

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

LA **ChAD** **PRESSE**

VOLUME 16 NUMÉRO 2 ÉTÉ 2015

TREMLEMENTS DE TERRE AU QUÉBEC

ENJEUX

LES
TREMLEMENTS
DE TERRE
AU QUÉBEC

CONFORMITÉ

UTILISER LE LOGO DE LA ChAD
DANS LES PRÉSENTATIONS

SPÉCIALITÉ

L'ASSURANCE DE
LA RESPONSABILITÉ CIVILE
DES ADMINISTRATEURS
ET DES DIRIGEANTS

DOSSIER

LE CHOIX D'UN FOURNISSEUR
REVIENT À L'ASSURÉ



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

OPINION

DANS LE PRÉCÉDENT NUMÉRO DE LA ChADPRESSE, JE MENTIONNAIS QUE L'AUTORÉGLEMENTATION EST LE SYMBOLE D'UNE MATURITÉ QUI N'EST PAS DONNÉE À TOUTES LES INDUSTRIES. EN EFFET, POUR ASSURER LA PROTECTION DU PUBLIC, LE GOUVERNEMENT MET EN PLACE DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS QUI ENCADRENT LES RAPPORTS ENTRE LES CITOYENS ET DIVERS PROFESSIONNELS. DANS CERTAINES SITUATIONS, LE GOUVERNEMENT DÉLÈGE UNE PARTIE DE CES POUVOIRS À UNE ENTITÉ DE SON CHOIX. C'EST CE QU'ON APPELLE L'AUTORÉGLEMENTATION.

SOMMAIRE

CONSEIL D'ADMINISTRATION (en date du 15 avril)

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

François Côté, FPAA, CRM, ASC, dirigeant d'assureur direct, non certifié

Jean Denault, CPA, CMA, administrateur indépendant

Sébastien Drouin, dirigeant de cabinet de courtage, certifié

Marie-Claude Dulac, FPAA, dirigeante d'assureur direct, certifiée

Lucie Fréchette, dirigeante de cabinet de courtage, certifiée

Hélène Grand-Maitre, administratrice indépendante

Mme Julie-Martine Loranger, IAS.A., administratrice indépendante

Sylvie Mercier, ASC, administratrice indépendante

Suzanne Michaud, dirigeante d'assureur direct, certifiée

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

Marie-Lucie Paradis, dirigeante d'assureur à courtiers, certifiée

COMITÉ DE GESTION

Présidence et direction générale

Maya Raic, présidente-directrice générale

Service des affaires institutionnelles

et de la conformité

Mme Jannick Desforges, directrice

Service de l'inspection

Jackie Lisi, directrice

Services administratifs

Jocelyn Pilon, directeur

Service des communications

Joëlle Calce-Lafrenière, directrice

Bureau du syndic

Jean-François Hamel, syndic

(jusqu'au 1^{er} mai 2015)

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**
L'autoréglementation : un privilège lié à la maturité d'une profession
- 4 **Enjeux**
Les tremblements de terre au Québec
- 8 **Conformité**
Utiliser le logo de la ChAD dans les représentations
- 10 **Spécialité**
L'assurance de la responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants
- 14 **Dossier**
Le choix d'un fournisseur revient à l'assuré
- 16 **Syndic**
L'obligation de répondre au syndic
- 18 **Jurisprudence**
L'importance d'assurer une copropriété à sa pleine valeur à neuf
- 20 **Discipline**
- 21 **Industrie**
- Quiz
- 22 **Q&R**
Formation
Modification au *Règlement sur la formation continue obligatoire*
Période de référence 2014-2015
Renouvellement : un nouveau cours à ÉduChAD

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
Téléc. : 514 842-3138
info@chad.qc.ca
chad.ca

Dépot 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



Ceci est la dernière
chronique Opinion publiée
dans *La ChADPresse*.
Retrouvez-la maintenant
en ligne à *L'Édito*
de la ChAD.

MAYA RAIC
PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'AUTORÉGLEMENTATION: UN PRIVILÈGE LIÉ À LA MATURITÉ D'UNE PROFESSION

L'autoréglementation n'est pas un droit. C'est un privilège accordé par le législateur, qui peut par ailleurs le retirer si l'entité désignée ne remplit pas adéquatement sa mission. Au Québec, ce sont 45 ordres professionnels et plusieurs organismes d'autoréglementation (OAR) qui régissent plus de 400 000 professionnels suivant ce principe.

Selon le Conseil interprofessionnel du Québec, « le facteur le plus important qui est pris en considération lors de la décision de créer un ordre professionnel est le risque qu'un individu subisse des préjudices graves en recourant aux services offerts par des personnes non regroupées au sein d'un ordre.¹ » On fait ici référence au déséquilibre informationnel qui existe entre les professionnels et les consommateurs et qui désavantage ces derniers.

Ce statut d'autoréglementation n'est cependant pas donné à tous: il exige une certaine capacité à prendre du recul pour distinguer ses intérêts de ceux du public. En accordant le privilège de l'autoréglementation à certaines professions, le législateur reconnaît que « les membres d'une profession sont capables de se régir eux-mêmes² », car ils ont la maturité pour le faire.

Si le législateur continue de croire à ce modèle, c'est notamment parce qu'il s'agit du « meilleur moyen de protéger le public considérant le niveau de connaissance, d'habiletés et de possibilité d'autocritique des membres sur leur profession³ ». En effet, les membres d'une profession sont habituellement ceux qui la connaissent le mieux. Ils ont de plus avantage à ce que leur profession soit valorisée et reconnue pour ses normes rigoureuses et pour sa volonté constante d'amélioration. C'est pourquoi l'encadrement prévu par le système professionnel prévoit par ailleurs que les membres qui ne respectent pas leurs obligations professionnelles soient jugés par leurs pairs.

À la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), les membres sont présents au sein de différents comités et du conseil d'administration. La permanence compte également plusieurs membres, puisque 40 % des employés sont certifiés. Les membres sont aussi présents lors du processus disciplinaire puisque le banc du Comité de discipline comprend toujours deux certifiés dans la discipline de l'intimé, selon le principe du jugement par les pairs.

La présence de membres dans les diverses sphères de réflexion et d'action de l'OAR permet ainsi à la ChAD de rester ancrée dans la réalité des professionnels. Les employés et les administrateurs indépendants issus d'horizons différents assurent quant à eux le recul nécessaire à l'autoréglementation. De plus, la présence d'administrateurs indépendants permet d'accroître la crédibilité de l'organisme en matière de protection du public.

La proximité de la ChAD avec ses membres et leur réalité lui permet de mettre en œuvre des actions concrètes, fondées sur ce qui est observé dans la pratique quotidienne. Ainsi, la ChAD élabore des outils et des politiques qui améliorent la pratique des membres et contribuent à renforcer l'image de la profession.

La ChAD dispose de plusieurs canaux de communication pour maintenir cette relation de proximité avec les membres, notamment pour les informer de ses enjeux clés et de ses réalisations, mais également pour recueillir leurs questions et leurs commentaires. Certains membres ont d'ailleurs exprimé le souhait d'en savoir plus sur les orientations et les initiatives de la ChAD. Pour répondre à ce besoin, j'alimente depuis peu une nouvelle section sur le site **chad.ca**, intitulée *L'édito de la ChAD*, dans laquelle je traite de certains sujets d'actualité. Je reviens notamment sur des dossiers et des événements importants et j'explique ce que fait la ChAD en tant qu'OAR. ■

¹ <http://ordredereTEGER.com/blog/2015/03/20/pourquoi-creer-ordre-professionnel/>.

² Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario, www.oct.ca, section « Autoréglementation professionnelle ».

³ Alliance des organismes de réglementation des technologies en radiation médicale du Canada, www.aortrmc.ca, section « Questions fréquemment posées ».

EN JEU

LE RISQUE QU'UN SÉISME
D'UNE MAGNITUDE DE 7,1
TOUCHE LA PROVINCE
DANS LES 50 PROCHAINES
ANNÉES EST MODÉRÉ (DE
L'ORDRE DE 5 % À 15 %),
MAIS BIEN RÉEL.

LES PHOTOS ILLUSTRANT
CET ARTICLE ONT ÉTÉ
PRISES APRÈS LE SÉISME
SURVENU EN FÉVRIER 2011
À CHRISTCHURCH,
EN NOUVELLE-ZÉLANDE.

TREM



BLEMENTS LES EMENTS DE TERRE AU QUÉBEC

Le risque qu'un séisme d'une magnitude de 7,1 touche la province dans les 50 prochaines années est modéré (de l'ordre de 5 % à 15 %), mais bien réel¹. « Le risque qu'un séisme de magnitude 6 survienne est plus grand et pourrait quand même causer bien des dommages si l'épicentre se situait près d'une zone urbaine », commente Maurice Lamontagne, sismologue à la Commission géologique du Canada. Pourtant, au Québec, « moins de 5 % des particuliers ont souscrit un avenir contre les tremblements de terre et à peine plus de 40 % des entreprises sont protégées », déclare Pierre Babinsky, directeur des communications et des affaires publiques du Bureau d'assurance du Canada (BAC). Portrait d'un risque sous-estimé au Québec.

« La science ne permet toujours pas de déterminer le moment exact où la terre tremblera ni à quelle intensité, souligne M. Lamontagne. Cependant, nous connaissons assez bien les zones les plus susceptibles de connaître des tremblements de terre d'importance. » Ainsi, le Québec compte trois zones sismiques, soit l'ouest du Québec, le Bas-Saint-Laurent et la région de Charlevoix-Kamouraska.

Si la fréquence moyenne des tremblements de terre enregistrés dans les deux premières zones est d'un séisme tous les cinq jours, elle est d'environ un toutes les 36 heures dans la région de Charlevoix-Kamouraska². « L'ouest du Québec et Charlevoix-Kamouraska ont d'ailleurs connu des séismes destructeurs, rappelle M. Lamontagne. Le plus fort aurait été celui de 1663 dans Charlevoix, qui aurait atteint la magnitude 7 sur l'échelle de Richter. » En 2010, l'ouest du Québec a été touché par un séisme de magnitude 5 qui a entraîné plusieurs glissements de terrain, des pannes d'électricité et la chute d'un pont dans cette région située près d'Ottawa³.

Le séisme du Saguenay

Le 26 novembre 1988, en début de soirée, un tremblement de terre de magnitude 5,9, selon Ressources naturelles Canada, secoue le Québec pendant plusieurs secondes. Cet événement, le plus fort enregistré dans l'est de l'Amérique du Nord depuis 1925, s'est produit à 35 km au sud de Chicoutimi (à l'extérieur de la zone sismique Charlevoix-Kamouraska). Il a endommagé des édifices jusqu'à plusieurs centaines de kilomètres et causé plus d'une dizaine de glissements de terrain. Par exemple, à 350 km de l'épicentre, la maçonnerie extérieure de l'ancien hôtel de ville de Montréal-Est a subi d'importants dommages.

Cet événement, connu sous le nom de tremblement de terre du Saguenay, n'a heureusement causé aucune perte de vie humaine, mais il a toutefois occasionné plusieurs dizaines de millions de dollars de dommages⁴, plusieurs pannes d'électricité et quelques interruptions des affaires dans la région. À titre d'exemple, le CN a dû interrompre son service afin d'effectuer une inspection des voies ferrées⁵.

Des dommages en cascade

Malgré leur caractère historique, les dommages de 1988 restent minimes. Si « le séisme survenu au Saguenay peut donner une idée des dommages à prévoir si le Québec était touché par un séisme, il faut préciser que l'épicentre était situé dans une zone peu densément peuplée », poursuit M. Lamontagne.

Une étude⁶ réalisée par AIR Worldwide en 2013 pour le BAC analyse les conséquences d'un séisme d'une magnitude de 7,1. Dans le « scénario de l'Est », l'épicentre se situe environ à mi-chemin entre Baie-Saint-Paul, sur la rive nord, et Montmagny, sur la rive sud, à près de 100 km au nord-est de la ville de Québec. Les pertes directes et indirectes seraient estimées à près de 61 milliards de dollars. ▶▶▶

¹ « La Grande Secousse prend de l'ampleur au Québec – Un exercice international de simulation de tremblement de terre étend ses ramifications à tout le Québec », communiqué, 9 septembre 2014, Bureau d'assurance du Canada / Association de sécurité civile du Québec.

² <http://www.seismescanada.rncan.gc.ca/zones/eastcan-fra.php>.

³ Séisme de 2010 de Val-des-Bois, au Québec, Ressources naturelles Canada.

⁴ Bulletin Inter-action, « Les tremblements de terre », vol. 4, n° 1, printemps 2013. http://archives.radio-canada.ca/societe/catastrophes_naturelles/clips/10329/.

⁵ <http://www.seismescanada.rncan.gc.ca/zones/eastcan-fra.php>.



EN FÉVRIER 2011, UN SÉISME DE MAGNITUDE 6,3 A DUREMENT FRAPPÉ LA ZONE URBAINE DE CHRISTCHURCH, EN NOUVELLE-ZÉLANDE. PARCE QUE C'EST UNE VILLE SEMBLABLE AUX NÔTRES POUR CE QUI EST DES NORMES DE CONSTRUCTION, CET ÉVÉNEMENT DONNE UNE IDÉE DE CE QUI POURRAIT SE PRODUIRE CHEZ NOUS SI UN SÉISME MODÉRÉ SE PRODUISAIT PRÈS D'UNE ZONE URBAINE.

MAURICE LAMONTAGNE, SISMOLOGUE À LA COMMISSION GÉOLOGIQUE DU CANADA



Selon la firme, il faudrait s'attendre à de nombreux dommages à la structure et au contenu des bâtiments résidentiels et commerciaux ainsi qu'aux voies de circulation terrestres (routes, voies ferrées, ponts) et aériennes. Des défaillances du réseau de communication de même que des bris aux installations électriques ou d'alimentation en eau pourraient ralentir le travail des secouristes. Des incendies consécutifs à la secousse pourraient aussi accroître les dommages. Tel un effet domino, les pertes indirectes dues à l'interruption des chaînes d'approvisionnement, à la perte de services et d'infrastructures ainsi qu'à l'interruption des affaires s'additionneraient et auraient des répercussions sur l'économie québécoise.

L'hypothèse avancée par la firme AIR Worldwide est confirmée par des événements sismiques modernes. « En février 2011, un séisme de magnitude 6,3 a durement frappé la zone urbaine de Christchurch, en Nouvelle-Zélande, cite en exemple M. Lamontagne. Parce que c'est une ville semblable aux nôtres pour ce qui est des normes de construction, cet événement donne une idée de ce qui pourrait se produire chez nous si un séisme modéré se produisait près d'une zone urbaine. À Christchurch, 184 personnes ont perdu la vie tandis que les édifices du centre-ville ont été partiellement détruits. Le total des dégâts s'est élevé à plus de 20 milliards de dollars. Les dommages, ainsi que le nombre élevé de répliques sismiques survenues dans les mois qui ont suivi, ont amené des gens à quitter la région. »

Quelques mythes

Comment expliquer alors qu'au Québec, très peu d'assurés ont souscrit un avenant contre ce risque? Sous-estimant la possibilité d'un événement sismique, 84 % des Québécois croient que leur résidence n'est pas à risque de subir des dommages en cas de tremblement de terre⁷. Par ailleurs, plusieurs d'entre eux se croient couverts contre les

tremblements de terre. Cela s'explique peut-être ainsi: « De 80 % à 85 % des Québécois sont couverts pour les incendies consécutifs à un tremblement de terre », rappelle M. Babinsky, cette protection étant souvent incluse automatiquement dans les polices d'assurance habitation. Ils pensent alors, à tort, qu'ils seront protégés pour le reste. Les représentants doivent leur expliquer ce qu'il en est.

Au-delà du coût des primes, invoqué comme l'un des motifs qui expliquent le faible taux de pénétration du marché, plusieurs Québécois semblent également compter sur le programme d'indemnisation gouvernemental⁸, comme l'aide financière de six millions de dollars qui avait été versée aux victimes du séisme du Saguenay⁹. M. Babinsky rappelle cependant qu'avant d'intervenir, « le gouvernement tient compte de l'existence d'une offre d'assurance raisonnablement accessible et généralement souscrite sur le territoire donné ». En d'autres termes, les programmes gouvernementaux n'ont pas pour objectif de remplacer les protections offertes par les assureurs lorsqu'elles existent sur un territoire donné. Qui plus est, le montant de l'aide financière admissible pour les locataires et les propriétaires d'une résidence principale correspond « à 80 % des dommages admissibles pour [...] la résidence principale, jusqu'à concurrence du coût de remplacement pour les dommages à la résidence, sans excéder 150 000 \$¹⁰ », les coûts supplémentaires restant à la charge des sinistrés. « Quelle est leur tolérance au risque? Et ont-ils les moyens de l'assumer? », s'interroge M. Babinsky.

⁷ Sondage SOM réalisé pour le compte du BAC, août 2014.

⁸ « Many respondents are counting on another source, with almost 40% reporting that they would rely on government financial assistance », Quake Stakes, Canadian Underwriter, novembre 2014.

⁹ Bulletin *Inter-action*, op. cit.

¹⁰ <http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-civile/aide-financiere-sinistres.html>.

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



La prochaine
Grande Secousse du
Québec se déroulera
le 15 octobre 2015.
Pour s'inscrire et
en savoir plus :
grandesecousse.org.



Se préparer

L'industrie de l'assurance de dommages doit jouer un rôle de vecteur d'information. Les représentants doivent parler de cette protection optionnelle, l'expliquer et conseiller leurs clients, notamment en répondant aux questions que leur poseront les assurés quant aux sinistres possibles. La sensibilisation de la société québécoise est nécessaire afin que l'on se prépare le mieux possible à faire face aux tremblements de terre.

Pour ce faire, plusieurs outils sont d'ores et déjà disponibles. Par exemple, pour illustrer les probabilités de voir un séisme se produire dans une zone pendant une période donnée, il peut être pratique d'utiliser une carte d'aléa sismique. Sur le site de l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques¹¹, une carte interactive (en anglais seulement) permet de visualiser très facilement le degré de risque selon un code postal donné. Les résultats obtenus grâce à cet outil visent à démontrer les zones vulnérables, compte tenu du type de bâtiments qui s'y trouvent.

Cependant, chaque situation étant unique, l'outil ne peut remplacer les conseils et l'évaluation de professionnels qui seront à même d'identifier plus précisément les vulnérabilités potentielles d'une bâtie. Cet outil peut permettre d'entamer la discussion sur les moyens qui devraient être pris pour mitiger les risques.

Au Québec, le BAC s'implique dans la sensibilisation des Québécois en étant partenaire de l'événement la Grande Secousse du Québec, dont la dernière édition a réuni plus de 150 000 personnes. L'objectif est de « sensibiliser les gens aux bons gestes à poser pour se protéger », précise M. Babinsky, car là encore, il y a beaucoup de mythes à dissiper. Alors que six personnes sur dix affirment connaître les gestes de base pour se protéger en cas de sinistre, seulement 15 % d'entre elles auraient le réflexe de se réfugier sous un meuble solide, le geste le plus sécuritaire pour se mettre à l'abri à l'intérieur d'un bâtiment lors d'un séisme. Le site Internet de la Sécurité civile du Québec, securitecivile.gouv.qc.ca, contient de nombreuses informations pour se préparer à une catastrophe de cette ampleur. ■

¹¹ www.iclr.org/homeowners/earthquakerisktool.html.



CONFORMITÉ



UTILISER LE LOGO DE LA ChAD DANS LES PRÉSENTATIONS

Le niveau de confiance des consommateurs à l'égard des professionnels de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres varie en fonction de la perception qu'ils en ont. Plus cette perception est positive, meilleure est la confiance accordée aux représentants. Le fait, pour les consommateurs, de savoir que les représentants sont des professionnels qui bénéficient d'un encadrement réglementaire contribue à leur donner une meilleure image de l'industrie¹. Ainsi, neuf Québécois sur dix trouvent qu'il est important qu'un organisme comme la ChAD soit chargé spécifiquement d'encadrer la pratique des agents et des courtiers en assurance de dommages ainsi que des experts en sinistre².

En ce sens, plusieurs membres se sont déjà renseignés sur la possibilité d'afficher le logo de la ChAD sur leur site Internet. L'idée de souligner l'affiliation à son organisme d'encadrement n'est pas nouvelle, d'autres

professions le font également. Afin de permettre aux membres qui souhaitent mentionner leur appartenance de le faire en toute conformité, la ChAD a conçu un logo pour les membres et adopté une *Politique d'utilisation du logo de la ChAD par ses membres*, disponible à chad.ca. Voici un aperçu des principaux éléments contenus dans cette politique.

Une identité visuelle réservée aux membres

Tout d'abord, seul le logo conçu spécifiquement pour les membres peut être affiché. Le logo institutionnel de la ChAD ne peut pas être utilisé par les membres, sauf sur des outils ou des documents conçus par la ChAD et mis à la disposition des cabinets.

L'utilisation du logo des membres dans une publicité, un site Internet ou d'autres représentations professionnelles est réservée aux membres de la ChAD, soit aux représentants qui détiennent un certificat valide délivré par l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité). Par ailleurs, ces représentants ne doivent faire l'objet d'aucune radiation ou suspension au moment de l'affichage ou de l'utilisation du logo.

¹ Sondage réalisé en février 2013 par Léger pour le compte de la ChAD.

² Sondage réalisé en 2014 par Ad hoc recherche pour le compte de la ChAD.

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.

The image shows two logos side-by-side. On the left is the 'Grandir ensemble' logo, which features a stylized red and grey human figure icon above the text 'Grandir ensemble' in a bold, sans-serif font, with 'DES OPPORTUNITÉS À VOTRE PORTÉE!' underneath. On the right is the 'AFL ASSURANCES GÉNÉRALES' logo, featuring a similar stylized human figure icon above the word 'AFL' in large letters, with 'ASSURANCES GÉNÉRALES' below it. To the right of the AFL logo is a small text block: 'Un choix de confiance assuré' and 'DEPUIS 30 ANS' with a stylized '30'.

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

► DES CABINETS FIERS DU PROFESSIONNALISME DE LEURS EMPLOYÉS CERTIFIÉS

Dans un contexte où un consommateur sur quatre n'a pas l'esprit tranquille une fois assuré, il est important de rappeler les compétences et l'encadrement réglementaire des professionnels. Pour les cabinets qui aimeraient souligner le professionnalisme de leurs employés certifiés, la ChAD a également créé des outils graphiques faciles d'utilisation.

Deux versions sont disponibles : une bannière pour les communications électroniques du cabinet (site Internet, médias sociaux, etc.) et une capsule graphique pour les communications papier (dépliants, affiches, etc.). Toutes deux sont téléchargeables à **chad.ca/outils**, dans la section Représentations, et accompagnées d'un guide d'utilisation.

Il faut se rappeler qu'un logo est la représentation graphique de l'identité d'une entreprise ou d'une marque. C'est ce qui en permet la reconnaissance entre toutes les autres marques. Ainsi, pour conserver le caractère distinctif du logo de la ChAD, il doit être utilisé sans modification, ajout ou retrait. Par exemple, il n'est pas permis de modifier la couleur du logo, d'ajouter de l'ombrage au texte ou de déplacer le texte dans le logo.

Bien utiliser le logo

Le logo de la ChAD pour les membres peut être notamment utilisé aux endroits suivants : site Internet, carte professionnelle, publicité, en-tête de lettre et photo du représentant.

Le logo ne peut cependant pas être utilisé en filigrane, d'une manière qui laisserait croire que la ChAD recommande ou approuve les produits et les services offerts par le représentant ou sur tout autre document que la ChAD n'a pas produit et approuvé. De plus, lorsqu'il est affiché sur un site Internet, le logo de la ChAD devrait inclure un lien menant à chad.ca. Enfin, si le logo de la ChAD côtoie celui d'un cabinet, on doit s'assurer que ce dernier est le plus visible des deux.

En cas de doute, les représentants qui souhaitent utiliser le logo de la ChAD peuvent communiquer avec le Service des communications à **info@chad.qc.ca**.

Des outils pratiques

En tout temps, les règles énoncées dans le guide *Règles sur les cartes professionnelles et les autres représentations*, publié par l'Autorité des marchés financiers, doivent être respectées. Ce guide, ainsi que les logos et leur guide d'utilisation peuvent être téléchargés à **chad.ca/outils**, dans la section Représentations. ■

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

AUCUNE ENTREPRISE
N'EST À L'ABRI
D'UNE POURSUITE
POUVANT IMPLIQUER
SES ADMINISTRATEURS.
L'ASSURANCE
RESPONSABILITÉ CIVILE
DES ADMINISTRATEURS
ET DES DIRIGEANTS
DEVRAIT FAIRE PARTIE DU
PORTEFEUILLE DE BASE
DE TOUTE ENTREPRISE.



L'ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS

Rôle, devoirs et responsabilités des administrateurs et des dirigeants

Afin de bien comprendre ce qu'est l'assurance de la responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants¹, communément appelée « D&O », de l'anglais « directors and officers », il faut revenir brièvement sur le rôle et les responsabilités qui incombent aux administrateurs.

Qu'ils soient élus ou nommés à un conseil d'administration, « les administrateurs sont d'abord et avant tout des fiduciaires, ce qui implique qu'ils doivent agir avec loyauté et diligence relativement aux biens dont la gestion leur est confiée, notamment les actifs de la société qu'ils représentent, rappelle Lucien Bergeron, consultant et formateur. Ils sont aussi, bien sûr, assujettis à une obligation d'honnêteté et ils doivent agir dans l'intérêt de l'entreprise en évitant, entre autres, de se placer en situation de conflit d'intérêts ».

À ces devoirs et ces obligations s'ajoutent des responsabilités personnelles prévues par différentes lois et dans le *Code civil du Québec*. Si la société omet de déduire, de retenir ou de verser des montants exigés, par exemple, par la *Loi de l'impôt sur le revenu* ou la *Loi sur l'assurance-emploi*, les administrateurs sont solidairement responsables des montants impayés de même que des intérêts courus et des pénalités imposables. Ils ont aussi des obligations à l'égard de l'environnement. Ils doivent ainsi s'assurer que la société qu'ils représentent respecte les règles quant au rejet ou à l'entreposage de produits toxiques ou contaminants. « Si l'entreprise fait faillite, les administrateurs peuvent être personnellement responsables de payer jusqu'à six mois de salaire aux employés et jusqu'à 12 mois d'indemnité de vacances », donne en

exemple Josée Levesque, vice-présidente adjointe, Risques corporatifs chez Trisura. « Les administrateurs peuvent aussi être tenus responsables si l'entreprise n'a pas mis en place de politique contre le harcèlement psychologique ou sexuel », ajoute M. Bergeron.

Peu importe le type d'entreprise – société cotée en bourse, entreprise privée, petite ou grande, organisme sans but lucratif (OSBL) –, « tous les administrateurs ont, à la base, les mêmes devoirs et obligations, quelle que soit la structure, explique Mme Levesque. Ensuite, selon le domaine dans lequel l'entreprise évolue, les administrateurs peuvent avoir des responsabilités liées à des lois ou à des règlements spécifiques. S'ils manquent à ces devoirs et obligations ou s'ils ne respectent pas les lois applicables ou leurs engagements envers des tiers, les administrateurs peuvent être tenus responsables d'avoir causé un préjudice, réel ou allégué, par ce qu'ils ont fait ou négligé de faire. »

Aucune entité n'est trop petite pour être poursuivie

Compte tenu du risque très réel que leur responsabilité personnelle soit engagée, les administrateurs ont donc tout intérêt à souscrire une assurance responsabilité pour se protéger. « Plusieurs ont l'impression que le D&O n'est là que pour les grandes entreprises, commente M. Bergeron. C'est vrai que le risque est plus grand financièrement et que les sources de réclamation sont plus nombreuses si la compagnie est cotée en bourse, mais le risque existe aussi pour les OSBL. »

Aucune entreprise n'est à l'abri d'une poursuite pouvant impliquer ses administrateurs, d'autant plus qu'¹ il n'est pas nécessaire qu'il y ait responsabilité pour qu'il y ait poursuite, soutient M. Bergeron. Une simple allégation peut entraîner d'importants frais d'avocat à des fins de défense ». ▶▶▶

¹ Afin d'alléger le texte, le terme « administrateurs » désigne dans cet article à la fois les administrateurs et les dirigeants.



▶▶▶

Un règlement d'indemnisation qui ne répond pas toujours

La plupart des entreprises ont inclus une clause d'indemnisation dans leurs règlements internes selon laquelle la société indemniserait l'administrateur qui serait poursuivi pour des préjudices qu'il aurait causés dans le cadre de ses fonctions. Selon la manière dont elle a été formulée, une telle clause peut nécessiter une autorisation formelle du conseil d'administration. Elle constitue un transfert de risque des administrateurs vers la société en ce qui concerne la responsabilité personnelle qu'ils assument en siégeant au conseil d'administration.

Il arrive cependant des situations où cette clause d'indemnisation fait défaut. Par exemple, « si l'entreprise fait faillite ou connaît des problèmes financiers, elle pourrait ne pas être en mesure de payer ces frais », illustre M. Bergeron. « Et que se passe-t-il si la clause ne s'applique pas? », demande Mme Levesque. Si les individus qui agissent comme administrateurs ne bénéficient pas de la protection fournie par la clause d'indemnisation, ils doivent alors s'en remettre à leurs actifs personnels pour assumer les frais de défense ainsi que le coût de tout règlement éventuel contre eux.

C'est alors que l'assurance responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants peut s'avérer nécessaire pour protéger leur patrimoine en couvrant les frais d'enquête et de défense, et le cas échéant, l'indemnité qu'ils pourraient devoir payer.

Un marché varié

Compte tenu du contexte actuel, tous les administrateurs devraient penser à souscrire une assurance responsabilité spécifique. « Rappelons que les produits varient grandement d'un assureur à l'autre », souligne M. Bergeron. Il faut donc être très attentif à ce que chacun offre pour obtenir la couverture requise selon le besoin précis. « L'analyse des besoins et une lecture approfondie de chaque libellé est une étape cruciale afin de déterminer la couverture adéquate », ajoute Mme Levesque.

Cette dernière insiste d'ailleurs sur l'importance de bien connaître les modalités de la couverture: par exemple, certaines protections « à base de remboursement » ne sont pas avantageuses pour les petites entreprises. Dans un tel cas, les frais engagés par l'assuré lui seront remboursés s'il est trouvé non responsable. Ce qui veut dire qu'en attendant la décision du juge, il devra engager lui-même des sommes importantes pour sa propre défense. Les plus petites sociétés préféreront donc se tourner vers la formule engageant

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



l'assureur à assumer les frais de défense dès le premier dollar facturé. La lecture attentive du contrat est aussi primordiale pour définir qui sont les personnes assurées, la définition variant d'un assureur à l'autre. « Quand j'ai débuté dans cette industrie, l'assurance responsabilité des administrateurs et des dirigeants ne concernait que ces personnes, telles que définies par la constitution de l'entreprise, ainsi que les employés comme codéfendeurs dans la requête déposée contre un administrateur ou un dirigeant, poursuit M^{me} Levesque. Aujourd'hui, la couverture peut s'étendre aux employés, qu'ils soient désignés comme codéfendeurs ou non. Selon les libellés, elle peut également comprendre les membres de sous-comités – de gestion ou consultatif, par exemple –, le gestionnaire de risques, le chef des services juridiques, les bénévoles, voire la société en tant qu'assurés. »

Comme c'est le cas dans de nombreux secteurs, les protections varient également d'un contrat à l'autre. Évidemment, aucune police d'assurance ne peut couvrir tous les risques auxquels les administrateurs sont exposés, mais ceux-ci devraient veiller à ce que leur couverture soit la plus complète possible. Si elle est cotée en bourse, la compagnie voudra aussi se protéger contre les recours qui pourraient provenir des actionnaires, particulièrement en ce qui concerne les déclarations visant les valeurs mobilières, par exemple.

Une protection essentielle

Dans un contexte où les administrateurs courrent un risque de se faire poursuivre, contracter une assurance de la responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants fait partie des mesures de gestion de risque des entreprises. Au-delà de l'éducation que reçoivent les administrateurs et des politiques ou règlements dont se dote l'entreprise pour éviter les poursuites, ce type d'assurance responsabilité « permet aussi de protéger les actifs de la société et de ses investisseurs ainsi que ceux des administrateurs qui travaillent pour le bien de la société », ajoute M^{me} Levesque. Les deux intervenants sont formels: l'assurance de la responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants devrait faire partie du portefeuille d'assurance de base de toute entreprise. ■

**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
rene.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 CHRONIQUE DOSSIER PRÉSENTE UN CAS VÉCU LIÉ À L'ASSURANCE DE DOMMAGES. NOUS AVONS SOUMIS LE CAS À DEUX EXPERTS EN SINISTRE AFIN DE CONNAÎTRE LEUR OPINION ET D'OBtenir LEURS CONSEILS.

LE CHOIX D'UN FOURNISSEUR REVIENT À L'ASSURÉ

L'**h**istoire

Le propriétaire d'une automobile accidentée achemine sa réclamation à son assureur. Le dossier est assigné à un expert en sinistre qui communique rapidement avec lui. Au moment de parler de la réparation, l'expert en sinistre propose à l'assuré des garages membres du réseau de l'assureur. L'assuré mentionne qu'il fera affaire avec son garagiste habituel. L'expert en sinistre lui répond que dans ce cas, les travaux ne pourront être garantis. Alors que l'assuré insiste pour se rendre au garage qu'il fréquente depuis longtemps, l'expert en sinistre ajoute qu'aucun véhicule de remplacement ne sera mis à sa disposition, sans toutefois prendre le temps de vérifier si l'assuré y a droit en vertu de son contrat. L'expert en sinistre mentionne de plus à l'assuré que seuls les carrossiers qui figurent sur sa liste font des réparations de qualité et de façon rapide. L'assuré, qui se sent obligé d'accepter, choisit de se rendre chez le carrossier recommandé le plus près de chez lui.

Un réseau de fournisseurs

D'emblée, Lucie Preneau, expert en sinistre chez Cunningham Lindsey, déclare: « C'est une situation qui, à la base, est très simple: une automobile à faire réparer, une liste de garages membres du réseau de l'assureur dans laquelle l'assuré peut, s'il le désire, choisir un fournisseur pour y faire effectuer la réparation. » En somme, il s'agit du processus classique que sont appelés à respecter les experts en sinistre: estimation des dommages, entente sur les modalités de règlement et de réparations, puis versement de l'indemnité.

« L'expert en sinistre de l'histoire sait, ou devrait savoir, que l'assuré n'est pas tenu de faire affaire avec un fournisseur membre du réseau de l'assureur, poursuit-elle. Cependant, certains clients qui n'ont jamais eu recours à un carrossier sont rassurés quand on leur présente une liste de fournisseurs reconnus par l'assureur. »

Un choix libre et éclairé

Ces ententes commerciales favorisent les assureurs et les fournisseurs. Néanmoins, il est important que cela n'influence pas l'information que l'expert en sinistre donne à l'assuré. « Si l'expert en sinistre peut expliquer à l'assuré les avantages qu'il y a à choisir un fournisseur dans le réseau de l'assureur, il n'est aucunement autorisé à faire pression sur lui », rappelle M^e Jannick Desforges, directrice du Service des affaires institutionnelles et de la conformité à la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD). L'assuré doit pouvoir choisir le fournisseur qui, selon lui, lui offrira les meilleurs avantages.

Même si l'assuré choisit un fournisseur affilié, cela ne doit pas non plus occulter le fait qu'il doit demeurer impliqué tout au long du processus de réclamation, et ce, que le sinistre concerne son automobile, son habitation ou son entreprise. Pour ce faire, il peut poser des questions afin d'obtenir des explications. Il peut aussi réviser les devis et valider les montants. Le choix du fournisseur lui revient, de même que l'autorisation des travaux. Il doit aussi vérifier si ces derniers sont satisfaisants.



**Louis
Jolicoeur**
MBA, M.A., C.E.C., A.V.A., PI-FIR, CCVM
Formateur professionnel, Consultant et Conférencier
Coach, Consultant and Speaker

UNITÉS DE FORMATION CONTINUE

- ▶ DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL
- ▶ ADMINISTRATION
- ▶ CONFORMITÉ

FORMATIONS EN LIGNE ACCESSIBLES VIA:
WWW.LOUISJOLICOEUR.COM OU RÉSERVEZ AU (418) 580-8825

Une formule simple et efficace!

4 FORMATIONS
POUR UN TOTAL DE

18 UFC
RECONNUES
PAR LA CHAD

(Chambre de l'assurance
de dommages)

**50% DE
RABAIS SUR
VOTRE
PREMIER
ACHAT DE
FORMATIONS
EN LIGNE**

Nombre de formations illimité

Formations corporatives
et sessions publiques
disponibles.

LA GARANTIE LÉGALE D'UNE RÉPARATION

Les garagistes, mécaniciens et carrossiers peuvent offrir davantage au consommateur en bonifiant ou en prolongeant la garantie, mais ils ne peuvent offrir moins que la garantie légale. En vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, toute réparation effectuée sur une automobile est garantie : c'est une **garantie légale**.

Celle-ci est de trois mois ou de 5 000 kilomètres, selon la première limite atteinte, et elle comprend les pièces, la main-d'œuvre et les frais raisonnables de remorquage. La garantie débute lorsque le véhicule est livré au consommateur. Par ailleurs, si l'assuré doit retourner au garage pour le même problème pendant la durée de la garantie, celle-ci est prolongée le temps que l'automobile est en réparation.

L'automobile passe quatre jours au garage ? Ces quatre jours s'ajoutent aux trois mois de la garantie.

Pour en savoir plus :
www.opc.gouv.qc.ca.

Par ailleurs, il ne faut pas oublier que l'assureur a l'obligation de remettre les biens de l'assuré dans le même état qu'ils étaient avant le sinistre.

Non seulement l'assuré a son mot à dire dans les interventions, mais il a également le choix. Par exemple, à la suite d'un sinistre causé par l'eau, « l'entrepreneur après sinistre peut envoyer les vêtements chez un nettoyeur, mais l'assuré peut décider d'en laver certains lui-même », illustre Mme Preneveau. « L'expert en sinistre doit rappeler au client qu'il a toujours son mot à dire et que la décision lui revient », poursuit-elle.

Informer sans pression

L'expert en sinistre de cette histoire fait croire à l'assuré que s'il ne se rend pas dans un garage du réseau de l'assureur, il ne bénéficiera d'aucune garantie si les travaux sont mal exécutés et il n'aura pas droit à un véhicule de remplacement. Or, il est faux de prétendre que les travaux ne seront pas garantis puisqu'en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, toute réparation effectuée sur une automobile est garantie (voir l'encadré ci-dessus). « L'expert a ainsi créé une situation inconfortable pour l'assuré, ce qui ne doit pas se produire », soutient France Paul, expert en sinistre, superviseure régionale, Contrôle qualité chez Crawford & Company.

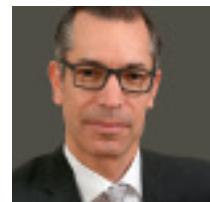
Ce faisant, l'expert en sinistre contrevient à plusieurs articles de son code de déontologie, notamment à l'obligation de ne pas induire en erreur ni de faire de fausses représentations (article 16). En effet, le fait d'omettre une information importante, comme l'existence d'une garantie légale, peut constituer une fausse représentation. Mme Paul rappelle aussi que « l'assuré a possiblement souscrit un avenant à son contrat qui lui permettrait de louer un véhicule, le temps des réparations ». L'expert en sinistre se doit de lui expliquer les protections prévues à son contrat d'assurance, ajoute M^e Desforges.

Parfois, la pression ressentie par l'assuré provient moins de ce que dit l'expert que de la façon dont il le dit. Après un sinistre, l'assuré est plus fragile émotionnellement et il peut se sentir opprimé par toutes les décisions qu'il croit devoir prendre sur-le-champ. Offrir à l'assuré un temps de réflexion agira comme une soupape de sécurité qui peut permettre de réduire le stress.

M^e Paul conclut : « L'expert en sinistre ne doit pas oublier que la prime payée par l'assuré en est une de confiance envers son assureur. Il faut bien informer le client sans lui mettre de pression. » Il en va de la confiance du public envers la profession.

Les mises en garde et les rappels inclus dans cet article s'appliquent également aux sinistres couverts par l'assurance habitation et l'assurance des entreprises. ■





Jean-François Hamel, C.d'A.A., CRM, syndic
(jusqu'au 1^{er} mai 2015)

L'OBLIGATION DE RÉPONDRE AU SYNDIC

La plainte¹

À la suite d'une enquête concernant un représentant en assurance de dommages, le Bureau du syndic lui fait parvenir une demande d'engagement formel l'invitant à démontrer la mise en place de mesures qui permettront une correction des lacunes observées dans sa pratique. Un délai de 14 jours lui est accordé à ce moment.

Malgré deux rappels suivis de deux prolongations de délai, le représentant n'a jamais fourni son engagement formel.

Constatant que le représentant a fait défaut de répondre et de se conformer à ses demandes, le Bureau du syndic l'a convoqué à une rencontre à laquelle il ne s'est pas présenté.

L'intimé aura bénéficié de plusieurs rappels et reports sur une période de près de quatre mois. De plus, l'engagement formel demandé n'avait toujours pas été produit en date de l'audition de la plainte, presque un an plus tard.

Les faits reprochés

Il a été clairement constaté que l'intimé a manqué à ses obligations professionnelles à de nombreuses reprises. Les faits reprochés sont les suivants:

- avoir fait défaut de répondre dans les plus brefs délais aux correspondances du Bureau du syndic;
- avoir fait défaut de se présenter à une rencontre fixée par le Bureau du syndic.

Le tout en contravention avec l'article 342 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*:

Nul ne peut entraver le travail d'un enquêteur, notamment en l'induisant en erreur.

Et avec les articles 34, 34.1 et 35 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*:

Article 34: Le représentant en assurance de dommages doit répondre dans les plus brefs délais à toute correspondance provenant du syndic, du cosyndic ou d'un adjoint du syndic dans l'exercice des fonctions qui leur sont dévolues par la Loi ou ses règlements d'application.

¹ Chambre de l'assurance de dommages c. Gignac, 2014 CanLII 41706 (QC CDCHAD).

CONCRÉTISEZ VOS AMBITIONS.
Devenez propriétaire de votre cabinet de courtage.

**La solution,
sans compromis.**

514 502-2010
courtiersnet.com

courtiersNET

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

Article 34.1: Le représentant en assurance de dommages doit se présenter, dès qu'il en est requis, à toute rencontre à laquelle il est convoqué par le syndic, un adjoint du syndic ou un membre de leur personnel.

Article 35: Le représentant en assurance de dommages ne doit pas entraver, directement ou indirectement, le travail de l'Autorité, de la Chambre, de l'un de ses comités, du syndic, du cosyndic, d'un adjoint du syndic de la Chambre ou d'un membre de leur personnel.

Les décisions disciplinaires

Autre signe de son désintérêt, l'intimé ne s'est pas présenté à l'audition de la plainte formelle à son endroit. Par contre, il était présent lors de l'audition sur sanction². C'est à ce moment que le Comité de discipline l'a obligé à produire son engagement formel dans un délai précis, afin de ne pas inclure une ordonnance de répondre aux demandes du Bureau du syndic dans la décision sur sanction.

Devant les manquements disciplinaires évidents commis par l'intimé en matière d'entrave du travail du Bureau du syndic de la ChAD, le Comité de discipline a imposé les sanctions suivantes:

- une radiation temporaire de 30 jours;
- une amende de 3 000 \$;
- la publication de la décision dans un journal de la région de l'intimé;
- le paiement des déboursés et des frais de l'avis de publication de l'avis de radiation temporaire.

Jurisprudence: l'entrave et la protection du public

La jurisprudence en matière d'entrave est assez abondante. Voici quelques extraits qui ont été soulevés dans la décision:

- La décision de la Cour suprême du Canada dans la cause *Pharmascience c. Binet*, 2006 C.S.C 48, qui rappelle l'obligation pour les professionnels, et même pour les tiers, de collaborer à l'enquête du syndic, sous peine de sanction.

- Un extrait d'une décision du Comité de discipline de la ChAD³:

Le défaut de répondre aux membres du comité de surveillance ou au syndic constitue une faute excessivement grave et est toujours considérée comme tel par les comités de discipline. En effet, le service de surveillance et le département du syndic sont essentiellement voués à la protection du public. Refuser de répondre à leurs demandes dans le délai impartie paralyse les fonctions de ces départements et empêche ces derniers d'exercer leur rôle de protection du public.

Dans deux autres dossiers entendus par le Comité de discipline, le procureur des intimés alléguait que les demandes du Bureau du syndic dans le cadre de son enquête étaient incongrues et que cela constituait « une partie de pêche ». On perçoit dans ces dossiers une tentative de la part des intimés de dicter au Bureau du syndic la façon de mener une enquête. Conséquemment, le Comité de discipline vient préciser le point de droit suivant:

Toute forme d'entrave au travail du syndic cause un préjudice grave à la protection du public au point tel que le législateur a jugé opportun, en 2008, d'en faire un motif pour obtenir la radiation provisoire et immédiate de l'intimé.⁴

De plus, dans sa conclusion, le Comité de discipline vient préciser les points suivants:

En dernier lieu, rappelons que l'annonce faite par un professionnel qu'il a l'intention de donner suite à la correspondance du syndic n'est pas une réponse, mais une façon déguisée de refuser ou de négliger de répondre.⁵

Conclusion

Si le Bureau du syndic communique avec un représentant, c'est qu'il procède à une analyse ou à une enquête et qu'il cherche à reconstituer les faits entourant une situation qui semble anormale. L'obligation de répondre aux demandes du Bureau du syndic dans les délais prescrits est inscrite dans le code de déontologie et soutenue par une importante jurisprudence. Refuser de se conformer à cette obligation peut valoir une plainte formelle devant le Comité de discipline de la ChAD. ■

² Chambre de l'assurance de dommages c. Gignac, 2014 CanLII 76158 (QC CDCHAD).

³ Chambre de l'assurance de dommages c. Lambert, 2000 CanLII 21167 (QC CDCHAD).

⁴ Chambre de l'assurance de dommages c. Mayer, 2009 CanLII 73927 (QC CDCHAD).

⁵ Ibid.

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



Mme Jannick Desforges, LL.B., directrice du Service des affaires institutionnelles et de la conformité

L'IMPORTANCE D'ASSURER UNE COPROPRIÉTÉ À SA PLEINE VALEUR À NEUF

Le Code civil du Québec (*article 1073*) impose au syndicat de copropriété l'obligation de souscrire une assurance correspondant à la valeur à neuf du bâtiment. Une décision récente de la Cour du Québec rappelle cette obligation¹.

Les faits

En 2008, un incendie ravage un immeuble en copropriété divis. Les unités de copropriété des assurés sont considérées comme des pertes totales. Le syndicat de copropriété transmet sa réclamation à ses assureurs pour les parties communes et les copropriétaires-assurés font de même pour leurs parties privatives.

L'indemnité d'assurance est insuffisante pour reconstruire l'immeuble. Le déficit lié au manque d'assurance est de 454 938 \$. Les copropriétaires ont dû verser, à titre de cotisation spéciale, la somme de 6 119 \$ pour combler le déficit.

La majorité des copropriétaires étaient assurés contre les conséquences d'un manque d'assurance. Toutefois, l'assureur de deux des copropriétaires « leur confirme que leur police d'assurance ne couvre pas de tels dommages liés au manque d'assurance. En effet, vu le caractère commercial de l'usage de l'unité, [...] il fallait adhérer spécifiquement à une telle protection, ce qu'ils n'ont pas fait à l'époque de la prise d'assurance ».

Les deux copropriétaires réclament donc 6 119 \$ au syndicat de copropriété et à l'administrateur provisoire. Ils leur reprochent d'avoir insuffisamment assuré l'immeuble dont ils sont copropriétaires divis.

Le syndicat de copropriété conteste la demande, soutenant « que les demandeurs sont les seuls copropriétaires divis qui ont eu à payer eux-mêmes cette cotisation spéciale, car les autres copropriétaires étaient assurés contre les conséquences d'un manque d'assurance ». Il prétend aussi « qu'il appartenait aux copropriétaires d'obtenir un avenant couvrant le manque d'assurance auprès de leur assureur et que c'est cette omission qui est la cause de leurs dommages ».

Les deux copropriétaires « soutiennent qu'il appartenait au Syndicat [...] d'assurer l'immeuble pour un montant correspondant à sa valeur à neuf. Selon eux, cette obligation découle tant de la Déclaration de copropriété que de l'article 1073 du *Code civil du Québec* ».

Ils soutiennent également que l'administrateur provisoire doit être tenu personnellement responsable dans les circonstances, car il a pris seul la décision de ne pas assurer l'immeuble pour un montant équivalent à la valeur à neuf.

Qu'en est-il de la responsabilité du syndicat ?

Le tribunal indique que le syndicat n'a pas respecté son obligation découlant du *Code civil du Québec* et de la déclaration de copropriété, qui prévoit l'obligation d'assurer l'immeuble pour un montant équivalent à sa valeur à neuf. Il conclut que le syndicat est responsable du préjudice subi par les demandeurs et le condamne à payer la somme de 6 119 \$.

Le tribunal mentionne également qu'« aucune disposition de la Déclaration de copropriété n'oblige les copropriétaires à prendre une assurance complémentaire pour les protéger des conséquences d'une couverture insuffisante. Rien n'empêche les copropriétaires d'obtenir, à leurs frais, une telle protection, mais cela n'atténue pas l'obligation claire du Syndicat d'assurer l'immeuble pour un montant équivalent à sa valeur à neuf ».

¹ *Marineau c. Syndicat de la copropriété Pimbina – phase 1* (2014 QCCQ 9625).

CE QUE PRÉVOIT L'ARTICLE 1073 DU CODE CIVIL DU QUÉBEC:

« Le syndicat a un intérêt assurable dans tout l'immeuble, y compris les parties privatives. Il doit souscrire des assurances contre les risques usuels, tels le vol et l'incendie, couvrant la totalité de l'immeuble, à l'exclusion des améliorations apportées par un copropriétaire à sa partie. **Le montant de l'assurance souscrite correspond à la valeur à neuf de l'immeuble.** Il doit aussi souscrire une assurance couvrant sa responsabilité envers les tiers. »

Qu'en est-il de la responsabilité personnelle de l'administrateur provisoire ?

Le tribunal retient qu'au moment de l'incendie, l'immeuble en copropriété divise était administré par un administrateur provisoire. C'est lui qui a pris les décisions concernant la couverture d'assurance.

« Étant lui-même impliqué au sein de l'entreprise ayant construit les unités, [l'administrateur provisoire] était dans une position privilégiée pour établir cette valeur à neuf. Il avait accès à toutes les données liées aux coûts de construction. »

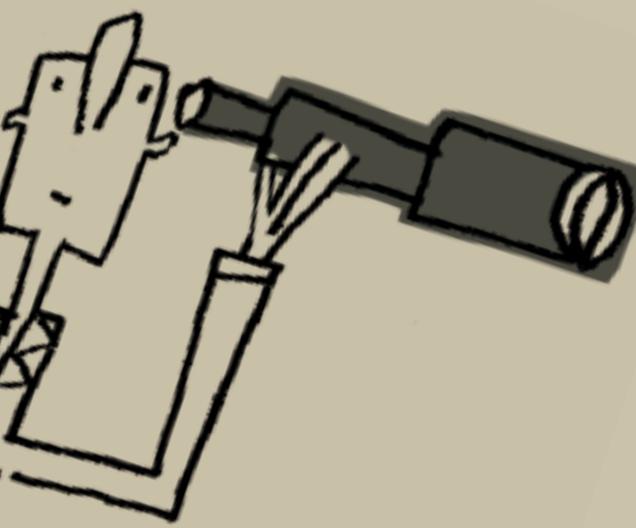
L'administrateur provisoire « justifie son erreur par le fait qu'il a omis d'inclure le montant des taxes de vente applicables dans l'estimation de la valeur à neuf et que le déficit correspond au montant de ces taxes ». Le tribunal estime que l'administrateur provisoire n'a pas agi en administrateur prudent et diligent.

Le tribunal retient que l'administrateur provisoire a commis une erreur dans ses démarches visant à obtenir une couverture d'assurance conforme aux termes de la déclaration de copropriété et du *Code civil du Québec*. En conséquence, il est également tenu responsable du préjudice subi par les demandeurs. ■

ÉLÉMENTS À RETENIR

- Il est primordial de bien évaluer la « valeur à neuf » du bâtiment: une évaluation professionnelle de la valeur de reconstruction de l'immeuble doit être réalisée périodiquement pour éviter la sous-assurance. Cette valeur doit inclure les coûts de démolition, les taxes applicables et les honoraires des professionnels, tels que ceux des architectes ou des ingénieurs.
- Une situation de sous-assurance peut générer de sérieux conflits entre copropriétaires. De plus, les administrateurs du syndicat pourraient être tenus responsables d'une portion des coûts de reconstruction.
- Il est également conseillé de proposer au copropriétaire une protection en cas d'insuffisance d'assurance du syndicat des copropriétaires afin d'éviter qu'il soit tenu responsable d'une quote-part du coût des travaux de reconstruction nécessaires pour remettre l'immeuble en état.

DISCIPLINE



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

M. Marc Gignac (Paspébiac)

Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 114448
Plainte n° 2013-12-02(C)

Plainte

La plainte comporte deux chefs d'infraction, lesquels ont été commis durant l'année 2013. Ces chefs concernent notamment des infractions d'entrave au travail du syndic adjoint de la Chambre de l'assurance de dommages.

Il est reproché à l'intimé d'avoir nui au travail du syndic adjoint, dans le cadre d'une enquête menée dans le dossier d'un assuré concernant une police d'assurance, en ayant fait défaut de répondre dans un délai raisonnable au syndic adjoint (chef n° 1 a) et de ne pas s'être présenté à une rencontre fixée par celle-ci (chef n° 1 b).

Décision

Le 7 juillet 2014, le Comité de discipline a reconnu l'intimé coupable des deux chefs d'infraction.

Sanction

Le 3 décembre 2014, le comité a imposé à l'intimé une radiation temporaire de 30 jours pour le chef n° 1 a) et une amende de 3000 \$ pour le chef n° 1 b).

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

Comité de discipline

M^e Patrick de Niverville, président
M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., courtier en assurance de dommages, membre
M^{me} France Laflèche, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, membre

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



AVIS DE RADIATION TEMPORAIRE

AVIS est donné que **M. Marc Gignac**, (numéro de certificat 114448) exerçant sa profession de courtier en assurance de dommages dans la ville de Paspébiac, a fait l'objet d'une plainte devant le Comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages lui reprochant les infractions résumées comme suit:

1. Depuis le 2 août 2013, a entravé, directement ou indirectement, le travail du syndic adjoint de la Chambre de l'assurance de dommages dans le cadre d'une enquête menée dans le dossier d'une assurée, notamment:
 - a. A fait défaut de répondre dans les plus brefs délais aux correspondances du syndic adjoint;
 - b. Le ou vers le 14 novembre 2013, a fait défaut de se présenter à une rencontre fixée à cette date par le syndic adjoint;

Le tout en contravention avec la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

Le 7 juillet 2014, le Comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des infractions reprochées et, le 3 décembre 2014, a ordonné la radiation temporaire de Marc Gignac pour une période de 30 jours.

La radiation temporaire de Marc Gignac a pris effet à compter du 2 janvier 2015.

Le présent avis est donné en vertu de l'article 156 du *Code des professions*.

JEAN-SÉBASTIEN LABERGE, LAURÉAT DU PRIX MARCEL-TASSÉ 2015

Le prix Marcel-Tassé 2015, assorti d'une bourse de 2000 \$, a été remis à Jean-Sébastien Laberge, diplômé du Cégep de Sainte-Foy. Fort de son implication au sein de trois comités de l'industrie et de ses activités auprès des étudiants du Cégep, ce courtier en assurance de dommages fera un ambassadeur hors pair pour l'industrie. La ChAD le félicite chaleureusement.

CAMPAGNE DE FINANCEMENT DE LA COALITION : AVEZ-VOUS CONTRIBUÉ ?

La 14^e campagne de financement de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages a été lancée le 2 mars dernier. L'industrie est appelée à se mobiliser afin de soutenir la Coalition dans ses initiatives. L'objectif principal pour 2015-2016 sera de mettre en relation la relève et l'industrie. Consultez prosdelassurance.ca pour en savoir plus et pour connaître la liste des contributeurs.

LA ChAD INFORME LES CONSOMMATEURS

Pour la deuxième année consécutive, la ChAD était présente au salon Visez Droit, organisé par le Barreau de Montréal et présenté du 13 au 16 avril 2015. Cet événement d'information juridique ouvert au public a été l'occasion de mettre de l'avant le rôle-conseil des professionnels de l'industrie et de promouvoir le *Guide d'accompagnement du sinistré*.

FORUM DE LA ChAD

Le 5 mai dernier se tenait le Forum de la ChAD. Cet événement a été l'occasion de faire un survol des principales réalisations de 2014 et de dévoiler certaines des orientations de la ChAD pour les années à venir. Les échanges se sont poursuivis au cours du cocktail clôturant l'événement. Pour en savoir plus, consultez chad.ca.

AVIS DE DÉMÉNAGEMENT

Vous déménagez? N'oubliez pas d'en aviser l'Autorité des marchés financiers le plus rapidement possible afin de maintenir à jour vos adresses résidentielle et d'affaires.

Pour faire une demande de changement d'adresse, utilisez les services en ligne de l'Autorité à lautorite.qc.ca. ■

Vous avez des clients très fidèles. Plusieurs sont assurés depuis plus de 10 ans par l'intermédiaire de votre cabinet. Selon vous, en ce qui concerne les dossiers de vos clients actifs, devez-vous conserver:

- a. Tous les documents au dossier.
- b. Seulement les documents datant de cinq ans et moins.

Réponse: a. Tous les documents au dossier.

Plusieurs se demandent combien de temps on doit conserver les dossiers-clients. Sachez que si vous avez des clients fidèles depuis, par exemple, plus de 10 ans, vous devez conserver l'intégralité de leurs dossiers pendant toute cette période, et même plus !

En effet, l'article 15 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres* stipule que: *Tout cabinet, représentant autonome ou société autonome doit conserver ses dossiers clients pour une période d'au moins 5 ans à compter du dernier des événements suivants :*

1. la fermeture définitive du dossier du client;
2. la date de prestation du dernier service rendu au client;
3. selon le cas, l'échéance sans renouvellement ou le remplacement du dernier produit vendu au client.

Les dossiers peuvent être conservés sur support papier ou informatique. Les documents peuvent être numérisés et doivent pouvoir être consultés durant toute la période de conservation.

En terminant, une note importante. À l'expiration du délai de cinq ans, la destruction des dossiers-clients contenant des renseignements personnels doit se faire en respectant leur caractère confidentiel. Il faut donc les déchiqueter, et non simplement les mettre dans un bac à recyclage.

Outils: Consultez les procédures de tenue de dossiers et de notes aux dossiers dans la boîte à outils à chad.ca.

Formations: Apprenez-en plus sur vos obligations quant aux dossiers-clients sans quitter votre bureau en vous rendant à chad.ca/educhad. ■

LA ChAD REÇOIT DES QUESTIONS DE SES MEMBRES.

LA RÉPONSE À
CETTE QUESTION
FRÉQUEMMENT
POSÉE POURRAIT
VOUS ÊTRE UTILE.

Q | EST-CE VRAI QUE JE NE PEUX ACQUÉRIR QU'UN MAXIMUM DE 3 UFC EN CONFORMITÉ PAR PÉRIODE DE RÉFÉRENCE ?

R | C'est faux.

Selon le *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages*, les représentants doivent accumuler 20 UFC par période de référence, dont:

- un minimum de 3 UFC en Conformité et
- un maximum de 5 UFC en Développement professionnel.

Vous pourriez ainsi décider d'accumuler **20 UFC en Conformité** au cours d'une période de référence donnée.

Voici quelques autres exemples, non exhaustifs, de répartition possible des UFC:

1. Obtenir 3 UFC en Conformité, 5 UFC en Développement professionnel, 4 UFC en Administration, 4 UFC en Techniques d'assurance et 4 UFC en Droit.
2. Obtenir 4 UFC dans chacune des catégories mentionnées au point 1.
3. Obtenir 7 UFC en Conformité, 3 UFC en Développement professionnel, 3 UFC en Administration, 2 UFC en Techniques d'assurance et 5 UFC en Droit.
4. Obtenir 10 UFC en Conformité, 4 UFC en Administration et 6 UFC en Techniques d'assurance.

Rappel: un représentant qui accumule plus de 20 UFC pendant la période de référence 2014-2015 pourra reporter un maximum de 5 UFC à la période 2016-2017. ■

FORMATION

> MODIFICATION AU RÈGLEMENT SUR LA FORMATION CONTINUE OBLIGATOIRE

La modification au *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages* a été publiée dans la *Gazette officielle du Québec* du 18 mars 2015.

Désormais, les membres auront l'obligation, tous les deux ans, de suivre un cours de 2 unités de formation continue (UFC) élaboré par la ChAD dont le contenu portera sur la conformité des pratiques. Ces UFC seront comptabilisées à même les 20 UFC exigées par période de référence. La ChAD offrira le cours à ÉduChAD, l'espace de formation en ligne.

La modification s'appliquera à partir de la période de référence 2016-2017. Plus de détails suivront.

> PÉRIODE DE RÉFÉRENCE 2014-2015

La période de référence pour acquérir les 20 UFC obligatoires se termine le 31 décembre 2015. Vous trouverez toutes les formations accréditées par la ChAD à chad.ca.

Pour obtenir des UFC en Conformité, suivez les formations en ligne à ÉduChAD:

- Notes aux dossiers (représentants)
- Notes aux dossiers (experts en sinistre)
- Protection des renseignements personnels
- Tenue de dossiers
- Renouvellement – nouveauté (mars 2015)

Inscrivez-vous à chad.ca/educhad.

> RENOUVELLEMENT : UN NOUVEAU COURS À ÉduChAD

Disponible à ÉduChAD depuis mars dernier, ce cours permet de passer en revue les obligations liées au traitement des renouvellements, telles que le devoir de conseil, la fréquence des contacts téléphoniques, les documents à joindre, l'évaluation du montant d'assurance et l'obligation de déclarer de l'assuré. Vous saurez ainsi prévenir les poursuites en responsabilité professionnelle et les plaintes disciplinaires.

Il s'agit d'une formation interactive où le participant navigue au cœur de l'histoire. Vous y trouverez également de la documentation à imprimer.

Inscrivez-vous à chad.ca/educhad.



Prix de groupe offerts aux entreprises

Automne 2015

Calendrier des formations

Prix: 100 \$ plus taxes



Consultez la liste
des formations
reconnues par la
ChAD à [chad.ca/
formation](http://chad.ca/formation).

**> En avant-plan :
ma responsabilité d'expert**
3 UFC Conformité | AFC07196

Montréal	24 septembre
Québec	29 septembre
Joliette	6 octobre

**> Plainte disciplinaire et
responsabilité professionnelle**
2 UFC Conformité et 1 UFC Droit | AFC07528

Montréal	24 septembre
Québec	29 septembre
Joliette	6 octobre
Brossard	22 octobre

**> Assurance des entreprises: évolution
des obligations et des pratiques**
3 UFC Conformité | AFC07860

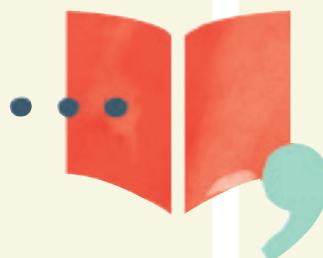
Brossard	22 octobre
Québec	12 novembre
Saint-Jean-sur-Richelieu	24 novembre
Laval	26 novembre
Montréal	3 décembre

**> Jurisprudence disciplinaire 2014 :
des décisions qui influencent
votre pratique**

3 UFC Conformité | AFC07940

Saint-Hyacinthe	23 septembre
Gatineau	6 octobre
Gatineau (in English)	6 octobre
Saint-Jérôme	8 octobre
Trois-Rivières	20 octobre
Montréal	27 octobre
Montréal (in English)	27 octobre
Sherbrooke	10 novembre
Québec	12 novembre
Saint-Jean-sur-Richelieu	24 novembre
Laval	26 novembre
Montréal	3 décembre

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.

NE CHERCHEZ PLUS... TROUVEZ!

Nouvelle plateforme
de recrutement, spécialisée
pour l'industrie de l'assurance
de dommages

Lancement officiel
le 15 juin
à l'assemblée
générale annuelle
de la Coalition

Offre
de lancement
Employeurs membres
de la Coalition,
affichez et recrutez
gratuitement!

Rendez-vous à

Pros
delassurance
.ca