

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

# LA ChAD PRESSE

VOLUME 16 NUMÉRO 3 AUTOMNE 2015

**ENJEUX**

# NOUVELLES TECHNOLOGIES

## À QUOI S'ATTENDRE?

**CONFORMITÉ**

7 CONSEILS EN ASSURANCE  
DES ENTREPRISES

**SPÉCIALITÉ**

LE PRÉJUDICE CORPOREL

**DOSSIER**

AUTOCONSTRUCTION :  
L'IMPORTANCE DU DEVOIR  
D'INFORMER



CHAMBRE  
DE L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES

## Formation

Calendrier des formations  
ÉduChAD, un bilan

# 2

## Enjeux

Nouvelles technologies  
à quoi s'attendre ?

# 4

## Conformité

7 conseils en assurance  
des entreprises

# 8

## Spécialité

Le préjudice corporel

# 10

## Dossier

Autoconstruction : l'importance  
du devoir d'informer

# 14

## Syndic

Un représentant doit faire  
preuve d'indépendance  
professionnelle en tout temps

# 16

## Jurisprudence

L'application de la théorie  
du « Continuous Trigger »  
en droit québécois

# 18

## Discipline

# 20

## Industrie

# 21

## Q&R

# 23

## CALENDRIER DES FORMATIONS AUTOMNE 2015

### > 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 : les 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

Prix :

100 \$ plus taxes

Ces formations sont également offertes en entreprise, sur demande. Renseignez-vous à [formation@chad.qc.ca](mailto:formation@chad.qc.ca) ou au **1 800 361-7288**.



Consultez la description complète du contenu des formations à [chad.ca/formation](http://chad.ca/formation).

Un 6<sup>e</sup> cours sera offert cet automne. Il portera sur les technologies de l'information. Restez à l'affût à [chad.ca](http://chad.ca).

# ÉDUChAD, UN BILAN

## > CE QU'EN PENSENT LES MEMBRES

La plateforme de cours en ligne ÉduChAD a été lancée à l'automne 2013. Depuis lors, plus de 1000 personnes<sup>1</sup> ont suivi l'un des cinq cours offerts actuellement.

Résultat: 96 % des participants sont satisfaits de la formation qu'ils ont suivie. Ils apprécient le format des cours, dont la durée, l'interaction et les vidéos, ainsi que l'utilité des connaissances acquises pour leur travail.

Invités à faire part de leurs commentaires, les répondants ont notamment apprécié la flexibilité que leur offre la formule en ligne ainsi que l'aspect interactif des formations. Voici quelques-uns des commentaires reçus:

- « [La formation] capte l'attention du début à la fin. [...] L'idée de fournir l'information selon différents points de vue donne de la crédibilité et favorise l'apprentissage. »
- « J'ai apprécié le fait de le faire au moment qui m'était opportun. »
- « Dynamique, interactif, pertinent! »
- « Le langage est vulgarisé et facile à comprendre. »

De plus, les commentaires formulés par les participants permettent une amélioration constante des cours offerts. Ils donnent également au Service de la formation continue un aperçu des besoins des représentants en matière de formation. N'hésitez pas à partager les vôtres!

## > LES AVANTAGES DES COURS EN LIGNE ÉduChAD

- Libre choix de l'heure et de l'endroit où suivre la formation.
- En cas d'imprévu, vous pouvez interrompre la formation et la reprendre plus tard.
- Des formations interactives qui favorisent votre apprentissage.
- Vous économisez temps et argent en évitant les déplacements.
- Parsemées de questionnaires et d'activités, ces formations vous mettent au défi.
- Une offre diversifiée: déjà cinq cours de 1 UFC chacun en Conformité sont proposés.
- Des nouveautés chaque année: un 6<sup>e</sup> cours sera notamment offert cet automne; il portera sur les technologies de l'information.
- Prix de groupe offerts aux entreprises.

## > AVEZ-VOUS ACQUIS TOUTES VOS UFC?

La période de référence 2014-2015 pour obtenir les 20 UFC obligatoires prend fin le 31 décembre prochain. En tout temps, vous pouvez vérifier les UFC acquises et celles à obtenir en vous rendant dans la section « Mon dossier UFC » à [chad.ca](http://chad.ca).

Vous trouverez les formations accréditées par la ChAD à [chad.ca](http://chad.ca).

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

- Protections des renseignements personnels
- Tenue de dossiers
- Notes aux dossiers (représentants)
- Notes aux dossiers (experts en sinistre)
- Renouvellement
- Technologies et bonnes pratiques (à venir cet automne)

Inscrivez-vous à [chad.ca/educad](http://chad.ca/educad).

Au 1<sup>er</sup> juillet 2015,

29,2 % des représentants

avaient obtenu

leurs UFC.



**Prix de groupe  
offerts aux  
entreprises**

<sup>1</sup> En date du 1<sup>er</sup> août 2015.

DE NOUVELLES TECHNOLOGIES FONT RÉGULIÈREMENT LEUR APPARITION DANS NOS SOCIÉTÉS. APRÈS LA DÉMOCRATISATION DE LA TÉLÉVISION ET DE L'AUTOMOBILE, IL FAUT AUJOURD'HUI S'ADAPTER À L'ARRIVÉE DU *BIG DATA* (DONNÉES MASSIVES), DES OBJETS CONNECTÉS ET AUTRES TECHNOLOGIES QUI ENVAHISSENT LA SPHÈRE SOCIALE. QUELS SONT LES ENJEUX POUR L'INDUSTRIE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES? COMMENT S'Y PRÉPARER?



# NOUVELLES TECHNOLOGIES

## À QUOI S'ATTENDRE ?

### Les technologies influencent les modes de vie

L'arrivée, à la fin des années 1970, des premiers ordinateurs personnels a créé une véritable révolution technologique. Quarante ans plus tard, cette technologie est à l'origine de la plupart des prochaines tendances, selon le dernier Consumer Electronics Show<sup>1</sup>. Par exemple, la réalité augmentée, l'impression en trois dimensions ainsi que les objets connectés dans nos autos, nos maisons et autour de nos poignets en découlent. C'est pourquoi « il est difficile de prévoir ce que seront les technologies de demain », lance Jonathan Pollender, vice-président, Marketing et développement des affaires chez Promutuel Assurance. « Pour se préparer, ajoute-t-il, il faut garder les yeux ouverts et se tenir informés de ce qui se fait ici et ailleurs. Il ne faut pas croire que cela ne pourrait jamais s'appliquer à notre industrie. »

Que se dessine-t-il à l'horizon? « C'est sûr que la télématique a été un premier pas, poursuit M. Pollender. Les objets connectés vont très certainement être de plus en plus présents. » Par exemple, lors du Congrès mondial de la téléphonie mobile tenu à Barcelone au printemps 2015, l'entreprise américaine AT&T a présenté une vidéo<sup>2</sup> sur « la vie connectée » : on y voit une maison qui réagit aux allées et venues des occupants en ajustant automatiquement la température ou l'éclairage, active son propre système de sécurité, rappelle les rendez-vous importants grâce à une communication avec les agendas électroniques et communique même avec les automobiles « intelligentes ». On peut entrevoir les incidences possibles sur les protections requises, compte tenu de l'exposition accrue au cyber-risque, par exemple.

Du côté automobile, plusieurs modèles 2016 proposeront une « conduite connectée » grâce à l'intégration des technologies mobiles<sup>3</sup>. De son côté, Google poursuit les tests de conduite de ses véhicules autonomes (sans conducteur) sur route ouverte. Toutes ces nouveautés auront nécessairement une influence « partielle ou totale sur la tarification et la nature des produits d'assurance automobile », soutient M. Pollender.

### L'apparition de nouveaux métiers

Ces technologies génèrent et utilisent une grande quantité des fameuses données massives. Benoît Descary, blogueur, conférencier et spécialiste du Web 2.0, des médias sociaux et des technologies mobiles, affirmait d'ailleurs en mai dernier, lors du Forum de la ChAD, que « 90 % des données dans le monde ont été créées dans les deux dernières années », citant une donnée de la firme IBM et illustrant l'importance qu'occupent les données massives. En fait, selon IBM, ce sont près de 2,5 trillions (2,5 millions de billions) d'octets de données qui sont générés chaque jour. Ces données proviennent non seulement des objets connectés et des cellulaires, mais également des échanges quotidiens sur les réseaux sociaux (y compris les fichiers image et vidéo), de divers capteurs d'analyse de l'air ou de l'humidité, des systèmes de localisations GPS ou encore de lecteurs RFID<sup>4</sup>.



<sup>1</sup> C'est lors de cet événement, présenté depuis 1967, que plusieurs des plus récentes innovations technologiques populaires ont été révélées, dont le magnétoscope, le lecteur CD, le lecteur DVD et la télé HD. Pour en savoir plus : [www.cesweb.org/about-us](http://www.cesweb.org/about-us).

<sup>2</sup> « The Connected Life », AT&T, disponible sur YouTube à <https://www.youtube.com/watch?v=XOCUPCIWAek>.

<sup>3</sup> Chevrolet a par exemple dévoilé l'intégration des technologies CarPlay d'Apple et Android Auto à bord de 14 modèles 2016 : [http://media.gm.com/media/ca/fr/chevrolet/news.detail.html/content/Pages/news/ca/fr/2015/May/0527\\_Phone-Integration.html](http://media.gm.com/media/ca/fr/chevrolet/news.detail.html/content/Pages/news/ca/fr/2015/May/0527_Phone-Integration.html).

<sup>4</sup> La RFID, ou radio-identification, permet de mémoriser et de récupérer des données à distance grâce à des micro-puces ou à des radio-étiquettes. Cette technologie est utilisée pour payer « sans contact », mais également pour marquer les objets et les animaux.



L'industrie de l'assurance de dommages n'aura pas d'autre choix que de s'adapter à ces montagnes de données générées au quotidien. Si la révolution n'est pas tant la quantité d'informations produites, mais les possibilités qu'elles offrent<sup>5</sup>, il faudra créer « de nouveaux métiers dans l'industrie afin d'analyser et de traiter ces données non structurées, explique M. Pollender. Les actuaire se spécialiseront sans doute davantage pour être en mesure de les assimiler. La modélisation sera différente et l'on devra voir l'assurance autrement. » En plus d'accroître la capacité de l'industrie de proposer aux clients des produits fondés sur l'analyse de leurs comportements et de leur profil, ces données changeront la manière de concevoir les produits.

Dans leur livre *Big Data: une révolution qui va transformer notre façon de vivre, de travailler et penser*, Viktor Mayer-Schönberger et Kenneth Cukier prédisent par exemple la naissance des « algorithmistes », des spécialistes capables de comprendre les données pour contrôler les entreprises de l'extérieur comme de l'intérieur. Il semblerait d'ailleurs qu'en 2050, « 65 % des écoliers d'aujourd'hui pratiqueront, une fois diplômés, des métiers qui n'ont même pas encore été inventés<sup>6</sup> ». Autant dire que les profils de main-d'œuvre recherchés en assurance de dommages n'ont pas fini d'évoluer.

<sup>5</sup> Selon l'article « Why "Big Data" Is a Big Deal », [harvardmagazine.com/2014/03/why-big-data-is-a-big-deal](http://harvardmagazine.com/2014/03/why-big-data-is-a-big-deal).

<sup>6</sup> Cité au [www.franceinfo.fr/emission/question-d-education/2013-2014/65-des-metiers-de-demain-n-existent-pas-l-ecole-est-elle-prete-12-02-2013-13-45](http://www.franceinfo.fr/emission/question-d-education/2013-2014/65-des-metiers-de-demain-n-existent-pas-l-ecole-est-elle-prete-12-02-2013-13-45).

### Suivre le rythme

Les travailleurs actuels doivent d'ores et déjà suivre ces développements afin de se tenir à jour. À titre d'exemple, l'évolution des médias sociaux et de l'Internet mobile influence la relation qu'entretiennent les représentants avec leur clientèle. Pour Stéphanie Gosselin, courtier en assurance de dommages, coordonnatrice aux communications et développement des affaires chez Assurancia, les représentants doivent « prendre le virage des médias sociaux et de la technologie afin de pouvoir communiquer avec la clientèle. Nous devons nous adapter au besoin de flexibilité des clients, surtout les plus jeunes ». Ceux qu'on appelle les natifs numériques sont les clients de demain.

« Pour rejoindre ces clients et les garder longtemps, on doit répondre à leurs besoins, poursuit M<sup>me</sup> Gosselin. Ces clients veulent pouvoir communiquer avec leurs fournisseurs en dehors des heures normales de bureau. Pour eux, un message numérique est moins agressant qu'un appel téléphonique. » Il faut repenser le service à la clientèle afin de tirer profit de ces outils. « Aujourd'hui, l'adresse courriel est aussi importante à prendre en note dans les dossiers-clients que la date de naissance, affirme M<sup>me</sup> Gosselin. De plus, le fait de faciliter les communications permet de créer une certaine forme de proximité. L'objectif est de maintenir un contact simple et rapide avec le client, pour le retenir. La croissance d'un cabinet est certes importante, mais la fidélisation de sa clientèle l'est tout autant. »

## 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 [jpicaard@groupeafl.com](mailto:jpicaard@groupeafl.com) **1 877 835-1150** poste 8111



### L'innovation appelle la collaboration

L'industrie, à tous les niveaux, devra inévitablement s'adapter. Grâce aux données, « les produits pourront être bâtis sur mesure pour répondre aux nouveaux besoins des clients », explique M. Pollender. Or, pour développer ces produits pointus et flexibles, « les entreprises en assurance de dommages devront établir des partenariats », prévient-il. Qui plus est, la vente en ligne de produits d'assurance favorisera l'arrivée de concurrents provenant de l'étranger. « L'industrie devra s'adapter rapidement pour résister à ces nouveaux joueurs qui bénéficieront de la structure plus légère qui leur est offerte. » M<sup>me</sup> Gosselin croit pour sa part que « s'ils veulent rester performants, les plus petits joueurs devront conclure des partenariats externes pour bénéficier d'équipes solides, capables de les accompagner et de les conseiller ». La structure du marché devrait également s'en trouver bouleversée.

La réglementation devra aussi être repensée afin d'encadrer les situations problématiques émergentes. Ainsi, si l'on discute d'ores et déjà dans l'industrie des adaptations à faire pour permettre la vente en ligne d'assurance de dommages, d'autres ajustements seront nécessaires concernant l'utilisation des « données massives ». Certains consommateurs ont déjà exprimé leurs craintes à l'égard du manque de transparence dans l'utilisation de ces données.

De son côté, le Comité de déontologie et de règles de pratique de la ChAD s'est penché sur la télématique. Entre autres préoccupations déontologiques, il a été recommandé que les représentants mettent en garde les consommateurs quant à l'utilisation possible des données (notamment à d'autres fins que la tarification), au droit de propriété ou au transfert de ces données et à la protection des renseignements personnels. L'Autorité des marchés financiers a également exprimé ses attentes quant aux données collectées grâce à la télématique<sup>7</sup>. La Commission d'accès à l'information du Québec se penche aussi sur cette question et devrait formuler un avis sous peu.

Ce ne sont pourtant que les premières étapes, et des ajustements seront à prévoir afin que la protection du public demeure une priorité dans le contexte de cette nouvelle révolution technologique. ■

<sup>7</sup> Avis de l'Autorité des marchés financiers relatif à l'offre de produits d'assurance automobile s'appuyant sur l'utilisation de données liées à la télématique, avril 2015.

## DRONES ET LOGICIELS EN RÈGLEMENT DE SINISTRES

L'expertise en règlement de sinistres devrait également connaître sa révolution technologique. L'utilisation des drones pourrait par exemple se répandre. Ces appareils télécommandés sont déjà employés pour l'évaluation de toitures ou de travaux de maçonnerie en hauteur, le survol de zones inondées, des opérations de sauvetage ou de collecte de renseignements ainsi que la photographie et la vidéo aériennes. Il est facile d'entrevoir l'usage que pourraient en faire les experts en sinistre.

Avec le développement des technologies mobiles – cellulaires « intelligents », tablettes et autres –, les experts en sinistre pourraient aussi voir arriver des logiciels dédiés. Aux États-Unis, des applications de ce type ont déjà fait leur apparition. Grâce à un appareil iPhone ou Android doté du programme approprié, il est possible de prendre des photos et de collecter des données directement sur le lieu d'un sinistre. Il est à noter que les utilisateurs de ce programme ne sont ni le sinistré ni un expert en sinistre. Les « rapporteurs », présents dans la plupart des États américains, sont en fait des personnes de tout horizon qui se sont portées volontaires, selon un principe qui s'apparente au service de « taxi » Uber. L'entreprise qui a créé cette application précise néanmoins sur son site que les antécédents des « rapporteurs » ont été vérifiés avant qu'ils aient été autorisés à agir. Si elle amène des questions en matière de conformité dans sa forme actuelle, cette application ouvre néanmoins la porte à des éventualités dont il faudra peut-être tenir compte dans un futur proche.

Selon certaines études<sup>8</sup>, une trentaine d'objets connectés seront en permanence autour de nous en 2020, promettant de « faciliter » nos vies du lever au coucher. Puisqu'aucune machine n'est infaillible, qu'advient-il en cas de sinistre ? À qui incombera la responsabilité : au fabricant, à l'installateur, à l'utilisateur ? La question a déjà été soulevée avec l'annonce de l'arrivée prochaine des voitures autonomes, mais elle méritera également d'être approfondie avec le développement de la domotique.

<sup>8</sup> Une étude de l'Institut GfK citée dans « Les assistants élargissent leur domaine d'intervention », *Argus de l'assurance*, 13 mai 2015.

# 7 CONSEILS EN ASSURANCE DES ENTREPRISES

*Cette liste non exhaustive de conseils en assurance des entreprises se base sur des points observés au fil des ans lors des inspections et d'éléments tirés des décisions disciplinaires, ainsi que sur des questions recueillies dans le cadre de formations. La plupart des conseils peuvent être appliqués en assurance des particuliers.*

## **Conseil n° 1 : Avoir une tenue de dossiers impeccable et complète**

Ce conseil est le premier de la liste, car il peut s'appliquer à tous ceux qui suivent. Les notes aux dossiers peuvent être les seules preuves démontrant que le représentant a pris les moyens nécessaires pour accomplir ses devoirs de professionnel. Rien ne justifie qu'un représentant ne prenne pas le temps d'inscrire tous les renseignements requis aux dossiers-clients: il en va de sa propre protection et de celle de son client! Des notes claires, datées, complètes et ordonnées permettront de gérer efficacement les plaintes ou, mieux encore, de les éviter. Pourtant, l'inscription de notes aux dossiers-clients est l'une des lacunes les plus fréquentes constatées chaque année lors des inspections menées par la ChAD.

Les dossiers devraient notamment comprendre les protections offertes et refusées, les conseils fournis aux assurés, le résumé des rencontres et des conversations téléphoniques ainsi que la copie des courriels échangés et des documents pertinents.

**La formation Notes aux dossiers pour les représentants offerte à ÉduChAD rappelle les renseignements à inscrire dans les dossiers.**

## **Conseil n° 2 : Visiter les lieux**

La visite des lieux est importante en assurance des entreprises. En plus de voir les installations du client et de constater les moyens mis en œuvre pour prévenir les sinistres, le représentant est en mesure d'évaluer le risque de voisinage, par exemple.

Grâce aux nouvelles technologies, une partie de ces repérages peut maintenant se faire par Internet, notamment avec Street View de Google. Bien que cet outil soit gratuit et facile d'utilisation, il est bon de rappeler que les photos affichées sur Street View datent « de quelques mois à quelques années » et que celles de Google Maps « datent pour la plupart de un à trois ans », selon les sources officielles de Google<sup>1</sup>. Il est donc important de compléter la collecte de renseignements en se rendant sur place.

## **Conseil n° 3 : Faire évaluer le bâtiment ainsi que les biens ou l'équipement**

Pour offrir la protection qui convient aux besoins de son client, le représentant en assurance de dommages doit notamment connaître la valeur des biens à assurer. L'évaluation d'un bâtiment et des biens ne fait cependant pas partie de ses actes professionnels. Le représentant doit recommander à son client de faire appel à un évaluateur professionnel afin de fixer la valeur réelle du bâtiment et des biens. Le représentant ne peut être tenu responsable du refus de l'assuré d'opter pour une évaluation professionnelle, mais il doit consigner par écrit les recommandations faites en ce sens, ainsi que les réponses du client.

Le représentant en assurance de dommages ne peut pas non plus accepter un montant qu'il sait insuffisant sans fournir à l'assuré des explications sur les risques liés à la sous-assurance et, le cas échéant, sur le principe de la règle proportionnelle. Certains professionnels vont même jusqu'à faire signer une attestation à l'assuré stipulant qu'il a bien reçu et compris les explications de son représentant à ce propos.

Il est également important de rappeler que les représentants ne doivent pas se fier systématiquement au montant d'assurance inscrit sur la police qui vient à échéance. Il est important de prendre le temps d'en faire une analyse consciencieuse.

<sup>1</sup> <https://support.google.com/maps/> et [www.google.ca/intl/fr/maps/about/behind-the-scenes/streetview/privacy/](http://www.google.ca/intl/fr/maps/about/behind-the-scenes/streetview/privacy/).



## OUTILS D'ÉVALUATION DE LA VALEUR DES BÂTIMENTS

Il existe des outils et des logiciels qui permettent d'estimer la valeur de reconstruction d'un bâtiment. Il faut cependant savoir qu'ils comportent des limitations dont il faut tenir compte lorsqu'on y a recours. Ces outils ne peuvent donc pas remplacer une évaluation professionnelle.

## RESPECTER SA CERTIFICATION, SES LIMITES ET SES COMPÉTENCES

Pour agir en assurance des entreprises, les représentants doivent détenir un certificat en assurance des entreprises (3C ou 4C) ou dans la discipline complète (3A ou 4A).

Par ailleurs, un représentant dûment certifié ne doit jamais présumer de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose (article 16 du *Code de déontologie*). Certains risques nécessitent une expertise particulière, plus encore en assurance des entreprises. Dans le doute, le représentant devra faire appel à un représentant qualifié pour répondre aux besoins d'assurance du client.

### Conseil n° 4: Expliquer les exclusions et limitations

Les représentants en assurance de dommages ont le devoir d'informer le client des exclusions et des limitations au contrat, ainsi que de le lui expliquer. S'il ne s'agit pas de passer en revue chacun des éléments d'exclusion, il faut néanmoins fournir au client les informations qui concernent les exclusions susceptibles de le toucher. De même, si l'on ne peut proposer tous les avenants existants, il faut à tout le moins offrir les plus importants en fonction des besoins exprimés.

Quant aux limitations et conditions inscrites au contrat, il est aussi primordial d'en informer le client, sans tenir pour acquis qu'il les connaît. Les contrats varient d'un assureur à l'autre, tout comme les besoins d'assurance varient d'un client à l'autre. Le service doit être personnalisé: les contrats offerts devraient être bâtis « à la carte » pour correspondre aux besoins de chaque client.

### Conseil n° 5: Être consciencieux en matière de renouvellement

Pour toutes sortes de raisons, le processus de renouvellement en assurance des entreprises est souvent jalonné de contraintes de temps diverses et autres imprévus. Les représentants doivent donc, dans la mesure du possible, ajuster leurs démarches afin de pouvoir accomplir toutes leurs tâches malgré les imprévus. Ainsi, il est judicieux de s'informer des modalités de renouvellement de l'assureur dès que possible, en vue de se dégager une marge de manœuvre suffisante pour replacer le risque, le cas échéant.

Par ailleurs, l'analyse des besoins est primordiale pour établir les bonnes protections au moment de la soumission. Elle l'est tout autant à l'étape du renouvellement et lors des transferts de dossiers. Dans le cadre des inspections de la ChAD, il a parfois été constaté que les besoins n'étaient pas toujours révisés. Non seulement réévaluer le risque dans son ensemble permet au représentant d'éviter que des erreurs passées se perpétuent, mais cela permet aussi de s'assurer que les protections en vigueur sont adéquates, que les montants sont exacts et que des mesures de prévention des sinistres ont été mises en place. Au besoin, le représentant pourra conseiller l'assuré en lui proposant les avenants refusés auparavant ou de nouveaux avenants susceptibles de répondre à ses besoins.

La procédure *Renouvellement* contenue dans la boîte à outils à [chad.ca](http://chad.ca) peut aider les représentants à respecter leurs obligations en la matière. Une formation en ligne est également offerte à ÉduChAD.

### Conseil n° 6: Informer le client des honoraires exigés

Selon les articles 21 et 22 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (Code de déontologie)*, les professionnels peuvent exiger des honoraires, notamment si le dossier requiert plus de temps et est plus complexe qu'un dossier ordinaire. Lorsque le montant des frais ne dépasse pas 250 \$ en assurance des entreprises (et 50 \$ en assurance des particuliers), les honoraires peuvent être divulgués après la prestation de service, par une mention sur la facture. Toutefois, par souci de transparence, il est recommandé d'informer le client au préalable et par écrit du montant des honoraires. Cela permet d'éviter les malentendus et les frustrations. Au moment de la transaction, ces frais doivent avoir été acceptés par le client.

### Conseil n° 7: Bien conserver les dossiers

Les cabinets et les professionnels doivent conserver leurs dossiers, numérisés ou papier, dans leur intégralité jusqu'à l'expiration du délai de cinq ans **après la dernière transaction** notée au dossier. Par transaction, on entend la fermeture définitive du dossier, la date de la prestation du dernier service rendu ou l'échéance sans renouvellement ou remplacement du dernier produit vendu.

La formation *Tenue de dossiers* offerte à ÉduChAD aborde notamment les règles de conservation des dossiers-clients. ■



The English version of this article is available at [chad.ca](http://chad.ca)



LE PRÉJUDICE

(OU DOMMAGE)

CORPOREL DÉSIGNE

L'ATTEINTE PORTÉE

À L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE

OU PSYCHIQUE

D'UNE PERSONNE.

Les experts en sinistre qui traitent de tels dossiers ont avantage à disposer d'un solide réseau de spécialistes.

## LE PRÉJUDICE CORPOREL

Les réclamations pour des dommages corporels sont traitées selon les principes de la responsabilité civile, c'est-à-dire que la victime qui réclame une indemnité doit faire la preuve que l'atteinte à son intégrité physique est le résultat direct d'une faute ou d'une négligence, de façon générale. Pour un expert en sinistre, « les dossiers en dommages corporels sont traités comme tout autre dossier, indique Josée De Rossens, expert en sinistre chez IndemniPro. Une enquête est menée afin d'obtenir les versions des assurés, des réclamants et des témoins. On cherche à comprendre les faits de façon à se faire une opinion sur la responsabilité des parties impliquées et sur la valeur de la réclamation ».

Cependant, compte tenu de la nature de ces dossiers, ce ne sont pas tous les experts en sinistre qui se sentent à l'aise de les traiter. « Prenons l'exemple d'un enfant rendu paraplégique, illustre Chantal Dumouchel, expert en sinistre chez Crawford & Company. Cela peut être très difficile moralement. On doit se créer un mur mental, à l'instar des médecins. » Cependant, « la plupart des experts en sinistre qui œuvrent en dommages corporels ne changeraient pas de champ de pratique », confie-t-elle. Incursion dans cette spécialité de l'expertise en règlement de sinistres.

### L'importance de l'aspect humain

Par définition, les dossiers en dommages corporels touchent à l'humain. « Il faut faire preuve de compassion et de psychologie, explique M<sup>me</sup> De Rossens. C'est important parce que les victimes ont été touchées dans leur intégrité physique et qu'il est difficile pour elles de demeurer rationnelles dans la description des faits et des dommages subis. » M<sup>me</sup> Dumouchel renchérit sur l'importance des aptitudes humaines. « Il faut une grande écoute des victimes et des témoins, précise-t-elle. Parfois, certains veulent nous raconter leur vie. Il faut savoir les ramener avec tact au but de l'enquête: établir les circonstances de l'accident. »

Elle ajoute aussi que « le lien de confiance s'avère important pour amener la victime et les témoins à raconter l'accident de façon à obtenir une vue d'ensemble. » C'est crucial, car « il faut être en mesure de déterminer en quoi l'accident a changé la vie de la victime, et ce, à court, moyen et long terme », ajoute M<sup>me</sup> De Rossens.

Les experts en sinistre doivent parfois user de leurs talents de pédagogue pour expliquer pourquoi l'indemnisation est refusée. « On connaît tous la fameuse phrase qui dit que les assurances ne payent jamais, commente M<sup>me</sup> Dumouchel. C'est difficile, car les gens ne comprennent pas le principe de la responsabilité civile, soit la nécessité d'établir qu'il y a eu faute ou négligence. Ils ne voient pas pourquoi on pose des questions sur certains détails de l'événement dont les témoins ne se souviennent pas toujours. L'expert doit fournir beaucoup d'explications. » C'est par ailleurs une obligation déontologique primordiale.

### Un travail d'équipe

Au-delà de ces qualités humaines, les experts en sinistre qui traitent de tels dossiers ont avantage à disposer d'un solide réseau de spécialistes. Parmi ces spécialistes, on retrouve des médecins, des chirurgiens et des ergothérapeutes, mais également des avocats, des ingénieurs, des actuaires ou des conseillers d'orientation qui pourraient avoir un rôle crucial à jouer dans certains dossiers. Par exemple, « quand un élément d'un dossier exige une précision technique, il est essentiel de pouvoir faire appel à un spécialiste pour lui demander son avis d'expert **tout en respectant les règles liées à la confidentialité des dossiers**. Les contacts sont très importants dans ces dossiers », explique M<sup>me</sup> Dumouchel.





### Déterminer le préjudice économique

Pour évaluer l'indemnité pour préjudice corporel, « on tiendra compte de l'âge de la victime, de sa situation antérieure à la faute sur le plan de ses habitudes de vie et de ses occupations de même que sa situation présente afin de cerner, quantifier et compenser les pertes passées et futures, le cas échéant ».<sup>1</sup>

La victime peut alors prétendre à deux catégories d'indemnisation. Elle peut d'abord recevoir une compensation pour les pertes économiques (pécuniaires). Sont inclus les revenus dont elle a été privée à cause de

l'accident durant sa période de convalescence et les revenus futurs dont elle pourrait être privée, compte tenu des séquelles (par exemple, si elle ne peut plus exercer son métier comme avant et qu'elle subit une diminution de ses revenus). La victime peut également, à ce chapitre, réclamer le remboursement des dépenses engagées à la suite de l'événement, soit le coût des soins passés et futurs ou encore les dépenses extraordinaires pour réaménager son logement ou louer du matériel médical. La production de factures et les déclarations de revenus, notamment, ainsi que des calculs actuariels seront utilisés pour déterminer ces montants.

<sup>1</sup> Indemnisation du préjudice corporel: la réalité et les défis, M<sup>e</sup> Denise Boulet, [www.victime.ca/evaluation-prejudice-corporel.pdf](http://www.victime.ca/evaluation-prejudice-corporel.pdf).

**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](mailto:renee.moore@courtiersunis.com)  
Sans frais : 1 888 660-5544

  
**COURTIERS UNIS**  
LE RÉSEAU DE COURTIERS  
D'ASSURANCE INDÉPENDANTS

[courtiersunis.com](http://courtiersunis.com)

S'unir c'est pouvoir

## Le casse-tête du préjudice non économique

En vertu du principe de réparation intégrale du préjudice, la victime peut également réclamer une indemnité pour des pertes non économiques (ou non pécuniaires), telles que la perte de la jouissance de sa vie ou les douleurs et souffrances physiques et morales subies à la suite de l'accident. Ces montants ont un plafond maximal, fixé en 1978 par la Cour suprême (voir l'encadré « La trilogie de 1978 »), que les tribunaux actualisent quand vient le temps d'accorder une indemnité au chapitre des pertes non pécuniaires. Mais ces montants restent difficilement quantifiables car « les désagréments sur le plan humain et personnel n'auront pas nécessairement la même intensité d'une victime à l'autre, que ce soit pour les limitations fonctionnelles, pour l'impact lié au choc émotif ou pour les angoisses générées [...] »<sup>2</sup>. En d'autres termes, un même incident pourrait ne pas avoir les mêmes impacts d'une victime à l'autre. Pour illustrer ce principe, prenons l'exemple de la fracture d'un doigt pour un pianiste de concert comparativement à un jardinier. Alors que le jardinier pourrait poursuivre son métier à sa guise malgré les douleurs occasionnées par l'incident, la perte de mobilité du doigt pourrait contraindre le pianiste à mettre un terme à sa carrière, lui causant ainsi de la souffrance psychologique.

« C'est difficile de mettre un chiffre sur la valeur de dommages tels que les douleurs, le stress, la déprime, la perte d'autonomie, le préjudice esthétique ou encore les inconvénients divers causés par une blessure, confirme M<sup>me</sup> De Rossens. Pour évaluer ce type de dommages, il faut rechercher des cas similaires dans la jurisprudence. » Si la jurisprudence sert effectivement de base à l'évaluation, puisque les tribunaux se prononcent notamment « en fonction du plafond pour les cas les plus graves, de la preuve faite et des montants accordés dans des cas similaires »<sup>3</sup>, la décision quant au montant versé pour les préjudices non économiques relève du pouvoir discrétionnaire du tribunal<sup>4</sup>. ■

<sup>2</sup> *Id.*

<sup>3</sup> « Réflexion sur l'évaluation des pertes non pécuniaires à l'aide d'une indemnité journalière », M<sup>e</sup> Isabelle Hudon, [www.editionsyvonblais.com/blogue/isabelle-hudon/reflexion-sur-levaluation-des-pertes-non-pecuniaires-a-laide-dune-indemnite-journaliere-6/](http://www.editionsyvonblais.com/blogue/isabelle-hudon/reflexion-sur-levaluation-des-pertes-non-pecuniaires-a-laide-dune-indemnite-journaliere-6/).

<sup>4</sup> *Lavoie c. Stein*, 2013 QCCS 3471 (CanLII), par. 170.

## LA TRILOGIE DE 1978

En 1978, la Cour suprême rend trois décisions en matière de préjudice corporel. Ces décisions font encore aujourd'hui office de référence pour déterminer le plafond maximal des compensations pouvant être accordées au chapitre du préjudice non pécuniaire :

- *Andrews c. Grand & Toy Alberta Ltd.*, 1978 CanLII 1 (CSC), 2 R.C.S. 229
- *Arnold c. Teno*, 1978 CanLII 2 (CSC), 2 R.C.S. 287
- *Thornton c. Board of School Trustees of School District No. 57 (Prince George)*, 1978 CanLII 12 (CSC), 2 R.C.S.

Voici d'autres décisions intéressantes des tribunaux en matière de préjudice corporel :

- *Brière c. Cyr*, 2007 QCCA 1156 (CanLII)
- *Beaulieu c. Bourgouin*, 2007 QCCS 1166 (CanLII)
- *Giguère c. Breton*, 2008 QCCS 964 (CanLII)
- *Lavoie c. Stein*, 2013 QCCS 3471 (CanLII), confirmé en appel, 2015 QCCA 301 (CanLII)

Consultez l'intégralité de ces décisions à [jugements.qc.ca](http://jugements.qc.ca).

**RECHERCHÉS :**  
AGENTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES  
AFFILIÉS À SSQAUTO

Découvrez les avantages de devenir travailleur autonome au [ssqauto.com/affilie](http://ssqauto.com/affilie)

**LA BONNE PLACE**  
POUR UNE CARRIÈRE AU  
POTENTIEL ILLIMITÉ

« J'ai trouvé une liberté que je n'avais jamais eue en 25 ans de carrière. Mon expertise et celle de SSQauto réunies, voilà le secret de ma réussite. »

**Lyne Charbonneau**  
Agente en assurance de dommages

AFFILIÉE À  
**SSQauto**  
CORPORATION DE SERVICES FINANCIERS



▶ En 2014, le défaut d'expliquer, de conseiller et d'informer est arrivé en tête des motifs des plaintes déposées auprès du Bureau du syndic de la ChAD.



LA CHRONIQUE DOSSIER PRÉSENTE UN CAS VÉCU LIÉ À L'ASSURANCE DE DOMMAGES. NOUS AVONS SOUMIS LE CAS À UN AGENT ET À UN COURTIER EN ASSURANCE DE DOMMAGE AFIN DE CONNAÎTRE LEUR OPINION ET D'OBTENIR LEURS CONSEILS.

## AUTOCONSTRUCTION : L'IMPORTANCE DU DEVOIR D'INFORMER

### L'histoire

Un représentant en assurance reçoit une demande d'un assuré concernant un projet d'autoconstruction résidentielle. Il recueille les renseignements pour préparer sa soumission et présente une offre intéressante qui est acceptée par le client. Le représentant fait une courte description des garanties principales, comme le montant du bâtiment et la responsabilité civile. Par contre, il ne présente pas les limitations particulières liées aux formulaires pour bâtiment en construction. Quelques mois plus tard, un sinistre se déclare au moment où il reste un peu de finition à faire. Une infiltration d'eau importante survient alors que le projet n'est pas terminé et qu'il n'est pas habité. L'assuré soumet sa réclamation. Il apprend avec surprise que tout dommage causé par l'eau survenu pendant la construction du bâtiment est exclu. Il se tourne vers son représentant en assurance de dommages, qui ne lui avait jamais mentionné cette exclusion. L'assuré, furieux, dépose une plainte contre son représentant au Bureau du syndic de la ChAD.

### Agir en conseiller consciencieux

L'obligation d'informer le client sur le produit qui lui est vendu est inscrite dans la Loi sur la distribution de produits et services financiers, à l'article 28 :

*Un représentant en assurance doit, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, décrire le produit proposé au client en relation avec les besoins identifiés et lui préciser la nature de la garantie offerte.*

*Il doit, de plus, indiquer clairement au client les exclusions de garantie particulières compte tenu des besoins identifiés, s'il en est, et lui fournir les explications requises sur ces exclusions.*

Ce devoir est également repris dans le Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, notamment à l'article 37(6). Ainsi, le représentant en assurance de dommages manque à son devoir déontologique d'agir en conseiller consciencieux lorsqu'il omet d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et qu'il ne leur donne pas tous les renseignements nécessaires ou utiles. Ce devoir s'étend au contrat d'assurance, mais également à la description des exclusions particulières, compte tenu des besoins exprimés par le client.

**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](http://desjardins.com/carriere)

 **Desjardins**  
Coopérer pour créer l'avenir





### Des exclusions standards

Les projets liés à l'autoconstruction d'une maison neuve peuvent poser problème, car il s'agit « d'assurer un bâtiment qui est vacant ou inoccupé pendant plusieurs mois avec un contrat d'assurance qui comporte des protections restreintes », explique Marc Caron, agent en assurance de dommages des entreprises, directeur de la souscription chez LEDOR Assurances. Les particularités de ces contrats semblent néanmoins assez standards. « Les exclusions de base sont le vandalisme et les actes de malveillance, le bris de vitres, le vol de matériaux de construction et les dégâts d'eau », explique Thomas Scharen, courtier en assurance de dommages des particuliers, superviseur – Lignes personnelles, directeur de comptes chez HUB International Québec. Il fait cette mise en garde : « Les clients passent par exemple d'une protection tous risques à une assurance de chantier. Ils pensent donc être couverts contre les dégâts d'eau. Or, ce n'est jamais le cas. Cette exclusion peut être un piège si l'on ne prend pas le temps de bien la mentionner au client. »

Selon M. Caron, « tout représentant certifié en assurance de dommages devrait être au fait de ces exclusions ». Il rappelle par ailleurs que si l'on peut souscrire un avenant pour les autres exclusions, « les dommages par l'eau sont a priori toujours exclus des contrats d'assurance "résidence en construction" et les assureurs n'offrent pas l'option de l'ajouter par avenant en surprime ».

### Adapter ses conseils aux connaissances du client

Le devoir de conseil doit tenir compte aussi des connaissances de l'assuré. En écoutant attentivement ce dernier, le représentant en assurance de dommages pourra non seulement recueillir les informations importantes pour assurer le risque, mais également être en mesure de déterminer les conseils dont le client aura besoin.

M. Caron rappelle que pour assurer ce type de risque, le représentant devra vérifier au moins trois éléments principaux, soit « la durée prévue des travaux, la nature du projet – construction neuve ou agrandissement – et si le propriétaire réside ou non sur les lieux pendant les travaux ».

L'autoconstruction nécessite un accompagnement étroit, car les personnes qui se lancent dans une telle aventure sont rarement expertes. « Pour un chantier de six mois par exemple, nous faisons un suivi mensuel auprès du client pour vérifier s'il y a eu des changements, explique M. Scharen. C'est aussi pour pallier ce manque d'expérience que le représentant formule des recommandations tout au long du chantier. » Grâce aux informations recueillies, le représentant est en mesure de fournir des consignes de prévention qui peuvent s'avérer cruciales pour l'assuré. « Par exemple, si la maison est vacante le temps du chantier, le risque de vandalisme est plus important. On peut alors lui donner des consignes de sécurité qui permettront de prévenir le risque. »

### Les écrits restent

Il se peut aussi que l'assuré ne retienne pas toutes les explications fournies. Dans cette optique, il est judicieux de transmettre « un document écrit confirmant à l'assuré les protections et les exclusions contenues dans son contrat d'assurance », conseille M. Scharen.

Pour cette même raison, le représentant avisé annotera soigneusement le dossier du client en y consignnant les explications fournies et en y déposant une copie de la lettre envoyée. Tous les moyens mis en œuvre pour informer adéquatement le client doivent être conservés au dossier. Pour en savoir plus sur ce que devrait contenir le dossier-client, les représentants peuvent consulter la procédure *Tenue de dossiers-clients et notes aux dossiers*, disponible dans la boîte à outils à [chad.ca](http://chad.ca). ■



M<sup>e</sup> Karine Lizotte, syndic adjoint,  
courtier en assurance de  
dommages des particuliers

## UN REPRÉSENTANT DOIT FAIRE PREUVE D'INDÉPENDANCE PROFESSIONNELLE EN TOUT TEMPS

### Les faits<sup>1</sup>

Les assurés étaient propriétaires d'un hôtel qui a été détruit par un incendie dans la nuit du 8 au 9 janvier 2009. Bien que le bâtiment n'ait pas été une perte totale, les dommages, considérables, s'élevaient à environ 560 000 \$. L'assureur refusait d'indemniser les assurés, se basant entre autres sur une aggravation de risque non déclarée. En mai 2013, la réclamation n'était toujours pas réglée, l'assureur n'ayant versé que 282 000 \$ au créancier hypothécaire des assurés, lequel était également leur courtier d'assurance.

### La plainte formelle

Après enquête par le Bureau du syndic, une plainte a été déposée devant le Comité de discipline, laquelle reprochait au courtier de « ne pas avoir évité de se placer directement ou indirectement dans une situation où il serait en conflit d'intérêts ». Les éléments recueillis lors de l'enquête ont démontré que le courtier avait procuré une couverture d'assurance pour le bâtiment dont ses clients étaient propriétaires par l'intermédiaire de son cabinet en assurance de dommages et qu'il était devenu leur créancier hypothécaire par l'intermédiaire de sa compagnie de gestion, pendant la période de

mai 2005 à 2009. Selon le syndic, cette situation contrevenait à l'article 10 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (Code de déontologie)* et à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)*.

Article 10 du *Code de déontologie* :

10. Le représentant en assurance de dommages doit éviter de se placer, directement ou indirectement dans une situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, le représentant est en conflit d'intérêts :

1° lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à privilégier certains d'entre eux à ceux de son client ou que son jugement et sa loyauté envers celui-ci peuvent en être défavorablement affectés;

2° lorsqu'il obtient un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour un acte donné.

Article 16 de LDPSF :

16. Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients.

Il doit agir avec compétence et professionnalisme.

<sup>1</sup> *Chambre de l'assurance de dommages c. Lareau*, 2013 CanLII 33424.



**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 interrogiez sur votre pratique en regard de vos obligations déontologiques.



Imprimez ou partagez cet article à [chad.ca](http://chad.ca)

### L'analyse du Comité de discipline

Le Comité de discipline a déterminé qu'il y a conflit d'intérêts notamment lorsqu'un représentant en assurance de dommages se trouve dans une situation où ses intérêts sont opposés à ceux de ses clients, lorsqu'il peut favoriser certains de ses intérêts au détriment de ceux de ses clients ou lorsque son jugement ou sa loyauté peuvent être affectés. Le Comité de discipline a reconnu qu'un représentant peut continuer d'agir s'il obtient le consentement éclairé de son client. Toutefois, en aucun cas, le représentant ne peut agir si c'est son indépendance professionnelle qui est en jeu, même si le client connaît et accepte la situation.

Lorsqu'il est question d'un avantage financier, le représentant ne peut exécuter le mandat, car son indépendance professionnelle ne peut être sauvegardée. Dans le cas illustré ici, le courtier, en prêtant de l'argent aux assurés, encaissait des intérêts. Pour le comité, « la signature de plusieurs prêts hypothécaires d'une valeur totale de 600 000 \$ risquait de le placer dans une situation où, de toute évidence, son indépendance professionnelle pouvait être questionnée ».

Aussi, le comité est venu préciser qu'il n'était pas nécessaire d'indiquer spécifiquement, à l'article 10 du *Code de déontologie*, les mots « indépendance professionnelle » pour conclure à une infraction : « [...] le Comité considère qu'une interprétation large et libérale de l'article 10 du *Code de déontologie* doit nécessairement englober l'obligation de sauvegarder son indépendance professionnelle, et ce, dans le but d'assurer l'objectif de la loi, soit la protection du public. »

Puisque le courtier avait agi comme prêteur par l'intermédiaire d'une entreprise de gestion et non par l'entremise de son cabinet, le Comité de discipline s'est également posé la question suivante : est-ce que le professionnel peut être reconnu coupable personnellement d'une infraction alors que c'est une personne morale, l'entreprise de gestion, qui est le prêteur, entreprise dont le courtier est actionnaire ? Le comité y a répondu en citant la décision *Chauvin c. Beaucauge*, 2008 QCCA 922

(CanLII).

Dans cette décision, la Cour d'appel a reconnu que la théorie de l'alter ego s'appliquait aux membres de la ChAD. Cette théorie permet de reconnaître une responsabilité personnelle au professionnel qui a délégué des tâches qui doivent être effectuées par un certifié à une personne n'étant pas certifiée. Par exemple, un courtier qui demande à son adjointe de renouveler une police automobile sera responsable des actes commis par cette dernière. Ainsi, non seulement le courtier aura permis l'exercice illégal de la profession de représentant mais, si l'adjointe a omis d'ajouter une protection sur le renouvellement, il pourra de plus être reconnu personnellement coupable par le Comité de discipline de ne pas l'avoir fait.

Cette théorie s'applique également si le courtier pose des actes par l'entremise d'entreprises « dont il est le principal actionnaire et dirigeant ».

À la suite de cette analyse, le Comité de discipline a déclaré le courtier coupable « de s'être placé dans une situation de conflit d'intérêts et d'avoir fait défaut de préserver son indépendance professionnelle puisqu'il tirait un avantage personnel, direct et actuel et même éventuel pour un acte donné ».

### La sanction

Lors de l'audition sur sanction, les parties ont présenté des recommandations communes au Comité de discipline, soit 10 000 \$ d'amende, 2 000 \$ pour chacun des cinq chefs. Ce montant a été réduit à 8 000 \$ pour tenir compte du principe de la globalité de la sanction, laquelle ne doit pas être accablante pour l'intimé. Le comité a entériné cette recommandation en rappelant que la sanction ne doit pas être punitive, mais plutôt permettre d'éviter qu'une telle situation se reproduise. De plus, si les sanctions recommandées sont justes et raisonnables, le Comité de discipline doit les respecter. ■

► The English version of this article is available at [chad.ca](http://chad.ca)



M<sup>e</sup> Jasmine de Guise  
et M<sup>e</sup> Jean Doyle  
Lamarre Linteau & Montcalm

## L'APPLICATION DE LA THÉORIE DU « CONTINUOUS TRIGGER » EN DROIT QUÉBÉCOIS

Il y a quelques mois à peine, la théorie du « Continuous Trigger » était pratiquement inconnue des plaideurs québécois. En effet, aucune règle spécifique incluse dans la législation québécoise ne pouvait nous éclairer à l'égard de la question des dommages dits continus et progressifs ainsi que le partage de l'indemnité payable pour de tels dommages en présence d'une pluralité d'assureurs.

Il fallait plutôt se rabattre sur la common law canadienne et américaine afin d'y déceler des principes et des règles compatibles avec le droit québécois.

C'est devant cette lourde tâche que s'est retrouvé l'honorable juge Michel Richard, dans le cadre du mégaprocès relatif à la problématique de la pyrrhotite ayant eu lieu à Trois-Rivières. Le 12 juin 2014, le juge Richard a rendu une décision très attendue<sup>1</sup>, notamment sur cette question en matière d'assurance de dommages.

Mais tout d'abord, pourquoi cette question était-elle si importante à trancher?

Lorsqu'il est établi qu'une personne a subi un dommage, il est entendu que pour qu'un tel dommage soit couvert par l'assureur, il doit avoir eu lieu au cours de la période d'assurance couverte par le contrat d'assurance en question.

Les contrats d'assurance sont en effet « déclenchés » seulement lorsqu'une cause ou un événement entraîne un dommage durant la période d'assurance. Cette question peut paraître théorique à première vue, puisque dans la majorité des cas, l'événement ou la cause et le dommage surviennent simultanément. C'est le cas, par exemple, lorsqu'une propriété est détruite par un incendie<sup>2</sup>.

Bien évidemment, ce ne sont pas tous les dommages qui sont causés par le feu. Qu'arrive-t-il alors lorsque le dommage résulte de l'insertion d'un produit ou d'une substance défectueuse dans une structure et que le dommage se manifeste, à l'œil nu, beaucoup plus tard, par une détérioration progressive et s'aggravant au fil du temps? La survenance du dommage peut alors être très compliquée à fixer dans le temps, de sorte qu'il devient presque impossible de déterminer le contrat d'assurance applicable.

### Les différentes approches élaborées

Quatre approches ont été élaborées par la common law canadienne et américaine afin de déterminer le « moment » de la survenance d'un dommage continu et progressif. En voici un résumé:

1. Théorie de l'exposition (« Exposure Theory »): la police applicable est celle qui est en vigueur au moment de l'exposition au fait générateur (le tout premier fait générateur) du dommage. Dans le cas de la pyrrhotite, il s'agissait donc du moment de l'oxydation de la pyrrhotite. C'est donc ce fait générateur qui « marque » le dommage dans le temps: la détérioration qui en découle n'est qu'une manifestation du dommage déjà survenu.

<sup>1</sup> *Deguisse c. Montminy*, 2014 QCCS 2672.

<sup>2</sup> *Alie c. Bertrand*, 2002 CanLII 31835.

# Conti nuous Trigger der

2. Théorie de la manifestation du dommage (« Manifestation Theory »): le dommage ne survient que lorsqu'il est découvert par l'assuré ou la tierce partie en cause. La couverture d'assurance est déclenchée lorsque l'assuré ou la tierce partie s'aperçoit ou aurait dû s'apercevoir du dommage. La police applicable est donc celle en vigueur lorsque le dommage se manifeste pour la première fois. Dans le cas de la pyrrhotite, il s'agit du moment du gonflement du béton et de la fissuration.
3. Théorie de la survenance du dommage (« Injury-in-Fact Theory »): la police sera applicable si, dans les faits, il y a effectivement eu un dommage durant la période de couverture de la police, peu importe si l'assuré ou la tierce personne le savait ou aurait dû le savoir. Lorsque le dommage est continu et progressif, toutes les polices d'assurance en vigueur durant cette continuation et cette progression sont déclenchées.
4. Théorie du « sinistre continu » (« Continuous Trigger »<sup>3</sup>): le point de départ du dommage est le moment de la première exposition au fait générateur (voir la théorie de l'exposition) et le dommage « continue » d'exister jusqu'à ce qu'il devienne manifeste ou aurait dû devenir manifeste. Dans ce cas, toutes les polices d'assurance en vigueur durant cette période sont applicables.

C'est cette quatrième théorie qu'a retenue le juge Richard dans son jugement du 12 juin 2014. En effet, il conclut que les dommages liés à l'oxydation de la pyrrhotite ont débuté dès le moment de la coulée<sup>4</sup> et se sont poursuivis jusqu'à la date d'apparition des dommages, que les parties ont considérée comme étant la date de « cristallisation » des dommages, de façon continue.

Ainsi, par l'application de cette théorie, tous les assureurs des assurés responsables couverts par une telle assurance ont été tenus de contribuer en fonction de leurs dates de couverture comprises entre la coulée et la cristallisation. Entre assureurs, l'indemnité payable est répartie au prorata de la période de couverture des divers contrats d'assurance applicables émis par chacun. À titre d'exemple, un assureur couvrant cinq des dix années durant lesquelles survient un dommage devra assumer 50 % de l'indemnité payable.

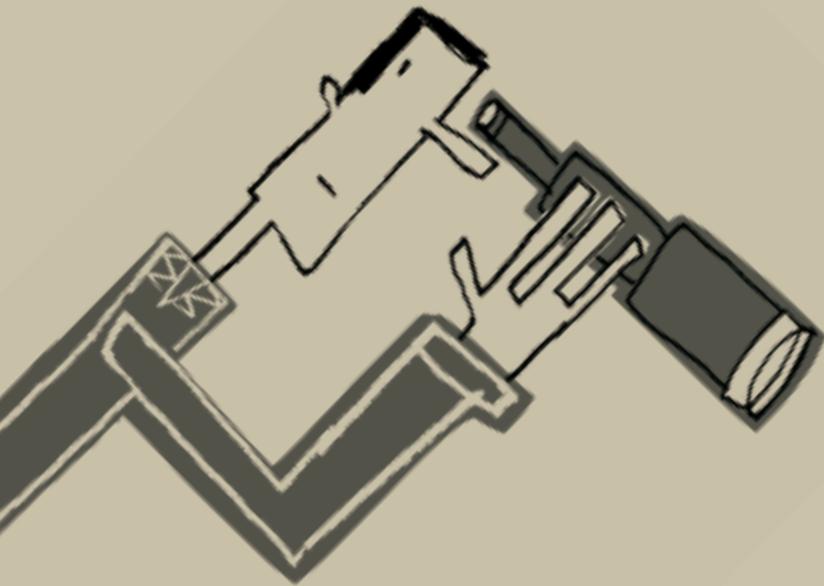
## Conclusion

Le cas de la pyrrhotite à Trois-Rivières a soulevé de nombreuses questions de faits et de droit et a forcé des centaines de juristes québécois à se questionner sur des concepts peu connus en droit québécois. Le juge Richard retient la théorie du « Continuous Trigger » alors que d'autres jugements québécois appliquent plutôt la théorie de la manifestation<sup>5</sup>. Quels seront les critères d'application établis par les instances supérieures dans le choix de l'une ou l'autre de ces théories? À suivre. ■

<sup>3</sup> Il n'existe en français aucun équivalent pour désigner cette théorie.

<sup>4</sup> *Op. cit.*, note 1, par. 1918.

<sup>5</sup> *Allstate du Canada Cie D'Assurance c. Assurance Royale du Canada*, 1994 R.J.Q. 2045 (C.S.), 1999 R.J.Q. 2827 (C.A.).



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

### **Andrée-Anne Duval (Montréal)**

Inactive comme agent en assurance de dommages, intimée  
Certificat n° 181038  
Plainte n° 2013-12-08(C)

#### **Plainte**

La plainte comporte cinq chefs d'infraction, lesquels se sont produits en 2012. Ces chefs sont notamment des défauts d'exécution de mandats.

Il est reproché à l'intimée d'avoir fait défaut d'exécuter des mandats confiés par des assurés afin d'obtenir une protection d'assurance automobile, laissant les assurés sans protection pour une certaine période et créant un découvert technique (chefs n° 1 et 3).

#### **Décision**

Le 8 décembre 2014, à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu l'intimée coupable des chefs n° 1 et 3.

#### **Sanction**

Le 24 avril 2015, le Comité de discipline a imposé à l'intimée une amende de 3000 \$ pour le chef n° 1 et une amende de 2000 \$ pour le chef n° 3.

L'intimée a été condamnée au paiement partiel des déboursés.

#### **Comité de discipline**

M<sup>e</sup> Daniel M. Fabien, président suppléant  
M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A.,  
courtier en assurance de dommages,  
membre  
M<sup>e</sup> Christian N. Dumais, C.d'A.Ass., courtier  
en assurance de dommages, membre

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

### **Luc Nadeau (Terrebonne)**

Inactif et sans mode d'exercice comme courtier en assurance de dommages, intimé  
Certificat n° 124812  
Plainte n° 2015-01-05(C)

#### **Plainte**

La plainte comporte huit chefs d'infraction, lesquels se sont produits en 2011 et 2012.

Ces chefs portent notamment sur des appropriations de sommes d'argent. Il est reproché à l'intimé de s'être approprié des sommes constituant des paiements partiels et complets de primes de renouvellement et d'émission de polices d'assurance (chefs n° 1, 2, 5, 6 et 7). De plus, il lui a été reproché d'avoir agi avec malhonnêteté en demandant au service de la comptabilité d'encaisser des chèques émis par des clients pour leur police d'assurance et de les déposer dans d'autres comptes clients (chefs n° 3, 4 et 8).

#### **Décision**

À la suite d'un plaidoyer de culpabilité, l'intimé a été reconnu coupable de tous les chefs mentionnés dans la plainte.

#### **Sanction**

Le 4 juin 2015, le Comité de discipline a imposé les sanctions suivantes:

- une période de radiation temporaire de 12 mois;
- une amende de 15000 \$;
- le paiement des déboursés.

De plus, une limitation d'exercice a été imposée à l'intimé. Celle-ci, d'une durée de cinq ans, consiste en une interdiction de manipuler directement l'argent des clients. Ces tâches devront être acquittées par l'assureur ou par le cabinet.

L'intimé a été condamné au paiement des déboursés.

#### **Comité de discipline**

M<sup>e</sup> Patrick de Niverville, président  
M<sup>me</sup> Céline Lachance, courtier en assurance de dommages, membre  
M<sup>e</sup> Christian N. Dumais, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre

L'intégralité  
des décisions  
du Comité  
de discipline  
de la ChAD  
se trouve à  
[jugements.qc.ca](http://jugements.qc.ca)





### **PRIX MARCEL-TASSÉ 2016 : L'EXCELLENCE DE LA RELÈVE DOUBLEMENT SALUÉE**

Le prix Marcel-Tassé, c'est quoi? C'est l'occasion d'entreprendre sa carrière en assurance de dommages en démontrant son leadership!

Nouveau en 2016: la ChAD remettra deux prix, chacun assorti d'une bourse de 2000 \$, afin de souligner le leadership et l'excellence de la relève en assurance de dommages. Le premier prix s'adresse aux titulaires d'un diplôme d'études collégiales (DEC) en Conseil en assurances et en services financiers ou d'une attestation d'études collégiales (AEC) en assurance de dommages.

Le second prix, quant à lui, s'adresse aux candidats universitaires ou autres diplômés collégiaux qui n'ont pas une formation spécialisée en assurance de dommages, mais qu'on retrouve en grand nombre au sein de l'industrie.

Les candidats de chaque prix doivent être en période probatoire ou faire carrière à titre de professionnel certifié (agent, courtier ou expert en sinistre) depuis moins d'un an au 31 décembre 2015.

Tous les détails à [chad.ca](http://chad.ca).

### **RÉVISION DE LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS**

La période de consultation découlant du dépôt du *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers* se termine sous peu. Une partie des activités estivales de la ChAD ont ainsi été consacrées à ce dossier.

Afin d'alimenter sa réflexion à l'égard des modifications qui devraient être apportées à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, la ChAD a rencontré plusieurs dizaines de bannières, cabinets et assureurs au cours de l'été. Elle a pris connaissance des préoccupations des représentants et de l'industrie pour suivre de près l'évolution des pratiques de distribution et d'indemnisation en assurance de dommages.

Le Comité sur les affaires de régulation, un comité du conseil d'administration (C. A.) de la ChAD dont le mandat est de commenter les lois, étudie également la question pour formuler des recommandations au C. A.

Restez informé à [chad.ca](http://chad.ca).

### **SITE CONSACRÉ À LA COPROPRIÉTÉ**

Le site [lacopropriete.info](http://lacopropriete.info) a été lancé le 16 juin dernier. Il s'agit d'une initiative de la Chambre des notaires à laquelle collabore la ChAD avec neuf autres ordres et organismes d'autoréglementation voués à la protection du public et détenant une expertise en lien avec la copropriété.

Se voulant un carrefour d'information virtuel, ce site s'adresse aux copropriétaires, acheteurs, vendeurs, administrateurs, promoteurs et même aux représentants en assurance de dommages qui désirent obtenir des renseignements complets sur le sujet et tout connaître sur leurs droits et obligations.

Grâce à la fonctionnalité Info-Experts, les usagers pourront poser leurs questions et recevoir dans les 48 heures, sans frais, des réponses d'experts désignés en la matière. Une infolettre, à laquelle la ChAD participe également, est disponible.

Plus de détails sur le site [lacopropriete.info](http://lacopropriete.info).

### **UNE COLLABORATION DANS LA CONTINUITÉ DES INITIATIVES DE LA CHAD**

Faisant suite aux constats du Comité spécial sur la copropriété en 2013, un plan d'action proposant plusieurs pistes avait été élaboré afin, notamment, de favoriser un meilleur accès à l'information. La collaboration de la ChAD au site [lacopropriete.info](http://lacopropriete.info) est parfaitement en accord avec ce plan d'action. ■



## NOUVELLE PLATEFORME DE RECRUTEMENT EN ASSURANCE DE DOMMAGES À PROSDELAASSURANCE.CA

Afin de mettre en relation les employeurs avec la relève, la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages lance une nouvelle plateforme de recrutement spécialisée pour l'industrie de l'assurance de dommages à **Prodelassurance.ca**.

Facile d'utilisation, la plateforme est une solution complète permettant aux employeurs et aux candidats de créer leur profil et d'afficher ou de rechercher des offres d'emploi.

Pour trouver la perle rare, les employeurs peuvent rechercher dans une banque de candidats composée d'étudiants et de finissants en assurance de dommages, de nouveaux arrivants qualifiés, de retraités actifs de l'industrie, d'adultes en réorientation de carrière et de professionnels de l'industrie.

**RECRUTEZ ET AFFICHEZ GRATUITEMENT EN TANT QUE MEMBRE DE LA COALITION**

Les employeurs membres et partenaires de la Coalition bénéficient d'un accès privilégié et d'une offre de lancement pour afficher des offres d'emploi et recruter **gratuitement**.

### **Vous désirez, vous aussi, recruter gratuitement à Prodelassurance.ca ?**

Devenez membre de la Coalition en contribuant à la campagne de financement 2015-2016 lancée le 2 mars dernier et dont l'objectif est de 480 466 \$.

### **Rendez-vous sur la plateforme de recrutement en assurance de dommages à Prodelassurance.ca.**

## L'ASSURANCE DE DOMMAGES : ON Y ARRIVE PAR HASARD, MAIS ON Y RESTE PAR AMOUR

La nouvelle campagne publicitaire de la Coalition met en vedette des professionnels de l'industrie qui n'auraient jamais pensé faire carrière en assurance de dommages. Pour Louis, Chloé, Shawna et Jean-Grégory, c'est grâce à une rencontre, une discussion, une lecture, une publicité qu'ils ont trouvé leur voie. Si l'on vous demandait qu'est-ce qui vous a amené en assurance, que répondriez-vous ?

### LE HASARD FAIT PARFOIS BIEN LES CHOSES

Les raisons pour lesquelles les professionnels tombent en amour avec leur carrière sont nombreuses : aider les gens au quotidien, bénéficier de conditions de travail intéressantes, avoir des possibilités d'avancement, relever des défis professionnels, et plus.

Vous désirez, vous aussi, partager votre passion ? Devenez ambassadeur ! Pour en savoir plus, communiquez avec la Coalition à **coalition@chad.qc.ca**.

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

## Q REVENU QUÉBEC M'A ENVOYÉ UN DOCUMENT ME DEMANDANT DE TRANSMETTRE DES INFORMATIONS SUR MON ASSURÉ. PUIS-JE LE FAIRE ?

R Selon l'article 23 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, le représentant en assurance de dommages doit respecter le secret de tous renseignements personnels qu'il obtient sur un client et les utiliser aux fins pour lesquelles il les obtient, à moins qu'une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal ne le relève de cette obligation.

Cependant, la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* prévoit quelques exceptions au principe de la confidentialité, notamment à l'article 18.

Ainsi, un renseignement personnel peut être transmis sans le consentement de l'assuré « à un organisme chargé en vertu de la loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions, si le renseignement est nécessaire pour la poursuite d'une infraction à une loi applicable au Québec ».

Avant de transmettre l'information, exigez une demande écrite vous relevant de l'obligation de confidentialité et conservez-la dans vos dossiers.

Pour en savoir plus sur la protection des renseignements personnels, consultez la boîte à outils à [chad.ca](http://chad.ca) ou suivez la formation *Protection des renseignements personnels* à [chad.ca/educhad](http://chad.ca/educhad).

## Q QUELLES RÈGLES DOIS-JE SUIVRE SI JE NE VEUX PLUS FAIRE AFFAIRE AVEC UN CLIENT ?

R Le courtier en assurance de dommages qui a le mandat de trouver ou de renouveler un contrat pour un client doit aviser ce dernier lorsqu'il met fin à ce mandat. L'envoi d'une lettre de fin de mandat est tout indiqué.

La lettre de fin de mandat devrait permettre à l'assuré de comprendre clairement que le représentant ne fera aucune démarche pour lui trouver un contrat d'assurance. L'assuré doit être informé qu'il doit entreprendre lui-même des démarches pour se procurer une nouvelle protection auprès d'un autre représentant. La lettre de fin de mandat doit mentionner le numéro de police, le nom de l'assureur, la période d'échéance ainsi que le risque et l'emplacement concernés.

La ChAD a créé six lettres types personnalisables ainsi qu'une procédure de fin de mandat, disponibles dans la section « Fin de mandat » de la boîte à outils de [chad.ca](http://chad.ca). ■

**CONSEIL D'ADMINISTRATION** Présidente Diane Beaudry, CPA, CA, I.A.S.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 / M<sup>me</sup> Julie-Martine Loranger, I.A.S.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 M<sup>me</sup> 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 M<sup>me</sup> Marie-Josée Belhumeur, 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.

La ChAD*Presse* 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 Téléc.: 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.



AVEZ-VOUS OBTENU TOUTES VOS UFC ?

# UFC

**Cet automne, suivez  
une des formations en  
Conformité de la ChAD  
en salle ou en entreprise.**

Consultez le calendrier et les descriptifs  
à [chad.ca/formation](http://chad.ca/formation).



Prix de groupe offerts.  
Renseignez-vous à  
**[formation@chad.qc.ca](mailto:formation@chad.qc.ca)**  
ou au 1 800 361-7288.



CHAMBRE  
DE L'ASSURANCE  
DE DOMMAGES