M^{me} Élane Savard, expert en sinistre, membre
M. Claude Gingras, expert en sinistre, membre

Ne pas confondre l'intimé Claude Bergeron avec Claude Bergeron, expert en sinistre inactif, sans mode d'exercice et détenteur du certificat n° 102515, qui n'est pas visé par cette plainte.

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

C.

M. Jacques Bouchard (Jonquière)

Expert en sinistre, intimé
Certificat n° 104166
Plainte n° 2013-12-04(E)

Plainte

La plainte amendée comporte quatre chefs d'infraction. Il est reproché à l'intimé, à titre de directeur responsable de la succursale de Rimouski du cabinet CGI experts en sinistres inc., d'avoir permis à trois représentants d'agir comme experts en sinistre dans plusieurs dossiers de règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises, alors qu'il savait que ces derniers ne détenaient pas la certification requise pour exercer dans cette catégorie de discipline (chefs n°s 1, 3 et 4). L'intimé a de plus fait défaut de s'assurer que l'un des représentants s'identifie clairement en mentionnant son titre et la catégorie de discipline autorisés par son certificat (chef n° 2).

Décision

Le 9 septembre 2014, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des quatre chefs d'infraction.

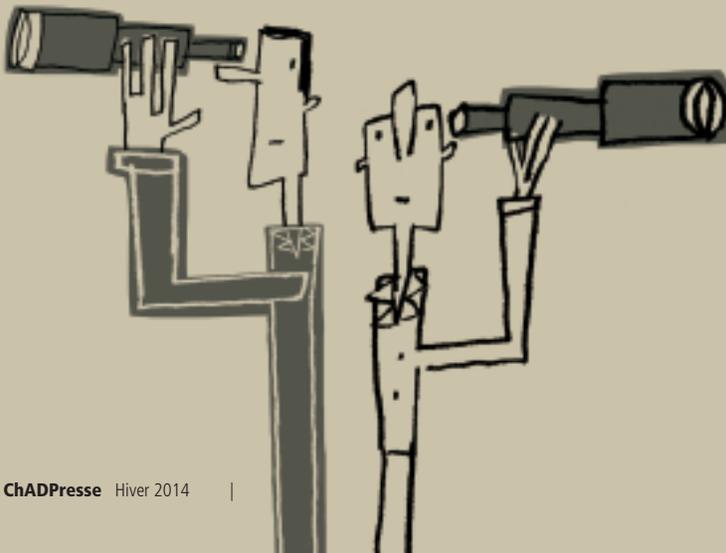
Sanction

Le 9 septembre 2014, le Comité de discipline a imposé à l'intimé une amende de 8 000 \$ sur le chef n° 1, une amende de 3 000 \$ plus une réprimande sur le chef n° 2, une amende de 8 000 \$ sur le chef n° 3 et une amende de 12 000 \$ sur le chef n° 4. Le comité a réduit le montant des amendes à 25 000 \$ et condamné l'intimé au paiement des déboursés relatifs à son dossier.

Comité de discipline

M^c Daniel M. Fabien, président suppléant
M^{me} Élane Savard, expert en sinistre, membre
M. Claude Gingras, expert en sinistre, membre

Ne pas confondre l'intimé Jacques Bouchard avec Jacques Bouchard, inactif, sans mode d'exercice et détenteur du certificat n° 104165, qui n'est pas visé par cette plainte.





LA ChAD REÇOIT DES QUESTIONS DE SES MEMBRES.

LES RÉPONSES À CES QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES POURRAIENT VOUS ÊTRE UTILES.

Q CE MODÈLE DE CARTE PROFESSIONNELLE EST-IL CONFORME ?

R Non.

Le titre de « Courtier en assurance de dommages des particuliers et des entreprises » n'existe pas. On devrait plutôt lire: « Courtier en assurance de dommages », comme l'indique le certificat de pratique délivré par l'Autorité des marchés financiers (Autorité). Cela dit, le représentant peut ajouter en dessous de son titre une mention sur ses spécialités, telle que « spécialisé en assurance de dommages des particuliers et des entreprises ».

Le Service de l'inspection de la Chambre de l'assurance de dommages observe parfois quelques manquements à ce chapitre, par exemple lorsqu'un représentant omet d'inscrire à son titre qu'il est autorisé à exercer uniquement en assurance des particuliers ou en assurance des entreprises. Une lacune mineure qui peut être facilement corrigée afin que ses représentations soient conformes aux règles qui régissent l'industrie. Par contre, le professionnel qui œuvre en assurance des entreprises alors qu'il n'a pas la certification requise se trouve dans une situation de pratique illégale. De plus, le dirigeant qui autorise de telles pratiques est aussi responsable et s'expose à des sanctions.

Rappel des obligations à respecter quant aux représentations des professionnels

Le représentant doit, lors de la première rencontre avec un client, lui remettre un document, comme une carte professionnelle, qui doit mentionner:

- son nom;
- sa principale adresse d'affaires;
- son numéro de téléphone d'affaires;
- son adresse électronique;
- le nom du cabinet ou de la société autonome pour le compte duquel il agit ou la mention « représentant autonome », selon le cas;
- les titres qu'il est autorisé à utiliser pour le compte du cabinet ou de la société autonome pour lequel il agit ou à titre de représentant autonome¹.

Les représentations incluent, entre autres, les cartes professionnelles, la publicité, les illustrations de vente, le site Web, les brochures, la papeterie et les enseignes.

Pour plus de détails, consultez le guide intitulé *Règles sur les cartes professionnelles et les autres représentations* à chad.ca.

Pourquoi tant d'information ?

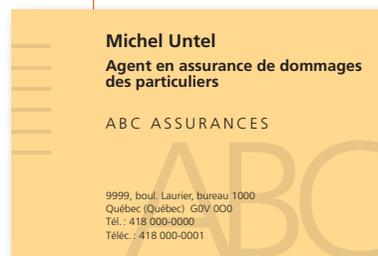
L'objectif est de fournir une information véridique et objective sur la pratique professionnelle de l'agent, du courtier ou de l'expert en sinistre afin que le client puisse obtenir toute l'information nécessaire pour identifier son représentant, connaître son champ d'expertise et le joindre facilement². D'autre part, dans la pratique des experts en sinistre, la carte professionnelle est non seulement destinée aux clients, mais aussi à une panoplie de fournisseurs et d'intervenants impliqués dans le règlement des sinistres.

Et sur les médias sociaux...

Les règles s'appliquent à part entière sur les médias sociaux. Ainsi, un représentant ayant un compte LinkedIn doit afficher son titre complet, tel qu'il est inscrit dans le registre de l'Autorité.

² Guide intitulé *Règles sur les cartes professionnelles et les autres représentations* produit par l'Autorité.

Carte professionnelle conforme



Carte professionnelle non conforme



Le titre « **Expert en sinistre au service de l'assuré** » n'est pas autorisé.

L'information selon laquelle les services d'expertise en règlement de sinistres du représentant ou du cabinet sont offerts aux assurés et non aux assureurs pourra être donnée sur la carte professionnelle, mais ailleurs que dans le titre du représentant.

¹ Article 10 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.



À PERSONNALISER: UN GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT POUR LES SINISTRÉS

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) a récemment produit un document intitulé *Guide d'accompagnement du sinistré*. Ce guide vise à aider les sinistrés à comprendre le processus de règlement d'un sinistre, à participer au processus de décision et à effectuer des suivis adéquats auprès des intervenants impliqués dans le dossier. Il s'agit d'un document de référence pour tout ce qui concerne le règlement d'un sinistre.

Les cabinets peuvent apposer leur logo sur la page couverture du document avant d'en distribuer une copie à leurs clients. Renseignez-vous!

Disponible à chad.ca.

NOVEMBRE, MOIS DE LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Chaque année, le mois de novembre est l'occasion de promouvoir la littératie financière au Canada. Partout au pays, de nombreuses activités d'information contribuent à sensibiliser et à améliorer les compétences et les connaissances des consommateurs canadiens en matière de finances personnelles.

La ChAD a notamment mis en place une campagne de relations de presse afin de promouvoir la distribution et la consultation du *Guide d'accompagnement du sinistré* ainsi que les comportements à adopter lors du règlement d'un sinistre. Pour l'occasion, Saskia Thuot, que l'on peut voir à la barre de l'émission *Décore ta vie*, a agi comme porte-parole de la ChAD lors d'entrevues.

PRIX MARCEL-TASSÉ: QUI SERA LA FIÈRE RECRUE DE 2015?

Pour lancer sa carrière en assurance de dommages, pour démontrer son leadership et pour gagner une bourse de 2000 \$: toutes les raisons sont bonnes pour poser sa candidature au prix Marcel-Tassé 2015!

Les candidats doivent être en période probatoire ou faire carrière à titre de professionnel certifié (agent, courtier ou expert en sinistre) depuis moins d'un an au 31 décembre 2014. Ils doivent également avoir obtenu un diplôme d'études collégiales (DEC) en Conseil en assurances et en services financiers ou une attestation d'études collégiales (AEC) en assurance de dommages. Plus de renseignements à chad.ca/prix.





Louis Jolicoeur
MBA, M.A., C.F.C., A.V.A., R. Fin., CDM
Insurance Consultant, Trainer and Conference
Cash Consultant and Speaker

Une formule simple et efficace!

UNITÉS DE FORMATION CONTINUE

- ▶ DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL
- ▶ ADMINISTRATION
- ▶ CONFORMITÉ

4 FORMATIONS POUR UN TOTAL DE 18 UFC RECONNUES PAR LA CHAD
(Chambre de l'assurance de dommages)

ALLEZ DIRECTEMENT SUR LE WWW.LOUISJOLICOEUR.COM OU RÉSERVEZ AU (418) 580-8825

FORMATIONS EN LIGNE



FORMATIONS CORPORATIVES



SESSIONS PUBLIQUES



FORMATION

FORMATION EN LIGNE NOTES AUX DOSSIERS POUR LES EXPERTS EN SINISTRE

L'espace de formation en ligne ÉduChAD offre une nouvelle formation adaptée aux besoins des experts en sinistre. La formation *Notes aux dossiers* porte sur les renseignements que les experts doivent inscrire aux dossiers-clients et sur les conséquences possibles d'une prise de notes inadéquate. Quatre situations où des erreurs dans la rédaction des notes aux dossiers ont eu de fâcheuses répercussions sont présentées aux participants. Par l'analyse et la correction des notes déficientes, l'apprenant acquiert ainsi les bons réflexes lui permettant d'appliquer les principes liés à la rédaction de notes aux dossiers-clients. Inscrivez-vous en ligne à chad.ca.

ÉduChAD offrira de nouvelles formations en ligne en 2015 : restez à l'affût!

PRIX DE GROUPE POUR LES FORMATIONS EN LIGNE

Vous souhaitez former vos employés au moment qui vous convient tout en économisant? La ChAD propose des achats de formations en ligne groupés (à partir de 20 participants). De tels achats vous permettent de bénéficier de prix compétitifs et de faciliter l'accès aux formations d'ÉduChAD pour vos employés. Pour plus de renseignements, communiquez avec le Service de la formation continue à formation@chad.qc.ca, au 514 842-2591 ou au 1 800 361-7288.

MODIFICATION PROPOSÉE AU RÈGLEMENT SUR LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE

Cette révision du règlement, qui propose l'ajout de deux articles, pourrait prendre effet à la période de référence 2016-2017.

La première modification vise à rendre obligatoire, toutes les périodes de référence, un cours de deux unités de formation continue (UFC) en Conformité dont le contenu serait élaboré par la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) en fonction de lacunes courantes en la matière. Il s'agirait de lacunes communes à l'ensemble de l'industrie et révélant des failles quant à la protection du public.

La seconde modification porte sur la mise en place d'une formation obligatoire d'une UFC en Conformité pour tous les nouveaux membres de la ChAD afin de leur présenter le rôle, la mission et les mesures d'encadrement de leur organisme d'autoréglementation. Il a en effet été constaté que plusieurs nouveaux membres ne connaissent ni la ChAD ni les mécanismes d'encadrement de la pratique. Les deux cours seraient offerts à ÉduChAD, l'espace de formation en ligne.

Ces modifications ont été recommandées au conseil d'administration par le Comité du développement professionnel, composé de membres de l'industrie. Elles visent notamment à arrimer les normes de la ChAD à celles d'organismes semblables, dont la Chambre de la sécurité financière, et à améliorer la conformité des pratiques professionnelles en vue de protéger le public.

Pour plus de détails, consultez chad.ca.

SÉANCES OFFERTES EN ENTREPRISE

Les représentants de votre entreprise ont besoin de suivre de la formation? Votre cabinet est situé loin des grands centres urbains? La ChAD offre des formations privées en entreprise. Pour plus de renseignements, communiquez avec le Service de la formation continue à formation@chad.qc.ca, au 514 842-2591 ou au 1 800 361-7288.

Et aussi :
quatre formations
en ligne à
ÉduChAD

CALENDRIER DES FORMATIONS HIVER-PRINTEMPS 2015

100 \$ plus taxes

Assurance des entreprises : évolution des pratiques et des obligations

3 UFC Conformité | AFC07860

Montréal	12 mars
Saint-Hyacinthe	17 mars
Sherbrooke	18 mars
Saint-Jérôme	26 mars
Québec	16 avril
Joliette	22 avril

Jurisprudence disciplinaire 2014 : les décisions qui influencent votre pratique

3 UFC Conformité | AFC07940

Montréal	12 mars
Québec	16 avril
Brossard	6 mai

Plainte disciplinaire et responsabilité professionnelle : comment s'y retrouver et comment y réagir?

2 UFC Conformité et 1 UFC Droit | AFC07528

Montréal	27 janvier
Québec	29 janvier

En avant-plan : ma responsabilité d'expert

3 UFC Conformité | AFC07196

Brossard	6 mai
Montréal	12 mai

Bien documenter son dossier pour mieux se protéger

3 UFC Conformité | AFC06577

Montréal	27 janvier
Québec	29 janvier

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

Un client sinistré ?

RENDEZ-VOUS À

[CHAD.CA/GUIDEDUSINISTRE.](http://CHAD.CA/GUIDEDUSINISTRE)

AVANT DE DISTRIBUER
LE *GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT
DU SINISTRÉ* À VOS CLIENTS,
FAITES-Y APPOSER VOTRE LOGO.
INFORMEZ-VOUS À INFO@CHAD.QC.CA.



**CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**