

LA CHAD PRESSE

VOLUME 16 NUMÉRO 1 PRINTEMPS 2015

SPÉCIALITÉ

L'ASSURANCE DES MINES

ENJEUX

ASSURANCE
DES COPROPRIÉTAIRES:
L'ÉDUCATION AU CŒUR
DE LA RELATION
REPRÉSENTANT-ASSURÉ

CONFORMITÉ

POLITIQUE DE TRAITEMENT
DES PLAINTES:
UNE OBLIGATION DONT
LES ENTREPRISES PEUVENT
TIRER AVANTAGE



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

LORSQU'ELLE A ÉTÉ
APPROCHÉE POUR FAIRE
LA PROMOTION DU *GUIDE
D'ACCOMPAGNEMENT DES
SINISTRÉS DE LA CHAMBRE
DE L'ASSURANCE DE
DOMMAGES (ChAD) À
TITRE DE PORTE-PAROLE,
SASKIA THUOT AVOUE QUE
SA PREMIÈRE RÉACTION
A ÉTÉ DE DEMANDER :
« C'EST QUOI LA ChAD ? »
ET VOUS, QUELLE SERAIT
VOTRE RÉPONSE ?*



SOMMAIRE

CONSEIL D'ADMINISTRATION (en date du 1^{er} février)

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 : Véronique Lieutaud

Publicités et insertions : Sylvie Thauvette

Graphisme : Communications Chevalier

Révision et correction : Nataly Rainville

Traduction : Wendy Greene

Impression : Deschamps Impression inc.

- 2 **Opinion**
La fierté d'être
un professionnel
- 4 **Enjeux**
Assurance des copropriétaires:
l'éducation au cœur de la
relation représentant-assuré
- 8 **Conformité**
Politique de traitement
des plaintes : une obligation
dont les entreprises peuvent
tirer avantage
- 10 **Spécialité**
L'assurance des mines
- 14 **Syndic**
Structure organisationnelle
déficiente et responsabilité
du dirigeant
- 16 **Jurisprudence**
Le renouvellement
d'une police d'assurance :
pas qu'une simple formalité
- 18 **Discipline**
- 21 **Industrie**
- 22 **Q&R**
Formation
Nouvelle formation en salle
Jurisprudence disciplinaire 2014
Nouvelle formation en ligne
Renouvellement
Deux fois!
Calendrier des formations

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

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

Télééc. : 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.



Rendez-vous le
5 mai 2015 pour le
Forum de la ChAD.
Inscrivez-vous à
chad.ca/forum.

MAYA RAIC
PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

LA FIERTÉ D'ÊTRE UN PROFESSIONNEL

Chaque jour, des milliers de professionnels certifiés en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres offrent des services de qualité en réponse aux besoins de leurs clients. Ces professionnels démontrent, par leurs compétences et leur savoir-faire, la solidité de leur certification. Ils détiennent un titre protégé, balisé par des exigences réglementaires rigoureuses liées au maintien des compétences et au respect de règles déontologiques.

Ces éléments sont essentiels aux yeux des consommateurs. « Il y a encore des préjugés envers les professionnels en assurance de dommages », me confiait Saskia Thuot lors de nos échanges cet automne. « Pourtant, quand on côtoie ces professionnels, on se rend compte qu'ils travaillent pour nous aider, qu'ils sont là pour nous accompagner », ajoutait-elle.

En ne manquant pas de souligner combien le côté humain des représentants qu'elle a côtoyés constitue un plus, Saskia Thuot affirme aussi: « Tous les professionnels que j'ai rencontrés visent l'amélioration continue de leur pratique. Ils tendent tous vers le même objectif: bien accompagner les gens. Et la ChAD chapeaute ce mouvement. »

Professionnalisme, sens du service à la clientèle, encadrement rigoureux, formation continue: voilà autant d'éléments qui contribuent à valoriser les professionnels aux yeux des consommateurs.

Pourtant, les membres semblent parfois hésiter à affirmer qu'ils sont des professionnels certifiés et encadrés dont la pratique répond à des lois et à des règles déontologiques. Ils devraient plutôt être fiers de faire partie d'une industrie reconnue comme étant capable de se réglementer elle-même, par et pour ses membres. Car l'autoréglementation est le symbole d'une maturité qui n'est pas donnée à toutes les industries. Mais ceci fera l'objet d'un autre article.

D'ici là, les agents et les courtiers en assurance de dommages ainsi que les experts en sinistre peuvent répondre de cette façon à la question « Qu'est-ce que la ChAD? »: c'est l'organisme qui assure la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres, permettant ainsi aux membres d'être les fiers professionnels d'une industrie solide et de confiance.

Forum de la ChAD

En mai prochain se tiendra le Forum de la Chambre de l'assurance de dommages, un événement qui se veut riche en informations et en discussions. Ce sera l'occasion de discuter des orientations de la ChAD et d'échanger sur les enjeux clés de la profession et de l'industrie. Pour en savoir plus, allez à chad.ca/forum. ■

Des questions ?
info@chad.qc.ca



COMPTE TENU DES
ENJEUX QUI ENTOURENT LE
MARCHÉ DE LA COPROPRIÉTÉ,
LE DEVOIR DE CONSEIL
DES REPRÉSENTANTS
EST CRUCIAL.

ASSURANCE DES COPROPRIÉTAIRES :

L'ÉDUCATION AU CŒUR DE LA RELATION REPRÉSENTANT-ASSURÉ

Le plus récent recensement pancanadien, réalisé en 2011, révélait que près de 320 000 ménages vivaient en copropriété dans les régions métropolitaines de Montréal, de Québec et d'Ottawa-Gatineau, et que près de 70 % de ces ménages étaient propriétaires de leur unité¹. Malgré un ralentissement du marché, une mise en chantier sur trois en 2013 concernait une copropriété², preuve que ce mode d'habitation attire encore beaucoup les Québécois.

Or, en 2012, le Comité spécial sur l'assurance des copropriétés, mis en place par le conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), mentionnait ceci : « Les acquéreurs ne sont pas toujours au fait des obligations que sous-tend la copropriété, et ce, même après avoir notarié l'acquisition. Les administrateurs de syndicats, souvent bénévoles, n'ont pas un niveau élevé de compréhension des besoins d'assurance du syndicat ou des obligations qui leur incombent. »³

Ce manque de compréhension et de connaissance représente l'un des plus importants enjeux pour les acteurs de l'industrie de l'assurance de dommages. Mais comment pallier le problème? Que peuvent faire les représentants en attendant la réforme de la législation, attendue depuis le dépôt du « rapport St-Arnaud »⁴ ?

Un art de vivre mal compris

Ce n'est un secret pour personne : 72 % des consommateurs estiment que l'assurance de dommages est complexe. Pourtant, chaque année, ils sont nombreux à se lancer dans l'aventure de la copropriété, sans pour autant en comprendre les tenants et aboutissants. Robert Beauchamp, courtier en assurance de dommages et président et chef de la direction d'Invesa, explique : « Pour les acheteurs, deux des principaux attraits d'une copropriété sont la facilité d'accession et le faible entretien qu'exige ce type de propriété comparativement à une propriété traditionnelle. » Ces deux aspects conditionnent l'attitude de plusieurs copropriétaires par rapport à leur bien : « Ils s'attendent à payer le moins de frais de copropriété possible et, puisqu'ils croient qu'il y a moins d'entretien à faire, ils se désresponsabilisent ou se désintéressent des obligations du syndicat de gérer adéquatement la copropriété », ajoute-t-il.

Au manque de compréhension et de connaissance déjà soulevé par le comité spécial en 2012 semble s'ajouter un manque d'intérêt. « Encore beaucoup de personnes achètent une copropriété sous le coup de l'émotion : elles sont séduites par un art de vivre, mais elles ne comprennent ce que cela implique que lorsqu'elles reçoivent leur première convocation à l'assemblée des copropriétaires », confirme Maurice Lefrançois, agent en assurance de dommages des particuliers, directeur des ventes et service à la clientèle chez Wawanesa et ancien président du Comité spécial sur l'assurance des copropriétés de la ChAD. « Quand on achète une maison, on procède à une inspection préachat et on pose des questions, poursuit-il. Dans le cas d'une copropriété, les gens ne prennent pas toujours le temps de s'informer de l'état du fonds de prévoyance et des travaux d'entretien à réaliser ou encore de lire les procès-verbaux des réunions de la copropriété, question de prendre le pouls de la copropriété dans laquelle ils investissent. »

Absence d'uniformité et complexité des besoins

Des copropriétaires peu conscients de leurs obligations et qui comprennent peu ou mal leurs besoins d'assurance, voilà qui complique la tâche des représentants en assurance de dommages. Pour bien conseiller les copropriétaires, les agents et les courtiers doivent commencer par les informer des particularités de leur bien.

Premièrement, il existe plusieurs types de copropriétés. Il y a les maisons de ville, dont la toiture peut constituer une partie commune ou une partie privative. Il y a aussi les copropriétés de villégiature, dont chaque unité doit faire l'objet d'une inspection annuelle et qui exigent des protections en fonction des périodes d'inoccupation. Avec le ralentissement du marché de la revente, plusieurs copropriétés se retrouvent également sur le marché locatif. En 2011, plus ou moins 30 % des ménages qui vivaient en copropriété à Montréal et à Québec étaient locataires⁵. Une occupation en villégiature ou en location emmènera les représentants à poser une nouvelle série de questions essentielles telles que : la location est-elle meublée? S'agit-il d'une location à court ou à long terme? Y aura-t-il des périodes d'inoccupation?



¹ Enquête nationale auprès des ménages, Statistique Canada, 2011.

² L'Observateur du logement au Canada 2014, Société canadienne d'hypothèque et de logement, chapitre 3, p. 4.

³ Sommaire : comité spécial assurance de la copropriété, Chambre de l'assurance de dommages, p. 3.

⁴ En référence au Rapport du Comité consultatif sur la copropriété rendu public le 6 décembre 2012 par le ministre de la Justice et Procureur général alors en poste, Bertrand St-Arnaud.

⁵ Les logements en condominium au Canada, ENM en bref n° 99-014-X2011003, Statistique Canada, p. 6.

Rendez-vous le
17 mars prochain
à Montréal pour
assister à la conférence
*Copropriété: les
solutions au manque
d'assurance* présentée
dans le cadre de la
Journée de l'assurance
de dommages.

« Dans les complexes récents, on trouve même des restaurants, une piscine, un gymnase, un service de terrassement et de déneigement... il n'y a donc pas une déclaration de copropriété identique! », ajoute M. Lefrançois. Plusieurs copropriétaires ne saisissent pas l'importance de ces questions pourtant essentielles lors de la souscription. Or, ces éléments permettront de moduler la protection selon les particularités de la copropriété.

Par ailleurs, beaucoup de projets immobiliers en copropriété récents sont construits par phases, multipliant ainsi les contrats d'assurance à harmoniser pour une bonne protection. « Un copropriétaire peut posséder une unité dans la phase 2 tandis que son stationnement a été construit à la phase 1, explique M^e Yves Joli-Cœur, avocat émérite, fondateur et secrétaire général du Regroupement des copropriétaires et des gestionnaires du Québec. Son contrat d'assurance devra donc vivre en symbiose avec le contrat d'assurance de la copropriété de la phase 1 et de la phase 2, et parfois même, lorsque c'est le cas, avec celui du grand syndicat qui chapeaute le tout! »

Devant tant de complexité, il y a de quoi ne plus savoir où commencer. Pour M^e Joli-Cœur, le point de départ serait, lors de la souscription, de réitérer auprès des assurés « l'importance d'arrimer leur couverture d'assurance copropriétaire avec l'assurance de la copropriété » afin d'éviter les zones de non-assurance. Il en va de la protection du patrimoine des copropriétaires.

Accès difficile à l'information

Pour bien assurer les copropriétaires, les agents et les courtiers doivent prendre connaissance de certains documents. La déclaration de copropriété permet de déterminer le montant lié à la responsabilité civile du copropriétaire. Le contrat d'assurance de la copropriété, et non simplement le certificat, doit être consulté afin de vérifier les franchises souscrites par le syndicat ainsi que certaines limites de responsabilité.

En consultant le règlement de la copropriété, les représentants en assurance de dommages obtiendront d'autres informations permettant d'harmoniser les protections des copropriétaires avec celles de la copropriété.

Parfois, l'accès à ces renseignements ne se fait pas sans peine. Alors que les agents et les courtiers peuvent souhaiter obtenir une copie du contrat d'assurance de la copropriété afin de l'inclure dans le dossier de leurs clients, les syndicats de copropriété ne sont pas toujours enclins à fournir ces documents. « Il existe néanmoins dans la loi un droit de consultation et, moyennant certains frais, le syndicat devrait en remettre une copie à tout copropriétaire qui en fait la demande », rappelle M^e Joli-Cœur.

L'Association canadienne des directeurs de sinistres d'assurance (ACDSA) suggère même de recueillir le consentement de l'assuré pour obtenir une copie électronique de l'acte de copropriété directement par l'entremise du site Web⁶ du Registre foncier du Québec et de l'archiver de façon sécuritaire dans les dossiers-clients. Cette solution permettra d'accélérer le processus de règlement en cas de sinistre, puisqu'il ne sera plus nécessaire de dépendre du syndicat pour obtenir ces documents.

La nécessité d'expliquer

Même lorsque la documentation de la copropriété est accessible, les copropriétaires ne la lisent pas toujours. Et s'ils le font, ils n'en comprennent pas nécessairement toutes les implications.

« Beaucoup de syndicats sont en insuffisance d'assurance, notamment parce que les administrateurs chargés de négocier ce contrat ne comprennent pas toujours l'importance de traiter avec un évaluateur agréé pour déterminer la valeur de reconstruction du bâtiment », indique M^e Joli-Cœur. Dans d'autres cas, le syndicat de copropriété

⁶ À l'adresse www.registrefoncier.gouv.qc.ca.

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



décide d'opter pour une franchise élevée dans le but de réduire le montant de la prime. En cas de sinistre, ce sont donc les copropriétaires qui devront payer cette franchise en fonction de leur quote-part de l'immeuble, rappellent certains membres de l'ACDSA. Et ça, beaucoup de copropriétaires ne le découvrent qu'après le sinistre, lorsque le syndicat de copropriété leur impose une cotisation spéciale. Ces sommes, parfois élevées et rarement prévues dans le budget du ménage, sont souvent mal accueillies par les copropriétaires. S'il s'avère, à la souscription, que le syndicat des copropriétaires n'a pas les protections suffisantes, les agents et les courtiers peuvent expliquer aux clients comment pallier la situation.

Encourager le questionnement

Accompagner les copropriétaires en expliquant certains concepts est une façon de les responsabiliser. Il faut également les amener à poser plus de questions, soulignent tous les intervenants. M^e Joli-Cœur prend l'exemple des améliorations locatives: «Après la première question qui ressemble à "Avez-vous effectué des améliorations à votre unité depuis la prise de possession?", les suivantes devraient être, dans le cas où le propriétaire n'est pas le premier acheteur, "Et les personnes à qui vous avez acheté l'unité? Et les copropriétaires précédents?", jusqu'à pouvoir déterminer l'état d'origine. Si les copropriétaires l'ignorent, les représentants en assurance de dommages devraient les inciter à consulter le registre de la copropriété pour vérifier si des autorisations antérieures de travaux y ont été consignées⁷.

Quand on sait que certaines déclarations de copropriété datant d'avant 1994 n'ont toujours pas été mises à jour, les copropriétaires sont en droit de se questionner sur la validité des autres documents. À quand remonte la dernière évaluation du bâtiment? A-t-elle été

faite par un évaluateur professionnel? Comment ont été établies les charges communes? L'agent ou le courtier peut expliquer aux clients l'importance d'obtenir les réponses à ces questions auprès du syndicat. Plus les informations seront complètes et à jour, plus la couverture proposée sera adéquate.

Un travail de longue haleine

« Les représentants en assurance de dommages gagneront à encourager la démarche qu'entreprendront les copropriétaires pour comprendre leur déclaration de copropriété et tout ce qui en concerne la gestion », affirme M^e Joli-Cœur. Les copropriétaires comprendront mieux la pertinence des produits d'assurance que leur proposent les agents et les courtiers. Ils pourront alors faire des choix en toute connaissance de cause, et non sur la seule base du montant de la prime. « Nous ne pouvons pas obliger les clients à souscrire les produits qu'on leur propose, rappelle M. Lefrançois. Nous devons leur offrir les produits qui correspondent le mieux à leurs besoins. Notre devoir de conseil est une obligation de moyens. »

Particulièrement sollicité, ce devoir de conseil est crucial, compte tenu des enjeux qui entourent le marché de la copropriété. L'industrie doit poursuivre ses actions de sensibilisation envers les consommateurs et trouver des solutions pour mieux accompagner les copropriétaires dans leurs démarches de souscription d'assurance. Par ailleurs, un meilleur « encadrement légal est nécessaire afin que l'ensemble des copropriétaires soient pleinement conscients de leurs responsabilités », déclare M. Beauchamp. D'ici à ce qu'une telle réforme soit en vigueur, des discussions entre les divers acteurs de l'industrie seront nécessaires afin de proposer des solutions concrètes. ■

⁷ Le Code civil du Québec prévoit que le registre contient les plans et devis de l'immeuble bâti qui pourraient également aider à déterminer l'état d'origine (article 1070).



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES : UNE OBLIGATION DONT LES ENTREPRISES PEUVENT TIRER AVANTAGE

Pour l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité), une plainte est « un reproche à l'endroit de l'entreprise, le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un consommateur ou une demande de mesure corrective¹ » qui subsiste après avoir été traité au niveau opérationnel. Pour le consommateur, la plainte est l'expression d'attentes que l'entreprise n'a pas comblées et dont le traitement pourrait avoir une incidence sur la confiance qu'il accorde au cabinet.

Bien que l'adoption d'une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends constitue une obligation réglementaire, il arrive qu'on en constate l'absence lors des inspections menées par la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) dans les cabinets. Parfois, cette politique peut être peu ou mal communiquée, ce qui a pour effet que les employés en ignorent l'existence. Dans d'autres cas, elle n'a pas été mise à jour régulièrement et n'est donc plus conforme. L'adoption d'une telle politique est pourtant bénéfique pour les entreprises: elle peut contribuer à protéger leur réputation et renforcer la qualité du service à la clientèle. Voici comment en tirer avantage.

Rappel des obligations réglementaires

Selon la législation en vigueur, « tout cabinet doit traiter de façon équitable les plaintes qui lui sont formulées² ». À cette fin, les cabinets doivent adopter une politique et mettre en place une procédure encadrant notamment « la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de la plainte [... ainsi que] la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission d'un rapport deux fois par année à l'Autorité³ ».

Pour être conforme, la politique doit au minimum préciser son but, indiquer le nom de la personne responsable de son application, définir ce qu'est une plainte et expliquer le processus de traitement des plaintes. Il est aussi important qu'elle soit maintenue à jour, « qu'il y ait eu ou non des changements sur le plan législatif », souligne Karine Savaria, consultante en développement organisationnel chez Harieka groupe conseil.

Pour s'assurer que le contenu de la politique demeure pertinent, on peut prévoir des échéances de révision fixes, par exemple tous les deux ou trois ans, le mieux étant toutefois de modifier la politique dès qu'un changement survient et d'y indiquer la date de modification.

Faire vivre la politique

Une révision régulière de la politique permet également d'en rappeler l'existence. Isabelle Ducharme, coach en management et en développement organisationnel, explique: « En dépit des obligations réglementaires, la politique peut ne pas figurer dans les priorités quotidiennes de l'entreprise et tomber plus ou moins dans l'oubli si elle n'a pas à être appliquée concrètement. »

La personne responsable de l'application de cette politique doit donc veiller à en effectuer des rappels réguliers. La déclaration des plaintes auprès de l'Autorité peut servir de prétexte: « Le responsable peut en profiter pour organiser une réunion du personnel afin de partager en toute transparence les statistiques transmises à l'Autorité, propose M^{me} Ducharme. Il peut résumer les points essentiels et les nouveautés

¹ www.lautorite.qc.ca/fr/traitement-plaintes.html.

² Article 103 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

³ *Politique type de traitement des plaintes et de règlement des différends*, « But de la politique », Autorité des marchés financiers.

LE RAPPORT DE PLAINTES À L'AUTORITÉ DOIT ÊTRE ENVOYÉ :

- au plus tard le 30 juillet, pour les données recueillies entre le 1^{er} janvier et le 30 juin ;
- au plus tard le 30 janvier, pour les données recueillies entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre, et ce, que des plaintes aient été reçues ou non.

de la politique, puis indiquer où en trouver une copie intégrale. Ces réunions doivent toujours se conclure sur une invitation à lire la politique et à poser les questions qui en découlent. » Si aucune réunion du personnel n'est prévue, un résumé de la politique peut être envoyé par courriel, accompagné d'un lien vers la politique complète, ou le tout peut être affiché sur un babillard. Attention : si la communication se fait par courriel ou par voie d'affichage, les deux consultantes suggèrent de compléter la démarche par une rencontre en personne. Les superviseurs peuvent par exemple prendre quelques minutes d'une réunion d'équipe pour en discuter avec leurs employés.

La règle des « 3C »

L'efficacité d'une politique se mesure selon la règle des « 3C », explique M^{me} Ducharme. « Afin de juger de son efficacité, on mesure d'abord si la politique est connue, claire et comprise. » Si une évocation régulière contribue à faire connaître la politique, le responsable doit voir « à la formation du personnel de l'entreprise⁴ » afin qu'elle soit correctement appliquée.

Comme il est parfois difficile de concilier les emplois du temps des employés, M^{me} Savaria suggère que « les formations soient webdiffusées. Chacun peut ainsi les visionner au moment qui lui convient et poser ses questions par courriel, par téléphone ou en personne ». Quelle que soit la formule retenue, l'importance de la politique et les modalités de mise en œuvre sont des points essentiels qui doivent être abordés. Les outils en soutien à l'application de la politique, tels que les modèles d'avis de réception d'une plainte et autres lettres, ainsi

que les personnes susceptibles de répondre aux questions doivent également être mentionnés. Parfois, dans les plus petites structures, on craint de manquer de ressources pour concevoir ou donner la formation. Les cabinets peuvent toutefois s'inspirer des conseils et des outils que proposent le site Web de l'Autorité et celui de la ChAD afin d'élaborer le contenu de leurs formations.

Tirer des leçons

Pour les organismes de réglementation, connaître la nature des plaintes permet de « concentrer leurs ressources là où elles seront les plus utiles et [de] mieux s'orienter dans l'élaboration d'outils d'éducation et de sensibilisation⁵ ».

Pour les entreprises, ces données peuvent également servir d'indicateurs de la performance des employés et de l'entreprise en général. « Il faut voir les politiques comme un outil qui permet de se doter d'un code de conduite et comme un moyen d'améliorer les pratiques de façon constante. Parfois, une plainte découle de l'absence d'un processus ou d'un processus nécessitant des ajustements. Consigner les plaintes et en faire le suivi est un moyen de s'améliorer et de créer de nouvelles procédures internes pour éliminer les irritants clients », rappelle M^{me} Savaria. Adopter une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends n'est donc pas une simple obligation réglementaire, il s'agit aussi d'un bon outil de développement organisationnel auquel tous ont facilement accès. ■

⁴ *Op. cit.*, « Le responsable », Autorité des marchés financiers.

⁵ www.lautorite.qc.ca/fr/foire-aux-questions-plaintes-pro.html.



L'INTÉRÊT POUR
L'EXPLOITATION MINIÈRE
A DÉBUTÉ TRÈS TÔT DANS
L'HISTOIRE DU QUÉBEC :
LES PREMIERS GISEMENTS
ONT ÉTÉ DÉCOUVERTS
EN ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
À LA FIN DU XVII^e SIÈCLE
ET DE L'OR A ÉTÉ TROUVÉ
EN BEAUCE 150 ANS
PLUS TARD'.

L'ASSURANCE DES MINES

En 2013, le Québec a compté jusqu'à 31 mines en exploitation, dont 15 mines aurifères, cinq mines de métaux ferreux et autant de mines de métaux usuels, tels que le cuivre, le zinc ou le nickel².

Si le secteur connaît des difficultés depuis quelques années, il n'en reste pas moins « un marché d'assurance qui a encore beaucoup de potentiel », explique Lisa Giannone, courtier en assurance de dommages des entreprises, vice-présidente, directrice d'équipe et directrice nationale de secteur chez BFL Canada. Elle poursuit : « Mais c'est un marché de niche : ce ne sont pas tous les courtiers ni tous les assureurs qui le comprennent. » Petit tour d'horizon de l'assurance des mines.

Les protections clés

« Qui dit industrie minière dit industrie lourde, car les impacts environnementaux liés à l'exploitation minière peuvent être catastrophiques s'ils ne sont pas gérés diligemment », mentionne Joël Pagé, agent de développement – mines et énergies pour la Conférence régionale des élus de l'Abitibi-Témiscamingue, qui a travaillé pendant plus de 25 ans dans l'industrie lourde, dont les mines. Entre octobre 2013 et août 2014, plusieurs incidents environnementaux d'importance ont touché l'industrie minière en Amérique du Nord, dont deux au Canada. Le 31 octobre 2013, le mur de rétention d'un bassin de la mine Sherritt Coal en Alberta s'est effondré, causant le déversement de 670 millions de litres d'eau boueuse remplie de déchets miniers dans la rivière Athabasca. En août 2014, la défaillance d'un bassin de décantation de la mine du mont Polley, en Colombie-Britannique, a entraîné l'écoulement de 10 millions de mètres cubes d'eau et de 4,5 millions de mètres cubes de boue dans les lacs et ruisseaux environnants. Les frais de nettoyage de cet incident sont estimés à plusieurs centaines de millions de dollars³, et ce, sans compter les sommes engendrées par les possibles poursuites judiciaires envers les dirigeants. Il va donc de soi que la responsabilité environnementale figure parmi les premières protections suggérées.

Un autre risque majeur associé à ce secteur est sans aucun doute le bris des machines et de l'équipement. L'évolution de la technologie a fait en sorte que l'équipement est aujourd'hui devenu plus sophistiqué et plus performant. « Certains camions-bennes peuvent transporter 500 tonnes de cargaison, soit l'équivalent de deux baleines bleues ! », affirme Holly A. Moore, officier principal en souscription et leader en souscription des biens Canada, assurance des entreprises chez Chubb du Canada Compagnie d'Assurance. Beaucoup de sites miniers étant aujourd'hui épuisés ou en fin de vie, on doit donc creuser plus profondément. Dans les secteurs plus instables, on utilise parfois de l'équipement automatisé sans chauffeur ou téléguidé. » Au Canada, environ 55 % du fret commercial du réseau ferroviaire et de 60 % à 75 % du trafic portuaire sont occupés par l'industrie minière⁴, rendant l'assurance cargo essentielle. Cependant, certains projets sont parfois réalisés dans des endroits si isolés que l'entreprise devra organiser son propre transport aérien ou utiliser des bateaux pour transporter les équipes de travail et le minerai extrait. Cet isolement, combiné au perfectionnement de l'équipement, pose un important problème en cas de bris ou de panne. « L'équipement minier est souvent fabriqué à l'étranger, commente Patrick Vena, courtier en assurance de dommages et vice-président, directeur clientèle chez BFL Canada. Lorsqu'il y a un bris, il faut compter de 18 à 36 mois avant qu'une pièce de remplacement soit livrée. Pendant ce temps, les activités sont suspendues, ce qui se traduit en pertes d'exploitation pour lesquelles le client doit être protégé. » Un conseil : rappeler aux clients l'importance de se munir d'un bon plan de gestion des risques « afin de bien comprendre les aspects critiques de leurs opérations, ainsi que les éléments qui pourraient provoquer des retards ou un arrêt complet des activités pour une longue durée », recommande M^{me} Moore.



¹ www.exploreslesmines.com.

² *Mines en chiffres*, Institut de la statistique du Québec, juin 2014.

³ *The Vancouver Sun*, « Imperial Metals pegs Mount Polley cleanup cost at \$67 million », 17 novembre 2014.

⁴ www.acareerinmining.ca.

« LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX LIÉS À L'EXPLOITATION MINIÈRE PEUVENT ÊTRE CATASTROPHIQUES S'ILS NE SONT PAS GÉRÉS DILIGEMMENT. »

JOËL PAGÉ, AGENT DE DÉVELOPPEMENT – MINES ET ÉNERGIES POUR LA CONFÉRENCE RÉGIONALE DES ÉLUS DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Exp



Un réseau d'expertise

Un équipement de plus en plus sophistiqué, de possibles impacts environnementaux, une réglementation qui se resserre et l'opinion publique défavorable sont autant de risques à prendre en compte. « C'est un marché où la prévention et la gestion des risques occupent une grande place, parce que peut-être plus qu'ailleurs, les réclamations peuvent être très élevées », explique M. Vena. Or, pour bien conseiller ses clients, il faut être en mesure de prévoir ces risques. Pour ce faire, « on suit régulièrement les formations et les présentations données par l'Association minière du Québec ou par des cabinets d'avocats spécialisés afin de s'informer et de se former. Cet apprentissage constant est nécessaire pour bien comprendre les enjeux », poursuit M. Vena.

L'établissement de partenariats avec divers spécialistes est également essentiel dans cette industrie. Lorsqu'on négocie à l'étranger, ces réseaux de partenaires peuvent même être incontournables. En effet, si l'industrie minière occupe le devant de la scène dans le Nord québécois et canadien, elle est encore plus importante en Asie, en Afrique et en Amérique du Sud, notamment. Or, « certains pays n'acceptent que des contrats d'assurance souscrits par des courtiers locaux autorisés, qui connaissent les lois et les règlements en vigueur. C'est notamment le cas de la Chine, du Brésil et des États-Unis », rappelle M. Vena.

Ce réseau international d'expertise est un avantage pour les clients. « Le fait d'assurer une présence mondiale est rassurant pour l'entreprise qui sait que nous pourrons suivre l'évolution de ses opérations et lui permettre de se conformer à la réglementation locale. Elle peut s'attendre à la même qualité de service, et ce, où qu'elle soit », observe M^{me} Moore.

Travailler main dans la main

Un partenariat étroit entre le représentant et son client est également essentiel. « Dès le début de la phase de construction, nos ingénieurs spécialisés réalisent un audit des plans et une inspection avec les ingénieurs de la compagnie minière pour connaître le projet dans le détail, explique M^{me} Giannone. À ce stade, les risques physiques sont importants (feu, effondrement, glissement de terrain). Cela nécessite donc de bonnes protections comme une assurance chantier et une responsabilité civile "wrap-up". » Il est donc fréquent que les représentants visitent le site afin de déterminer les protections nécessaires pour bien gérer les risques. « Certains risques sont si uniques que c'est une réelle valeur ajoutée de se rendre sur place et de travailler avec les équipes locales d'ingénieurs », commente M^{me} Moore.

M. Pagé confirme que les assureurs passent minutieusement en revue les plans de gestion et de mitigation des risques: « À titre d'acteur de la prévention, je peux témoigner que les assureurs analysent attentivement

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
Coopérer pour créer l'avenir

desjardins.com/carriere



ertise

« C'EST UN MARCHÉ OÙ LA PRÉVENTION ET LA GESTION DES RISQUES OCCUPENT UNE GRANDE PLACE, PARCE QUE PEUT-ÊTRE PLUS QU'AILLEURS, LES RÉCLAMATIONS PEUVENT ÊTRE TRÈS ÉLEVÉES. »

PATRICK VENA, COURTIER EN ASSURANCE DE DOMMAGES ET VICE-PRÉSIDENT, DIRECTEUR CLIENTÈLE CHEZ BFL CANADA



les stratégies de mitigation des risques de la compagnie minière et de chacun de ses sites assurés. Ils évaluent avec précision les mesures de sécurité et d'intervention mises en place pour prévenir l'ensemble des risques d'une mine. Les risques environnementaux et sanitaires, les risques à la communauté, les risques d'interruption des affaires et de pertes d'exploitation, tout est pris en compte. » À la suite de l'enquête, qui peut prendre parfois une semaine, l'entreprise minière reçoit un rapport détaillé recommandant des mesures correctives à mettre en place à court, moyen et long terme.

« Ces recommandations sont prises très au sérieux par les entreprises, car elles sont formulées par des équipes composées d'experts en sinistre et d'ingénieurs ayant une connaissance pointue du secteur », souligne M. Pagé, qui a travaillé avec ces équipes au cours de sa carrière dans l'industrie minière. Ayant à leur actif des centaines de visites sur divers sites, « ces équipes de spécialistes sont de vraies courroies de transmission des bonnes pratiques dont on peut s'inspirer, conclut-il. Ces spécialistes ont une réelle expertise. Leurs recommandations permettent de diminuer grandement certains risques, ce qui se reflète sur la prime. Ils sont de réels partenaires d'affaires ». M^{me} Giannone lui fait écho : « Le courtier qui souscrit un risque minier se doit d'être en lien étroit avec l'assureur et le client », ce sera la clé d'un partenariat efficace et d'une solide relation de confiance, choses essentielles quand on traite avec cette industrie. ■

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 :

- Détiens 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



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

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DÉFICIENTE ET RESPONSABILITÉ DU DIRIGEANT

La plainte

À la suite de plusieurs enquêtes portant sur les agissements de représentants rattachés à un même cabinet, le Bureau du syndic a constaté quelques infractions déontologiques potentielles liées aux responsabilités des gestionnaires de ce cabinet. Par conséquent, un dossier d'enquête a été ouvert, à l'initiative du syndic.

En résumé, le cabinet avait des courtiers rattachés qui travaillaient à distance et qui avaient signé des ententes visant principalement la production de nouvelles affaires à titre de courtiers « affiliés ». Ce cabinet fournissait également un soutien administratif à distance.

Les faits reprochés

L'enquête a démontré que les dirigeants n'avaient pas assumé pleinement leur responsabilité de respecter les lois et règlements quant à la structure et au fonctionnement du cabinet. Deux plaintes formelles conjointes¹ ont été déposées devant le Comité de discipline contre le président et le vice-président du cabinet. Les actes reprochés sont les suivants:

- ne pas avoir mis en place des procédures afin de s'assurer que les certificats d'exercice des courtiers « affiliés » étaient en vigueur et que ces derniers étaient en droit d'exercer;

- ne pas avoir prévu une gestion adéquate des sommes perçues des assurés par les courtiers « affiliés ». Le système ne permettait notamment pas l'accès au compte séparé afin que les courtiers « affiliés » y déposent, sans délai, l'argent comptant qu'ils pouvaient recevoir des assurés pour le paiement des primes d'assurance. Les intimés ont même permis aux courtiers « affiliés » de déposer l'argent reçu dans leur compte bancaire personnel afin qu'ils transmettent ensuite un chèque au cabinet;
- avoir permis le versement des commissions par les assureurs directement aux courtiers « affiliés », et ce, en contravention avec l'article 24 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF), qui prévoit qu'« un représentant qui agit pour le compte d'un cabinet ou d'une société autonome ne peut recevoir un montant provenant d'un partage de commissions que par ce cabinet ou cette société ». Les commissions devaient être versées par le cabinet aux courtiers « affiliés », et non par les assureurs directement;
- ne pas avoir donné accès aux courtiers « affiliés » au système d'exploitation des dossiers-clients, les laissant consigner les informations des clients dans les portails des assureurs. En l'absence de dossiers complets au siège social déclaré du cabinet, il ne pouvait y avoir ni contrôle ni suivi des agissements des courtiers « affiliés » par le cabinet.

¹ *Chambre de l'assurance de dommages c. Ouellet*, 2014 CanLII 49263 (QC CDCHAD).





Louis Jolicoeur
MBA, M.A., C.E.C., A.Y.A., P. Fin., CCVM
Formateur professionnel, Consultant et Conférencier
Coach, Consultant and Speaker

Une formule simple et efficace!

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

UNITÉS DE FORMATION CONTINUE

- ▶ DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL
- ▶ ADMINISTRATION
- ▶ CONFORMITÉ

FORMATIONS EN LIGNE



FORMATIONS CORPORATIVES



SESSIONS PUBLIQUES



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

Cette chronique est tirée de cas vécus au Bureau du syndic. Son objectif : faire en sorte que vous vous interrogiez sur votre pratique en regard de vos obligations déontologiques.

Les décisions disciplinaires

Les intimés, en tant que courtiers en assurance de dommages et dirigeants de cabinet, devaient s'assurer que leurs courtiers « affiliés » respectent la LDPSF et ses règlements. Les intimés ayant failli à leurs responsabilités, le Comité de discipline les a reconnus coupables pour tous les chefs, sauf ceux portant sur le non-renouvellement du certificat pour une courte période concernant deux représentants rattachés.

L'audition sur sanction devant le Comité de discipline aura lieu en mars 2015.

En conclusion, avant de mettre en place toute nouvelle structure organisationnelle, il sera important pour le dirigeant de se référer aux lois et règlements en vigueur, et ce, afin d'en assurer la conformité. De plus, il faut garder en tête que la LDPSF a préséance sur toute entente contractuelle.

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. ■

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

COMPÉTENCE DU COMITÉ DE DISCIPLINE À ENTENDRE ET DISPOSER DES PLAINTES DISCIPLINAIRES CONTRE LES DIRIGEANTS CERTIFIÉS DE CABINET

Lors de l'audition disciplinaire, la défense plaidait le dédoublement entre les pénalités administratives qui pourraient être imposées par l'Autorité des marchés financiers (l'AMF) et le Bureau de décision et de révision (BDR) versus les sanctions disciplinaires imposées par le Comité de discipline.

Le Comité a ainsi formulé sa décision :

Conformément à l'article 184 de la Loi, il est clair que l'AMF a pour mission de veiller à la protection du public. La Loi accorde aussi à l'AMF des pouvoirs spécifiques lui permettant d'imposer des mesures administratives suivant les articles 218 et suivants de la LDPSF. En vertu de la Loi, le BDR peut lui aussi imposer des mesures administratives à l'encontre d'un cabinet, l'un de ses administrateurs ou dirigeant. Le Comité est donc d'avis que les mesures qui peuvent être prises par l'AMF ou imposées par le BDR sont des mesures de nature administrative qui sont distinctes du processus disciplinaire. Les dispositions attributives de pouvoir à l'AMF et au BDR ont pour objectif d'assurer la protection du public par l'imposition de « sanctions » administratives. Quant au Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages, celui-ci est constitué en vertu de l'article 352 de la Loi et sa fonction juridictionnelle est de se prononcer sur le comportement déontologique des représentants en assurance de dommages. Le Comité est donc d'avis qu'il a pleine compétence pour entendre les plaintes logées contre les intimés puisque ceux-ci étaient, en tout temps pertinents aux présentes, des représentants en assurance de dommages assujettis à la juridiction du Comité.²

² Op. cit., paragr. 53 et suivants.

M^e Jocelyn Aucoin, Stein Monast S.E.N.C.R.L. avocats

LE RENOUVELLEMENT D'UNE POLICE D'ASSURANCE : PAS QU'UNE SIMPLE FORMALITÉ

Le 14 novembre dernier, la Cour supérieure a rendu une décision intéressante¹ portant sur l'intensité de l'obligation professionnelle d'un représentant en assurance de dommages lorsque vient le temps de renouveler une police d'assurance. Cette décision traite des obligations liées à l'évaluation adéquate d'un immeuble assuré au moment du renouvellement et de l'obligation de suivi par le représentant.

Les faits

Au moment du renouvellement de la police, qui arrivait à échéance le 1^{er} juin 2010, l'assurée faisait déjà affaire avec le cabinet de courtage depuis quatre ans, mais un nouveau représentant en assurance de dommages était à ce moment responsable du dossier. Lors d'une rencontre avec les représentants de l'assurée le 27 mai 2010, soit quelques jours à peine avant la date de renouvellement, le représentant en assurance de dommages leur indique que l'immeuble serait potentiellement sous-assuré et recommande qu'un mandat soit donné à un évaluateur. Il confirme qu'une portion des honoraires de cet évaluateur sera assumée par le cabinet.

Le 28 mai 2010, la représentante de l'assurée accepte la suggestion de mandater un évaluateur. Le représentant en assurance de dommages lui indique que ce dernier communiquera avec elle. Le 2 juin 2010, le représentant en assurance de dommages informe l'assurée que le renouvellement de la police d'assurance est en vigueur depuis le 1^{er} juin, mais que, pour le moment, la couverture d'assurance est maintenue à l'évaluation de l'immeuble déjà au dossier, soit 424 000 \$.

Vingt jours plus tard, comme la représentante de l'assurée est sans nouvelles du représentant en assurance de dommages, elle tente de le joindre par téléphone. Le représentant en assurance de dommages lui confirme le lendemain que l'évaluateur communiquera avec elle au cours de la semaine du 28 juin. Le rapport de l'évaluateur est finalement signé le 12 juillet 2010 et transmis au représentant en assurance de dommages à une date indéterminée, entre le 12 et le 16 juillet. La valeur de reconstruction de l'immeuble est fixée à 565 000 \$, mais l'évaluateur omet de tenir compte des frais de démolition ainsi que des frais de mise aux normes.

Le représentant en assurance de dommages prend connaissance du rapport le 20 juillet, mais puisqu'il part en vacances deux jours plus tard, il confie le rapport à une collègue pour le suivi. Le 23 juillet 2010, l'immeuble assuré est la proie des flammes alors que le montant de la protection n'avait pas été modifié, l'assurée n'ayant même pas été informée de la conclusion de l'évaluateur. Les coûts de démolition et de reconstruction réels s'élèvent finalement à 1 003 708 \$. Toutefois, après analyse, le tribunal conclut que n'eussent été les fautes du représentant en assurance de dommages, l'immeuble aurait été assuré pour une somme de 772 032,34 \$ au lieu de 424 000 \$, soit l'évaluation de l'immeuble à 714 845,14 \$, à laquelle un montant équivalant à 8 % de la somme (57 187,60 \$) est ajouté pour les coûts de reconstruction. Par conséquent, le dommage subi s'élève à 348 032,24 \$, somme que le représentant en assurance de dommages et le cabinet sont condamnés à payer à l'assurée, en plus des intérêts et des frais.

Analyse et décision

Partant de la prémisse que la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* est à l'assuré ce que la *Loi sur la protection du consommateur* est au consommateur, soit un outil de protection, le juge Clément Samson précise d'entrée de jeu que le devoir de conseil d'un représentant en assurance de dommages est une obligation qui se renouvelle à la même cadence que la police. Le représentant en assurance de dommages ne peut donc pas se satisfaire de renouveler automatiquement une police d'assurance.

En s'appuyant sur l'article 39 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, le juge Samson précise **qu'à l'occasion du renouvellement**, la garantie offerte doit répondre aux besoins de l'assuré. En fait, il conclut que si un ajustement doit être apporté à la couverture, il doit l'être avant le renouvellement, puisque la police doit répondre aux besoins de l'assuré à ce moment précis.

¹ *Bar et spectacles Jules et Jim inc. c. Maison Jean-Yves Lemay Assurances inc.*, 2014 QCCS 5443.

Renouvellement

Plus concrètement, le juge Samson retient que le représentant en assurance de dommages a commis une faute à différentes étapes du renouvellement de la police:

- défaut de connaissance et d'information relatif à l'importance de tenir compte des frais de démolition pour évaluer la couverture globale d'assurance;
- défaut d'information quant à l'impact des frais relatifs à la mise aux normes et au règlement d'urbanisme;
- gestion déficiente du dossier, notamment lors de la prise en charge, de la transmission du mandat à l'évaluateur ainsi que de la réception et de la gestion du rapport d'évaluation.

Finalement, bien que la faute de l'évaluateur quant à l'inexactitude de son évaluation de l'immeuble était admise, la Cour supérieure conclut que celle-ci n'était pas causale avec le dommage subi par l'assurée et elle ne prononce la condamnation qu'à l'égard du cabinet de courtage et du représentant en assurance de dommages.

De la décision rendue dans cette affaire, nous retenons que les devoirs imposés par la loi sont continus et que la diligence doit être présente à chacune des étapes de l'existence d'un contrat d'assurance. En rafale, nous nous permettons donc de soumettre les recommandations suivantes:

- être proactif;
- s'assurer de recueillir les informations nécessaires à l'identification des besoins du client plusieurs semaines avant la date de renouvellement;
- réévaluer avec diligence le produit d'assurance détenu par le client à la lumière des informations fraîchement recueillies;
- identifier la protection d'assurance la plus appropriée pour répondre aux nouveaux besoins du client;
- s'assurer de bien comprendre et de faire comprendre au client toutes les subtilités qui pourraient avoir une incidence sur le montant qui sera éventuellement versé à la suite d'une perte;

- bien documenter son dossier, notamment quant aux diverses conversations avec le client;
- assurer un suivi adéquat auprès des tierces parties mandatées pour une éventuelle modification à la protection d'assurance et en tenir l'assuré informé;
- faire en sorte que la police d'assurance convienne aux besoins du client, et ce, dès la date du renouvellement;
- éviter tout renouvellement automatique.

Décision portée en appel

Cette décision de la Cour supérieure a toutefois été portée en appel par le cabinet et le représentant en assurance de dommages, qui soutiennent que le juge de première instance a erré dans le montant de la condamnation. Plus précisément, ils requièrent que celui-ci soit réduit à la somme de 186 200 \$, soit 141 000 \$ représentant la différence entre le montant assuré et le montant de l'évaluation, et 45 200 \$ représentant les frais de démolition. De plus, le cabinet et le représentant en assurance de dommages demandent à la Cour d'appel de déterminer, advenant un appel de l'assurée, le partage de responsabilité entre eux et l'évaluateur.

La Cour d'appel se penchera éventuellement sur cette question puisque quelques jours après l'inscription par le cabinet et le représentant en assurance de dommages, Bar et spectacles Jules et Jim inc. a également inscrit le dossier en appel, soutenant notamment que le juge de première instance a erronément conclu que l'évaluateur n'a pas commis de faute causale avec les dommages subis, particulièrement pour la somme excédant le montant de 186 200 \$ non contesté par le cabinet et le représentant en assurance de dommages.

L'arrêt de la Cour d'appel aura donc un impact certain quant à la détermination du lien de causalité d'une faute commise par un évaluateur dans un dossier comme en l'espèce. ■



DISCIPLINE

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

M. Patrick Lacombe (Gatineau)

Inactif comme courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 173791
Plainte n° 2013-11-01(C)

Plainte

La plainte comporte six chefs d'infraction, lesquels ont été commis entre 2011 et 2012. Il est reproché à l'intimé de :

- s'être approprié une somme d'argent lui ayant été confiée dans le cadre de ses fonctions (chef n° 1);
- d'avoir exercé ses activités en assurance de dommages de façon malhonnête et négligente et d'avoir omis d'exécuter un mandat, laissant sa cliente sans aucune couverture d'assurance pour sa propriété (chef n° 2);
- d'avoir perdu la somme confiée par sa cliente en paiement d'une prime et d'avoir fait de fausses déclarations en informant un confrère qu'une partie de cette prime due serait versée dans un délai raisonnable (chef n° 3);
- d'avoir confectionné de faux documents (chefs n° 4 à 6).

Décision

Le 13 novembre 2014, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu l'intimé coupable des six chefs d'infraction.

Sanction

Le 13 novembre 2014, le Comité de discipline a imposé à l'intimé une amende de 2 000 \$ pour chacun des chefs n° 1 à 4, pour une somme totale de 8 000 \$. Celle-ci a été réduite à 2 000 \$. Le comité a imposé une radiation temporaire d'un an pour chacun des chefs n° 5 et 6. Ces radiations devront être purgées de façon concurrente pour un total d'un an, qui débutera à la remise en vigueur du certificat de l'intimé.

L'intimé a été condamné au paiement de tous les déboursés, y compris les frais de publication des avis de radiation temporaire.

L'intimé a de plus également été condamné à payer la somme de 414,16 \$ au cabinet d'assurance de dommages La Turquoise dans un délai de 90 jours, calculé à compter du 31^e jour de la signification de la décision.

Comité de discipline

M^c Daniel M. Fabien, président suppléant
M^{me} Lyne Leseize, courtier en assurance de dommages, membre
M^{me} Joanne Allard, courtier en assurance de dommages, membre



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

M. Serge Nadeau (Sherbrooke)

Expert en sinistre, intimé
Certificat n° 124840
Plainte n° 2014-04-02(E)

Plainte

La plainte comporte quatre chefs d'infraction, lesquels ont été commis entre 2007 et 2012.

Il est reproché à l'intimé d'avoir permis à un employé d'agir à titre d'expert en sinistre dans environ 215 dossiers alors que celui-ci ne détenait pas cette certification entre 2008 et 2011. Il est à noter que l'intimé agissait à titre de directeur d'une succursale du cabinet à cette époque (chef n° 1).

Le deuxième chef reproche à l'intimé d'avoir autorisé un employé à utiliser le titre d'expert en sinistre alors qu'il n'était pas titulaire d'un tel certificat.

Les chefs n° 3 et 4 reprochent à l'intimé les mêmes faits envers un autre individu.

Décision

Le 24 septembre 2014, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu l'intimé coupable des quatre chefs d'infraction.

Sanction

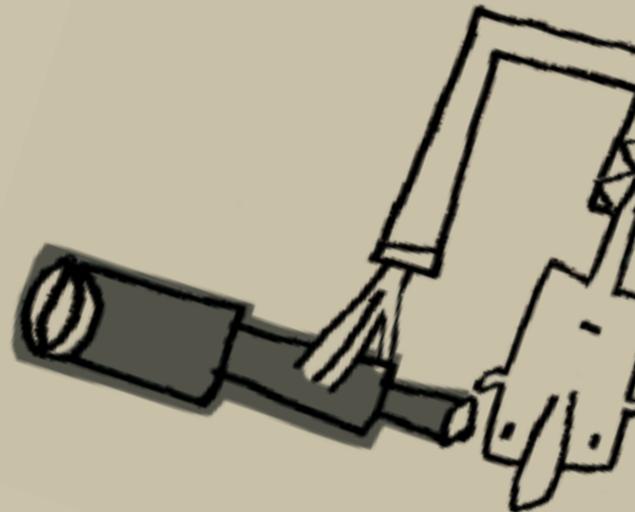
Le Comité de discipline a imposé à l'intimé une amende de 10 000 \$ sur les chefs n° 1 et 3, pour une somme totale de 20 000 \$. Celle-ci a été réduite à 16 000 \$. Une réprimande a été faite pour les chefs n° 2 et 4.

L'intimé a été condamné au paiement de tous les déboursés.

Comité de discipline

M^c Patrick de Niverville, président
M^{me} Danielle Renaud, expert en sinistre, membre
M^{me} Louise Beaugard, 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. Richard Cuende (Montréal)

Expert en sinistre, intimé
Certificat n° 157791
Plainte n° 2014-05-01(E)

Plainte

La plainte comporte trois chefs d'infraction, lesquels ont été commis entre 2006 et 2008. Alors qu'il était directeur d'une succursale du cabinet au moment des faits, il est reproché à l'intimé d'avoir permis à deux individus à l'emploi du cabinet CGI experts en sinistres inc. d'exercer l'activité d'expert en sinistre alors que ceux-ci ne détenaient aucune certification. Étant en position d'autorité, l'intimé connaissait ou devait connaître le statut de ces employés.

Décision

Le 24 septembre 2014, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu l'intimé coupable des trois chefs d'infraction.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé à l'intimé une amende de 8 000 \$ sur chacun des chefs n°s 1 et 2 et de 5 000 \$ pour le chef n° 3, pour une somme totale de 21 000 \$. De façon exceptionnelle, le comité a réduit ce montant à une simple réprimande.

Comité de discipline

M^e Patrick de Niverville, président
M^{me} Danielle Renaud, expert en sinistre, membre
M^{me} Louise Beaugard, expert en sinistre, membre

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

M^{me} Karen Carignan (Val-d'Or)

Expert en sinistre, intimée
Certificat n° 140976
Plainte n° 2014-03-02(E)

Plainte

La plainte comporte trois chefs d'infraction, lesquels ont été commis entre 2006 et 2009.

Il est reproché à l'intimée d'avoir agi à titre d'expert en sinistre dans plus de 200 dossiers de règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises alors qu'elle ne détenait pas une telle certification dans cette catégorie de discipline (chef n° 1).

Il est également reproché à l'intimée de ne pas s'être identifiée clairement, plus précisément en omettant de mentionner la discipline dans laquelle elle agissait au moment des faits (chef n° 2). Il y a eu retrait du chef n° 3 par la partie plaignante.

Décision

Le 24 septembre 2014, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu l'intimée coupable des deux chefs d'infraction, à la suite du retrait du chef n° 3.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé à l'intimée une amende de 6 000 \$ pour le chef n° 1 et une réprimande pour le chef n° 2.

L'intimée a également été condamnée au paiement de tous les déboursés.

Comité de discipline

M^e Patrick de Niverville, président
M^{me} Danielle Renaud, expert en sinistre, membre
M^{me} Louise Beaugard, expert en sinistre, membre

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

M^{me} Brigitte Bisailon (Sherbrooke)

Expert en sinistre, intimée
Certificat n° 177106
Plainte n° 2014-04-03(E)

Plainte

La plainte comporte quatre chefs d'infraction, lesquels ont été commis entre 2008 et 2012.

Il est reproché à l'intimée d'avoir agi à titre d'expert en sinistre dans environ 215 dossiers de règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers alors qu'elle ne détenait pas une telle certification dans cette catégorie de discipline (chef n° 1).

Il est également reproché à l'intimée de ne pas avoir mentionné la catégorie dans laquelle elle agissait en tant qu'expert en sinistre au moment des faits (chef n° 2).

L'intimée a fait preuve de réticence lors de la remise des informations demandées par le syndic (chef n° 3). Pour conclure, l'intimée a donné une version inexacte à un témoin convoqué par le syndic (chef n° 4).

Décision

Le 24 septembre 2014, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu l'intimée coupable des quatre chefs d'infraction.

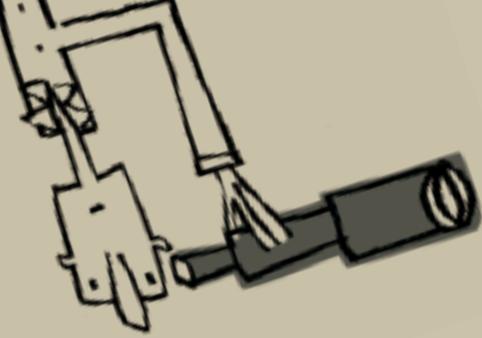
Sanction

Le Comité de discipline a imposé à l'intimée une amende de 10 000 \$ et de 3 000 \$ sur les chefs n°s 1 et 3 et une réprimande pour les chefs n°s 2 et 4.

L'intimée a également été condamnée au paiement de tous les déboursés.

Comité de discipline

M^e Patrick de Niverville, président
M^{me} Danielle Renaud, expert en sinistre, membre
M^{me} Louise Beaugard, expert en sinistre, membre



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

c.

M. Pierre Bérard (Sherbrooke)

Expert en sinistre, intimé

Certificat n° 102480

Plainte n° 2014-03-03(E)

Plainte

La plainte comporte trois chefs d'infraction, lesquels ont été commis entre 2005 et 2007.

Alors qu'il était directeur responsable d'une succursale d'un cabinet, l'intimé a permis à un individu de poser des actes à titre d'expert en sinistre alors que cette personne n'était ni rattachée au cabinet, ni déclarée à l'emploi de celui-ci (chef n° 1).

Il est également reproché à l'intimé d'avoir autorisé la même personne à agir à titre d'expert en sinistre en assurance de dommages des entreprises, sachant ou devant savoir qu'elle ne détenait pas de certification dans cette catégorie de discipline (chef n° 2).

Enfin, il est reproché à l'intimé d'avoir autorisé cette personne, entre 2005 et 2007, à utiliser le titre d'« expert en sinistre » alors qu'elle ne détenait pas une telle certification.

Décision

Le 24 septembre 2014, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu l'intimé coupable des trois chefs d'infraction.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé à l'intimé une amende de 12 000 \$ sur le chef n° 1, une amende de 10 000 \$ sur le chef n° 2 et une réprimande quant au chef n° 3. Le comité a également réduit la somme à 18 000 \$.

L'intimé a également été condamné au paiement de tous les déboursés.

Comité de discipline

M^c Patrick de Niverville, président

M^{me} Danielle Renaud, expert en sinistre, membre

M^{me} Louise Beaugard, expert en sinistre, membre

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

c.

M^{me} Michèle Maheu (Montréal)

Expert en sinistre, intimé

Certificat n° 149321

Plainte n° 2014-04-01(E)

Plainte

La plainte comporte deux chefs d'infraction, lesquels ont été commis entre 2006 et 2008.

Il est reproché à l'intimée d'avoir posé des actes d'expert en sinistre dans environ 90 dossiers de règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises alors qu'elle ne détenait pas une telle certification (chef n° 1).

Il est également reproché à l'intimée de ne pas avoir mentionné la catégorie exacte du champ de compétences autorisé par son certificat (chef n° 2).

Décision

Le 24 septembre 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 Comité de discipline a imposé à l'intimée une amende de 4 000 \$ sur le chef n° 1 et une réprimande quant au chef n° 2.

L'intimée a également été condamnée au paiement de tous les déboursés.

Comité de discipline

M^c Patrick de Niverville, président

M^{me} Danielle Renaud, expert en sinistre, membre

M^{me} Louise Beaugard, expert en sinistre, membre

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

c.

M. Guy Lambert (Québec)

Inactif comme courtier en assurance

de dommages, intimé

Certificat n° 118728

Plainte n° 2013-10-01(C)

Plainte

La plainte comporte quatre chefs d'infraction, lesquels ont été commis entre 2011 et 2013.

Il est reproché à l'intimé:

- d'avoir fait défaut de rendre compte à un assuré que son contrat d'assurance des entreprises émis par Intact ne serait pas et/ou n'avait pas été renouvelé pour la période de 2011 à 2012, le laissant sans couverture d'assurance pour cette période (chef n° 1);
- d'avoir confectionné un faux contrat d'assurance des entreprises prétendument souscrit auprès de l'assureur Intact par l'entremise du cabinet Groupe PMA inc., pour la période de 2012 à 2013 (chef n° 2);
- de ne pas avoir prévenu l'assuré du fait que le contrat d'assurance des entreprises émis par Intact n'avait pas été renouvelé pour la période de 2012 à 2013, laissant l'assuré dans l'ignorance d'un découvert d'assurance pour cette période (chef n° 3);
- d'avoir entravé le travail d'enquête du syndic, notamment en laissant sans réponse les tentatives du Bureau du syndic de le joindre à la suite de messages laissés et d'autres correspondances en 2013 (chef n° 4).

Décision

Le 26 mai 2014, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu l'intimé coupable des quatre chefs d'infraction.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé à l'intimé une amende de 2 500 \$ sur chacun des chefs n° 1 et 3, pour une somme totale de 5 000 \$. Celle-ci a été réduite à 2 500 \$. Le comité a imposé une radiation temporaire d'un an pour le chef n° 2 et une radiation temporaire de six mois pour le chef n° 4, qui devront être purgées de façon concurrente pour un total d'un an à la remise en vigueur du certificat de l'intimé.

L'intimé a également été condamné au paiement de tous les déboursés, y compris les frais de publication des avis de radiation temporaire.

Comité de discipline

M^c Daniel M. Fabien, président suppléant

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

M. Benoît St-Germain, C.d'A.Ass., PAA, CRM, courtier en assurance de dommages, membre



PRIX MARCEL-TASSÉ 2015 : CINQ CANDIDATS EN FINALE

La ChAD félicite les cinq diplômés d'un programme d'études collégiales nommés finalistes pour le prix Marcel-Tassé 2015. Ce prix, décerné depuis 1999, représente une reconnaissance et une carte de visite exceptionnelle au sein de l'industrie. Il est assorti d'une bourse de 2 000 \$. L'identité du lauréat sera dévoilée le 25 mars prochain à Montréal, lors du Gala de l'Institut d'assurance de dommages du Québec. Découvrez les finalistes à chad.ca.

MODIFICATIONS AU RÈGLEMENT SUR LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE

À la suite de la consultation qui a eu lieu en décembre 2014 et janvier 2015 sur l'ajout de deux articles au *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages*, la ChAD a soumis son projet au ministre des Finances pour approbation. Ce dernier peut approuver le projet avec ou sans modification. Pour en savoir plus sur ce dossier, rendez-vous à chad.ca.

ENTREZ EN RELATION AVEC LA RELÈVE

La Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages (Coalition) met en place chaque année plusieurs initiatives en vue de favoriser la rencontre entre la relève et les employeurs de l'industrie.

NOUVELLE PLATEFORME DE RECHERCHE D'EMPLOI ET DE CANDIDATURES

Afin de mettre directement en relation la relève et l'industrie, la Coalition fait preuve d'audace en proposant une nouvelle plateforme de recherche d'emploi et de candidatures qui sera lancée au cours des prochains mois à prosdelassurance.ca. Cette plateforme permettra non seulement aux employeurs de publier leurs offres d'emploi et aux candidats de postuler, mais elle servira aussi à constituer une base de données de candidats qualifiés, de diffuser des articles-conseils destinés à l'industrie, et plus encore. Visitez prosdelassurance.ca prochainement pour la découvrir.

PROGRAMMES DESTINÉS AUX JEUNES

La Coalition poursuit également sa promotion auprès des jeunes au moyen de trois programmes: le réseau social d'orientation **Academios** ainsi que les programmes de stages **Classes Affaires** et **Jeunes explorateurs**. Vous désirez partager votre expérience professionnelle et devenir mentor ou encore offrir un stage dans votre entreprise? Rendez-vous à prosdelassurance.ca. ■

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


COURTIERS UNIS
LE RÉSEAU DE COURTIERS
D'ASSURANCE INDÉPENDANTS

courtiersunis.com

S'unir c'est pouvoir

LA ChAD REÇOIT DES QUESTIONS DE SES MEMBRES.

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

QUELLES SONT LES OCCUPATIONS INCOMPATIBLES AVEC LA PROFESSION DE REPRÉSENTANT ?

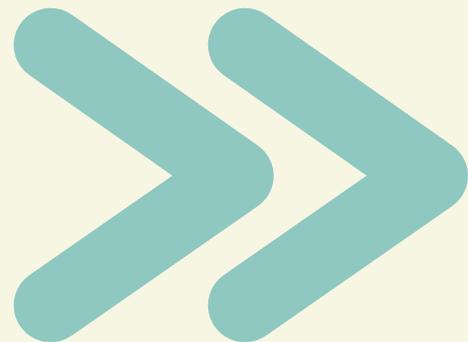
Les articles 2 et 3 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* présentent une liste des activités ou professions incompatibles avec l'exercice des activités d'agent et de courtier en assurance de dommages ou d'expert en sinistre. Ainsi, les fonctions de juge ou de policier, par exemple, ne sont pas compatibles avec les activités de représentant.

Cette liste n'est cependant pas exhaustive et d'autres occupations peuvent être considérées comme incompatibles si elles placent le représentant dans une situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts.

Ainsi, tous les représentants qui occuperaient un deuxième emploi doivent en aviser l'Autorité des marchés financiers en remplissant le formulaire en cas de double emploi, disponible à lautorite.qc.ca. Cette déclaration peut se faire au moment de la demande ou du renouvellement du certificat ou lors d'un changement de situation.

Le représentant ayant d'autres occupations doit également s'assurer de demeurer disponible et d'exercer ses activités de représentant avec diligence. ■

FORMATION



> NOUVELLE FORMATION EN SALLE JURISPRUDENCE DISCIPLINAIRE 2014

Les décisions prises par le Comité de discipline, l'Autorité des marchés financiers et le Bureau de décision et de révision sont intéressantes, mais souvent incomprises.

La formation en salle *Jurisprudence disciplinaire 2014 : des décisions qui influencent votre pratique*, qui s'adresse à tous, amènera les participants à réfléchir sur leur pratique professionnelle. En leur apprenant à lire et à interpréter de récentes décisions disciplinaires marquantes, elle vise à outiller les professionnels pour leur permettre de bien comprendre leurs obligations professionnelles et de faire les bons choix lorsque se présentent des situations liées à la conformité. Consultez le calendrier ci-contre pour connaître les prochaines séances publiques.

Pour en savoir plus et s'inscrire, rendez-vous à chad.ca.

> NOUVELLE FORMATION EN LIGNE RENOUVELLEMENT

Une nouvelle formation en ligne sera bientôt disponible à ÉduChAD. Elle aborde le sujet des renouvellements des contrats d'assurance. Le scénario place le participant au cœur de l'histoire et l'amène à réfléchir sur les meilleures pratiques à adopter. Cette formation met en lumière les obligations à respecter, telles que le devoir de conseil, la fréquence des contacts téléphoniques, les documents à joindre aux renouvellements, l'évaluation du montant d'assurance et l'obligation de déclarer de l'assuré.

Inscrivez-vous en ligne à chad.ca/educhad.

> DEUX FOIS !

Saviez-vous que vous pouvez suivre la même formation deux fois seulement, et ce, pourvu que cela soit dans des périodes de référence différentes? Si vous dépassez cette limite, les UFC ne seront pas comptabilisées dans votre dossier.

Pour voir les formations suivies, accédez à votre dossier à chad.ca. ■

Calendrier des formations

Printemps 2015

Prix: 100 \$ par formation >

Consultez la liste des formations reconnues par la ChAD à chad.ca.

> Assurance des entreprises: évolution des obligations et des pratiques

3 UFC Conformité | AFC07860

Montréal	12 mars
Sherbrooke	18 mars
Saint-Hyacinthe	24 mars
Saint-Jérôme	26 mars
Québec	16 avril
Joliette	22 avril

> Jurisprudence disciplinaire 2014 : des décisions qui influencent votre pratique

3 UFC Conformité | AFC07940

Montréal	12 mars
Québec	16 avril
Brossard	6 mai

> En avant-plan: ma responsabilité d'expert

3 UFC Conformité | AFC07196

Bonaventure	24 mars
Rivière-du-Loup	28 avril
Matane	30 avril
Brossard	6 mai
Montréal	12 mai

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

3 UFC Conformité | AFC06573

Bonaventure	24 mars
Gaspé	26 mars
Rivière-du-Loup	28 avril
Rimouski	29 avril
Matane	30 avril

Ces formations sont également offertes en entreprise, sur demande. Renseignez-vous à formation@chad.qc.ca ou au 1 800 361-7288.

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

LA CHAD COLLABORE DE NOUVEAU CETTE ANNÉE
AVEC LE *JOURNAL DE L'ASSURANCE* POUR LA

Journée de l'assurance de dommages

RENDEZ-VOUS LE 17 MARS 2015

EMPLOYEURS, RENCONTREZ LA RELÈVE LORS
DE LA 3^e ÉDITION DE L'ACTIVITÉ *SPEED JOBBING*,
ORGANISÉE PAR LA COALITION POUR
LA PROMOTION DES PROFESSIONS
EN ASSURANCE DE DOMMAGES.

Pour en savoir plus : journee.journal-assurance.ca

