

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

LA CHAD PRESSE

VOLUME 16 NUMÉRO 4 HIVER 2015

RESTAURANTS

SPECIALITÉ

L'ASSURANCE DES

CONFORMITÉ

SYNDICATS DE COPROPRIÉTÉ:
TROIS RÈGLES APPLICABLES
EN TOUT TEMPS

ENJEUX

LE CYBER-RISQUE:
DE LA PRÉOCCUPATION
À LA GESTION DU RISQUE

FORMATION

COURS OBLIGATOIRE



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

ENVOL PUBLICITÉ CANADIENNE 40062480

Formation 2
Calendrier des formations
Cours obligatoire

Enjeux 4
Le cyber-risque :
de la préoccupation
à la gestion du risque

Conformité 8
Syndicats de copropriété :
trois règles applicables
en tout temps

Spécialité 10
L'assurance des restaurants

Dossier 14
Un cas de coût
de reconstruction
partiellement garanti

Syndic 16
En langage clair,
s'il vous plaît!

Jurisprudence 18
Les obligations du prêteur
hypothécaire envers l'assureur :
la récente décision de
la Cour supérieure

Discipline 20

Industrie 23

CALENDRIER DES FORMATIONS PRINTEMPS 2016

**Jurisprudence disciplinaire 2014 :
les décisions qui influencent
votre pratique**

3 UFC Conformité | AFC07940

Montréal	11 février 2016
Québec	18 février 2016
Montréal	17 mars 2016

Prix :

100 \$ plus taxes

> ÉduChAD

Cours en ligne disponibles
en tout temps

- Protection des renseignements personnels
- Tenue de dossiers
- Notes aux dossiers (représentants)
- Notes aux dossiers (experts en sinistre)
- Renouvellement
- Technologies et bonnes pratiques

Inscrivez-vous à chad.ca/educhad.

> PÉRIODE DE RÉFÉRENCE 2014-2015

Elle se termine le 31 décembre prochain. Vérifiez les UFC acquises et celles à obtenir à chad.ca, section « Mon dossier UFC ».

Au 1^{er} novembre 2015 :

- 50,3 % des certifiés avaient rempli leur obligation de formation continue.
- 43 % des certifiés avaient acquis 50 % et plus des UFC exigées.
- 5,6 % des certifiés avaient acquis moins de 50 % des UFC exigées.

Les certifiés qui n'auront pas acquis les UFC exigées à la fin de 2015 bénéficieront d'une période de grâce allant jusqu'au 31 mars 2016 pour se conformer.



**Prix de groupe
offerts aux
entreprises**



**Consultez
la liste des
formations
accréditées et
leur description
à chad.ca.**

Obtenez vos 3 UFC en Conformité dès janvier 2016 en suivant le cours *Cap sur la conformité: votre devoir d'informer, d'expliquer et de conseiller* et l'une des six autres formations disponibles à ÉduChAD.

COURS OBLIGATOIRE

> CAP SUR LA CONFORMITÉ : **VOTRE DEVOIR D'INFORMER, D'EXPLIQUER ET DE CONSEILLER**

Le cours obligatoire intitulé *Cap sur la conformité: votre devoir d'informer, d'expliquer et de conseiller* sera disponible en ligne à ÉduChAD dans la semaine du 5 janvier 2016. Les certifiés auront jusqu'au 31 décembre 2017 pour le suivre. Le prix sera de 60 \$, soit 30 \$ par UFC.

L'objectif de ce cours est de revenir sur le devoir de conseiller, d'expliquer et d'informer qui incombe aux professionnels, dans le but d'assurer la protection du public. Ce devoir est au cœur du rôle des professionnels, mais il demeure l'un des motifs de plainte les plus fréquents au Bureau du syndic chaque année. Les principes de ce devoir, ses implications et ses obligations sont présentés de manière interactive et dynamique au moyen de vidéos, d'entrevues, de mises en situation et de questionnaires adaptés à la réalité des représentants en assurance de dommages ou des experts en sinistre, selon la version choisie.

Ainsi, les agents et les courtiers en assurance de dommages réviseront leurs obligations en suivant les faits et gestes de M^{me} Diaz, certifiée en assurance de dommages, et de ses clients, de la souscription au renouvellement d'un contrat d'assurance.

Rôle-conseil, cueillette d'information et évaluation du montant d'assurance sont quelques-uns des sujets qui sont abordés par cette formation à l'aide de questions et de mises en situation concrètes.

Les experts en sinistre suivront, quant à eux, M. Laliberté et ses clients tout au long du processus de règlement de sinistre. Les explications à fournir dans le déroulement du règlement et le contrôle de la réclamation sont expliqués au moyen de trois scénarios interactifs de sinistre.

Lors de l'évaluation finale, les professionnels devront obtenir 60 % et plus afin de réussir le cours. Ils obtiendront alors automatiquement 2 UFC obligatoires. Rappelons que ces UFC sont comptabilisées à même les 3 UFC requises en Conformité.

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

> UNE FORMATION EN LIGNE FLEXIBLE **GRÂCE À ÉduChAD**

- Libre choix de l'heure et du lieu où suivre la formation.
- Au besoin, la formation peut être interrompue et reprise plus tard.
- Un tronc commun et des scénarios adaptés à la réalité de chaque catégorie de certifié.
- Le cours sera offert en français. Une version originale sous-titrée en anglais sera disponible au printemps 2016.

> EN BREF

- Cours obligatoire à suivre avant le 31 décembre 2017
- 2 UFC en Conformité
- Disponible en ligne à ÉduChAD
- Durée: 2 heures | Mode différé
- Prix: 60 \$, soit 30 \$ par UFC
- Deux versions: une pour les agents et les courtiers en assurance de dommages; une pour les experts en sinistre
- 60 % requis pour réussir le cours

ENJEUX



AUJOURD'HUI, LA GESTION DU CYBER-RISQUE EST DEVENUE INCONTOURNABLE. AVANT D'ÉLABORER UNE POLITIQUE ET DES PROCESSUS DE CYBERSÉCURITÉ, IL FAUT BIEN COMPRENDRE LE RISQUE ET SES IMPACTS.

« Les réseaux zombies (*botnets*) sont un atout extrêmement puissant pour les criminels, car ils peuvent être utilisés pour une grande variété de fins, telles que l'envoi de pourriels, le vol d'informations bancaires, la réalisation d'une attaque par déni de service distribué (*DDoS*) ou une variété d'autres activités malveillantes. »

– *Internet Security Threat Report 2014*, vol. 19, Symantec

LE CYBER-RISQUE DE LA PRÉOCCUPATION À LA GESTION DU RISQUE

Le cyber-risque est devenu un réel enjeu : « Aujourd'hui, la question consiste à savoir quand et, surtout, comment le gérer », lance Amir Belkhelladi, associé leader de la pratique en cybersécurité, Est du Canada, chez Deloitte. L'approche des entreprises relativement à ce risque a évolué et « le cyber-risque figure maintenant dans le top 10 de leurs préoccupations ».

Le cyber-risque arrive également en tête des préoccupations actuelles du secteur canadien de l'assurance de dommages¹. Pourtant, de nombreux sondages continuent à démontrer un manque de préparation et de protection à l'égard de ce risque². À la fin de 2014, l'agence de notation A. M. Best révélait qu'au sein de l'industrie, près de 80 % des entreprises interrogées n'avaient aucune couverture contre le cyber-risque et que seulement 2 % des répondants s'étaient dotés d'un service spécialisé en cybersécurité³.

« Depuis quatre à cinq ans, la probabilité que les cyberattaques soient efficaces, c'est-à-dire qu'elles se matérialisent, s'est fortement accrue », rappelle M. Belkhelladi. Le Canada est d'ailleurs une source de cybermenaces, comme le démontrent les classements de la firme de sécurité informatique Symantec : en 2013, le Canada était la quatrième source mondiale de menaces par hameçonnage, la huitième en matière de pourriels et la dixième pour l'envoi de virus par courriel⁴. En 2014, le Canada a également fait son entrée dans le groupe des 10 pays où les cyberactivités malveillantes se déroulent le plus au moyen de réseaux zombies⁵.

Ce qu'il faut savoir du cyber-risque

Les besoins d'éducation demeurent cependant importants. La rapidité avec laquelle le cyber-risque évolue en complique la gestion au sein de toutes les entreprises. Or, les plus petits cabinets et les représentants autonomes peuvent croire qu'il est trop difficile ou trop coûteux pour eux de suivre le rythme. Pour se protéger, il faut d'abord comprendre ce dont il s'agit. Voici quatre éléments dont il faut tenir compte :

1. Toutes les entreprises peuvent être ciblées

En 2014, les petites entreprises (de 1 à 250 employés) et les moyennes entreprises (de 251 à 2500 employés) ont été la cible d'environ 60 % de toutes les attaques de harponnage (ou *spear-phishing*)⁶, une variante sophistiquée de l'hameçonnage (*phishing*). Le harponnage

consiste à envoyer un courriel qui semble provenir d'un client ou d'un employé de l'entreprise ciblée et qui contient suffisamment d'informations réelles (volées) pour que le message (piégé) semble légitime et crédible.

2. Toutes les données peuvent être visées

En 2014, les cinq types de données les plus exposées⁷ étaient :

- les vrais noms des individus (et non leurs pseudonymes sur Internet);
- les numéros d'identification officiels (tels que les numéros d'assurance sociale);
- les adresses résidentielles;
- les informations financières;
- les dates de naissance.

Il est évident ici que toutes les entreprises œuvrant en assurance de dommages et en expertise en règlement de sinistres sont susceptibles d'être visées. « Il ne faut pas oublier que les cyberattaques se produisent aujourd'hui en quantité industrielle, explique Benoît Dupont, directeur scientifique du Réseau intégré sur la cybersécurité (SERENE-RISC) de l'Université de Montréal. On parle de plusieurs centaines de milliers d'attaques par jour. Les cybercriminels pénètrent d'abord les systèmes et ne se questionnent sur l'utilité des données volées qu'après les avoir obtenues. »

Par ailleurs, selon M. Dupont, non seulement les entreprises ne connaissent pas précisément la valeur de leurs données, mais « dans les faits, elles ignorent également combien de copies de ces données leurs employés ont pu faire pour faciliter leur travail, où ces duplicata se trouvent et ce qu'ils contiennent précisément ». ▶▶▶

¹ Classé deuxième selon le communiqué « Le contexte réglementaire, le cyber-risque et les taux d'intérêt sont les principales sources de préoccupations du secteur canadien de l'assurance », 16 juillet 2015, PwC Canada, et troisième selon le *Deuxième sondage annuel sur les risques et les occasions dans le secteur de l'assurance au Canada*, KPMG.

² Voir article sur le sujet paru dans *La ChADPresse*, vol. 14, n° 3.

³ *Cyber Security Presents Challenging Landscape for Insurers and Insureds*, A. M. Best, 2014.

⁴ *Intelligence Report*, juin 2013, Symantec.

⁵ *Internet Security Threat Report 2014*, vol. 19, Symantec, p. 45 et suivantes.

⁶ *2015 Internet Security Threat Report*, vol. 20, p. 70, Symantec.

⁷ *Id.*, p. 83.

L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

PROPOSE UNE SÉRIE DE QUESTIONS QUI PERMETTRONT

D'ALIMENTER LA RÉFLEXION ET DE METTRE EN PLACE

DES MESURES DE PRÉVENTION ET DE SÉCURITÉ

INFORMATIQUE. CONSULTEZ LE BULLETIN

INFO-CONFORMITÉ (VOL. 4, N° 4, OCTOBRE 2015)

POUR EN SAVOIR PLUS.



3. Antivirus et pare-feu ne suffisent pas

Si les pare-feu et les antivirus sont importants, ils peuvent créer un faux sentiment de sécurité « face à des cyberpirates déterminés et motivés », mentionne M. Dupont. Pour être pleinement efficaces, les solutions informatiques doivent être mises à jour à la fois rapidement, soit dans les heures qui suivent la sortie d'une nouvelle mise à jour, et régulièrement.

S'il semble anodin de rappeler ces précautions, c'est qu'elles ne sont pas toujours suivies. Au printemps 2014, la faille Heartbleed a notamment forcé l'Agence du revenu du Canada à suspendre ses services en pleine période de déclarations fiscales. Une étude publiée en Australie a récemment révélé que 12 mois plus tard, près de 84 % des entreprises de ce pays n'avaient toujours pas corrigé la vulnérabilité de leurs systèmes à l'égard de ce bogue⁸.

4. Les mesures de sécurité de base sont gratuites

Une perception tenace veut qu'une politique de cybersécurité coûte cher. « Pourtant, indique M. Dupont, l'une des mesures les plus importantes dans la gestion du cyber-risque, soit le maintien à jour des systèmes d'exploitation et des logiciels installés sur le réseau informatique, est en général gratuite ». Il mentionne d'ailleurs que les quatre stratégies qui contribuent à réduire de 85 % les tentatives d'intrusions ciblées peuvent être mises en place gratuitement⁹.

Il s'agit de :

- la mise à jour du système d'exploitation;
- la mise à jour des logiciels et des applications;
- la restriction des privilèges d'administration du parc informatique à des professionnels spécialisés;
- le contrôle des logiciels et applications sur les postes informatiques en définissant une liste restreinte d'applications autorisées (*whitelisting*).

Élaborer une politique de cybersécurité

Aujourd'hui, la gestion du cyber-risque est donc devenue incontournable. Avant d'élaborer une politique et des processus de cybersécurité, il faut d'abord « bien comprendre les probabilités que survienne le risque et ses impacts potentiels sur l'entreprise », explique M. Belkhelladi. Dans l'audit du risque, il faudra tenir compte des aspects réglementaires en vigueur, comme la protection des renseignements personnels.

Ensuite, il faut élaborer « des scénarios d'affaires avec des exemples concrets et adaptés à l'entreprise », soutient M. Belkhelladi. Ainsi, une attaque par déni de service rendra indisponible l'accès à un serveur Web ou à un site Internet ou encore la distribution de courriels. « Cela aura donc un impact sur les activités de l'entreprise, par exemple en empêchant les clients de faire une souscription en ligne. Cela s'accompagne aujourd'hui souvent de chantage pour recouvrer l'usage du réseau, ajoute M. Belkhelladi. Les vols de données liées à la propriété intellectuelle, comme une base de données actuarielle, ou de renseignements sur les clients (numéros de carte de crédit, coordonnées personnelles, etc.) posent, quant à eux, un risque réputationnel et commercial. »

La suite de l'exercice consiste à implanter des processus qui permettront de prévenir le risque, mais également de le détecter et de le contrôler, comme pour toute autre pratique de gestion de risque. Toutefois, l'élaboration d'une politique de cybersécurité ne correspond pas à une simple mise à jour de la politique de la gestion de risque existante où il suffit d'ajouter le terme cyber-risque ici et là. Il faut « reprendre la démarche depuis le début pour se doter d'une stratégie de gestion de crise adaptée au monde cyber, avec les ressources spécialisées adéquates », prévient M. Belkhelladi.

⁸ 2015 Threat Report, Australian Cyber Security Centre, p. 20.

⁹ *Id.*, p. 18.



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

**La solution,
sans compromis.**

514 502-2010
courtiersnet.com

courtiersNET

▶ Les médias sociaux représentent aussi un canal propice aux cyberattaques (virus, pourriels, hameçonnage), en plus d'exposer les entreprises au risque réputationnel. Consultez la fiche-conseil de la ChAD pour élaborer une politique d'utilisation des médias sociaux à chad.ca/outils.

Compte tenu de l'ampleur de ce risque, « la répartition traditionnelle, avec un responsable pour chaque risque – financier, physique, juridique –, ne suffit plus, rappelle M. Dupont. Si vous êtes responsable des affaires juridiques, vous pourriez penser que le cyber-risque n'est pas de votre ressort. Pourtant, vous possédez probablement des données sur le fonctionnement de votre entreprise qui pourraient être cruciales. » Sans oublier que les membres du conseil d'administration (C. A.) pourraient se voir accusés d'avoir manqué à leur devoir fiduciaire ou de diligence en cas de cyberattaque.

L'affaire Wyndham aux États-Unis en est un exemple. Dans un premier recours, un actionnaire a tenté de poursuivre le C. A. de ce groupe hôtelier après le vol de renseignements personnels de plus de 600 000 clients lors de cyberattaques, accusant les administrateurs de ne pas avoir respecté leurs devoirs envers la société. Le C. A. a été blanchi dans la poursuite civile. Toutefois, la Commission fédérale du commerce (FTC) américaine vient d'être autorisée à intenter des poursuites réglementaires contre le groupe hôtelier à ce propos¹⁰.

Le facteur humain

Les politiques de cybersécurité devront donc tenir compte aussi de ceux qui devront l'appliquer. Selon le chercheur universitaire, « lorsque ces politiques sont trop contraignantes, les individus ont tendance à les contourner et à ne pas les respecter. Le changement fréquent de mot de passe peut ainsi les amener à choisir des mots de passe faibles, par lassitude ou parce que ces derniers sont plus faciles à mémoriser ». Selon lui, il serait alors préférable de changer les mots de passe moins souvent, si cela permet de s'assurer qu'ils restent forts.

« Même si on fournit aux représentants sur la route un ordinateur ultrasécurisé doté d'un accès par réseau privé virtuel, poursuit M. Dupont, ils sont susceptibles d'utiliser un réseau Wi-Fi gratuit dans un café », un type de réseau habituellement peu sécurisé. Pour qu'ils se sentent concernés par le rôle qu'ils ont à jouer dans la cybersécurité, il faut les outiller et les former régulièrement. Ils pourraient aussi recevoir une fiche qui résume la politique de cybersécurité en quelques points faciles à appliquer et qui cible les bonnes pratiques susceptibles de produire les effets les plus significatifs pour l'entreprise.

Il s'agit également de tenir compte de la culture au sein du cabinet. « Les personnes qui travaillent au développement des affaires sont reconnues pour leur prise de risque calculée, commente le chercheur. On ne peut pas leur demander du jour au lendemain de ne plus prendre aucun risque. » Les différents métiers devront donc être pris en compte lors de l'élaboration de la politique de cybersécurité. « Le cyber-risque est un changement majeur dans la gestion du risque dont les impacts touchent toutes les sphères organisationnelles, rappelle M. Dupont. Cela implique un changement de la culture de risque au sein des entreprises. » ■

LE RÔLE DE L'INDUSTRIE

Aujourd'hui, le cyber-risque concerne non seulement les entreprises, mais aussi l'ensemble de l'économie, compte tenu des nombreuses interactions entre les acteurs économiques. Le Canada a d'ailleurs adopté une stratégie nationale en matière de cybersécurité¹¹. Or, l'industrie de l'assurance de dommages a un rôle central à jouer, « comme elle l'a fait pour d'autres risques majeurs, commente M. Dupont. L'industrie est bien placée pour promouvoir les bonnes pratiques en vue de prévenir la cybercriminalité, comme elle l'a fait, par exemple, pour prévenir les incendies. »

En Europe, des collaborations ont été établies entre les firmes informatiques chargées de la sécurité des grands réseaux bancaires et l'industrie de l'assurance de dommages. L'objectif : partager les données liées au cyber-risque pour bâtir un modèle de prévision fondé sur des données fiables.

M. Belkelladi explique aussi qu'au Royaume-Uni, « les organismes de réglementation simulent des cyberattaques sur les réseaux bancaires pour savoir comment réagir à un événement de cette ampleur ». L'Institut d'assurance du Canada a également souligné l'importance d'établir ces partenariats entre l'industrie et les gouvernements pour échanger des informations sur les menaces existantes et émergentes, les techniques de défense et les pratiques exemplaires¹².

¹⁰ <https://epic.org/amicus/ftc/wyndham>.

¹¹ pensezcybersecurite.gc.ca.

¹² *Les cyberrisques : conséquences pour l'industrie de l'assurance au Canada*, Institut d'assurance du Canada, 2015, p. 46.

SYNDICATS DE COPROPRIÉTÉ : TROIS RÈGLES APPLICABLES EN TOUT TEMPS



Chaque syndicat de copropriété est unique et, par conséquent, chaque situation nécessite une évaluation particulière et spécifique des besoins à des fins d'assurance. Il existe en revanche des principes de conformité qui, eux, ne varient pas et demeurent applicables en tout temps. En voici trois.

Respecter ses limites et ses moyens

Avant d'accepter un mandat, le représentant en assurance de dommages doit tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose. Il ne doit pas entreprendre ou continuer un mandat pour lequel il n'a pas les habiletés nécessaires sans obtenir l'aide appropriée. C'est ce que prescrit l'article 17 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*. On fait état de la même obligation à l'article 28 du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

Cette obligation est d'autant plus importante que le risque que représentent les syndicats de copropriété nécessite une expertise particulière, notamment pour bien répondre aux besoins d'assurance propres au client ou encore pour évaluer les pertes subies. Prenons l'exemple d'un quadruplex converti « en condos » et d'une tour d'habitation nouvellement bâtie, munie d'un stationnement intérieur et d'un gymnase privé nécessitant la présence d'employés: bien qu'il s'agisse d'une copropriété dans les deux cas, les besoins de l'une et de l'autre seront différents. Pour assurer chacune, le représentant devra poser des questions sur les risques associés qu'il faudra être en mesure d'anticiper pour offrir les bonnes protections. Bien connaître le domaine devient essentiel.

Un représentant en assurance de dommages pourrait solliciter l'aide d'un représentant plus expérimenté ou en discuter avec les souscripteurs de l'assureur. Toutefois, il est important de faire preuve de transparence et d'en informer le client.

S'il ne peut bénéficier d'un tel soutien, le représentant devra refuser d'entreprendre le mandat ou cesser de le poursuivre, le cas échéant. Il pourra par la suite décider d'enrichir ses connaissances et de développer ses aptitudes afin de se familiariser avec ces mandats et de pouvoir les prendre en charge adéquatement.

UN NOUVEL OUTIL

Pour mieux comprendre les besoins de protection d'un syndicat de copropriété, la ChAD a créé une liste, non exhaustive, de documents et de renseignements à demander, des indispensables aux plus utiles – dont certains documents qui pourraient être importants dans le cas de copropriétés plus complexes. Téléchargez cette liste à partir de la section « Rôle-conseil » à chad.ca/outils.

La ChAD a d'ailleurs dressé une liste de formations accréditées: elle est offerte dans la section « Copropriété » à chad.ca/industrie.

Agir en conseiller consciencieux

Cette deuxième règle est au cœur même du travail des agents et des courtiers en assurance de dommages. Pour être en mesure de donner tous les conseils adaptés à la situation de son client, le représentant doit d'abord dresser le portrait le plus complet possible de sa situation. Or, pour offrir les protections appropriées au syndicat de copropriété, le professionnel doit obtenir de nombreux documents et plusieurs renseignements. Il arrive cependant que les clients ne comprennent pas pourquoi le professionnel fait de telles demandes et encore moins pourquoi leur représentant leur recommande certaines protections.

Parfois, ce sont des implications légales qu'il peut être bon de rappeler au client. Ainsi, le syndicat de copropriété a l'obligation d'assurer le bâtiment à sa valeur à neuf, comme le prescrit le *Code civil du Québec*. Le représentant peut ainsi conseiller au syndicat de la copropriété d'opter pour une **évaluation professionnelle** dans le but de déterminer une valeur assurable plus précise. Le bâtiment est-il conforme aux normes actuelles? Le représentant peut suggérer au syndicat de faire **inspecter la bâtisse** pour avoir l'heure juste. Le syndicat de copropriété pourra mettre à jour le carnet d'entretien et vérifier si le fonds de prévoyance est suffisant, autant d'éléments qu'il importe de considérer lors de la souscription d'un tel risque. Si la copropriété emploie du personnel, l'agent ou le courtier en assurance de dommages peut alors rappeler au syndicat **ses obligations à titre d'employeur** (salaires, congés, retenues à la source) et l'inviter à en établir une liste précise.

Pour aider le syndicat à faire des choix éclairés, le représentant peut expliquer que le **nombre d'unités commerciales et leur usage** affectent les risques auxquels il s'expose, par exemple lorsque les locaux sont fréquentés par le public ou loués à des tiers. De la même manière, le syndicat de copropriété connaît les impacts des contrats d'entretien ou d'approvisionnement sur le budget de la copropriété, mais il ignore peut-être que si ces contrats ne sont pas respectés, il pourrait être poursuivi et que sa responsabilité civile pourrait être engagée. Le

DES PROFESSIONNELS BIEN PROTÉGÉS

En tant que professionnels, les représentants sont soumis à de nombreuses obligations afin que leurs clients soient bien protégés. Certaines de ces obligations visent aussi à protéger les professionnels eux-mêmes. Ainsi, annoter adéquatement les dossiers-clients et les tenir de façon organisée ne sont pas que des obligations déontologiques: ces pratiques constitueront également un moyen de défense, le cas échéant.

Par ailleurs, si le représentant remplit une fonction de gestionnaire de risque auprès du syndicat de copropriété, il a intérêt à souscrire une protection en responsabilité professionnelle adéquate en le mentionnant à son assureur. Cela lui permettra de s'assurer que ses gestes sont couverts par son assurance professionnelle.

Le représentant doit donc expliquer au syndicat pourquoi il est nécessaire de tenir compte des **contrats « importants »** pour être bien protégé.

Dans tous les cas, une discussion éclairée entre le syndicat de copropriété et le représentant en assurance de dommages est nécessaire pour bien comprendre les besoins du client et le sensibiliser à l'importance d'une bonne gestion de la copropriété.

Traiter avec les bonnes personnes

Les professionnels doivent s'assurer d'éviter qu'un tiers interfère dans le dossier, selon l'article 37(3) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* et l'article 58(3) du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

Souvent, la personne-ressource sera le président du syndicat, qui sera à même de vous diriger vers les bons interlocuteurs. Toutefois, pour s'assurer de parler aux intervenants appropriés, il est important de demander **la liste et les coordonnées des membres du conseil d'administration** et, le cas échéant, du gestionnaire et des signataires des comptes bancaires. Il faut également savoir qui sont les **personnes habilitées** à agir au nom de la copropriété pour les besoins d'assurance (et les sinistres, le cas échéant). En cas de sinistre, les autres copropriétaires pourront aussi avoir leur droit de regard, puisqu'ils ont un intérêt assurable.

Il est par ailleurs indiqué de tenir à jour la liste des personnes habilitées ainsi que leurs coordonnées. Un ancien administrateur connaissant très bien la copropriété pourrait répondre aux questions avec exactitude... mais sans y être habilité pour autant. ■

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



RESTAURANTS
AVEC OU SANS
PERMIS D'ALCOOL,
BARS, BRASSERIES,
CAMIONS DE RUE,
CASSE-CROÛTES ET
PIZZERIAS: CHAQUE
ÉTABLISSEMENT A SA
SPÉCIFICITÉ DONT IL
FAUT TENIR COMPTE.

L'ASSURANCE DES RESTAURANTS

Selon l'Association des restaurateurs du Québec (ARQ)¹, il y aurait un peu plus de 20000 établissements de restauration en exploitation dans la province, majoritairement dans les régions de Montréal, de la Montérégie et de la Capitale-Nationale. Le chiffre d'affaires de cette industrie, composée à 40 % de petites et moyennes entreprises employant 10 personnes ou moins, aurait totalisé près de 10,7 milliards de dollars en 2014.

La concurrence y est cependant forte. Voulant tirer profit des nouvelles tendances, plusieurs entrepreneurs inexpérimentés se lancent en restauration, parfois trop rapidement. Par conséquent, le risque de faillite est assez important selon l'ARQ: « Le taux de survie des entreprises en restauration démontre que rares sont celles qui survivent au-delà de neuf ans, soit seulement 15,3 % d'entre elles. Après seulement cinq ans d'exploitation, c'est plus de 71 % d'entre elles qui auront fermé leurs portes », peut-on lire sur son site Web.

Le marché non standard

L'expérience semble d'ailleurs un critère important lors de la souscription d'une assurance pour un restaurant. « Nous recevons de nombreuses demandes pour des restaurants qui ne peuvent pas justifier, par exemple, de trois années dans les mêmes lieux avec le même propriétaire, comme l'exigent normalement les assureurs du marché standard », explique Ann-Marie Tourneur, PAA, directrice de la souscription chez Morin Elliott. « Les restaurateurs débutants peuvent avoir de la difficulté à obtenir une assurance », confirme Micheline Morency, FPAA, vice-présidente des opérations et de la souscription chez Groupassur.

Ils se tournent alors vers le marché non standard pour assurer « le bâtiment, les biens et le contenu (équipement et machines), l'interruption des affaires et la responsabilité civile dans le cadre des activités », précise M^{me} Tourneur. M^{me} Morency ajoute par ailleurs que « la protection contre les pertes d'exploitation dues à une interruption des affaires est très importante pour les restaurants. Un incendie qui entraînerait une fermeture temporaire peut suffire pour perdre des clients », cette volatilité de la clientèle pouvant entraîner la faillite de l'établissement.

Visite des lieux

Outre la faillite, les incendies constituent l'un des plus grands risques que peuvent craindre les restaurants, en raison de la nature même de leurs activités. La visite des lieux s'avère donc particulièrement importante. « La majorité des restaurants sont inspectés en fonction des critères de souscription », indique M^{me} Morency. Cela permet ainsi de valider l'aspect de la bâtisse et la présence de systèmes de protection contre les incendies et le vol.

En plus de la visite des lieux, plusieurs autres moyens sont employés pour contrôler le risque. « Pour un restaurant qui fait de la friture, un contrat de nettoyage régulier des filtres et des conduits est essentiel, de même qu'un certificat d'entretien et de vérification du système d'extinction fixe », souligne M^{me} Morency.

Dans le cas d'un restaurant, la visite permettra également de vérifier le voisinage ainsi que l'entretien des lieux pour détecter les négligences dans la chaîne alimentaire pouvant causer des intoxications et « engager la responsabilité civile du restaurateur » explique M^{me} Morency. Si un tel événement a déjà eu lieu, une vérification des mesures de précaution prises par le restaurant pourrait être requise, afin d'éviter que la situation se répète.

¹ « La restauration au Québec », restaurateurs.ca.



Bien connaître les activités

Bien que les besoins de couverture puissent se ressembler d'un restaurant à l'autre, chaque établissement a sa spécificité. Quels types de restaurants trouve-t-on dans ce segment du marché de l'assurance des entreprises? «Tous les types, dont des restaurants avec ou sans permis d'alcool, des bars, des brasseries, voire des camions de rue», selon M^{me} Tourneur, ainsi que les «casse-croûtes et les pizzerias», ajoute M^{me} Morency. À noter que selon les classifications d'Industrie Canada, les bars, brasseries et tavernes sont habituellement compris dans une catégorie différente (les «débits de boissons alcoolisées»), bien que souvent comptabilisés dans le secteur de la restauration aux fins de statistiques.

M^{me} Morency précise d'ailleurs que «les restos-bars et les bars sont un autre créneau et ne sont pas acceptés par tous les assureurs». Souvent, «les heures d'ouverture et le pourcentage des ventes d'alcool dans les recettes font également partie des risques que l'on évalue lors de la souscription», poursuit-elle, car ces éléments peuvent faire croire que l'établissement est plutôt un bar qu'un restaurant. «Un restaurant avec un permis d'alcool aura probablement une cave à vin et autres marchandises de grande valeur, ce qui le rend plus susceptible au vol qu'un casse-croûte ou une pizzeria sans ce type de permis», ajoute M^{me} Morency.

C'EST VOTRE TALENT
QUI FAIT AVANCER
LE MOUVEMENT

1.2.1 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

« IL FAUT ENVISAGER
TOUTES LES POSSIBILITÉS
DE PERTES, DE DOMMAGES
DIRECTS, DE PERTES
DE REVENUS ET DE
RISQUE DE VOIR LA
RESPONSABILITÉ CIVILE
DU RESTAURATEUR
ENGAGÉE. »

MICHELINE MORENCY, FPAÀ,
VICE-PRÉSIDENTE DES OPÉRATIONS
ET DE LA SOUSCRIPTION CHEZ
GROUPE ASSUR

Lors de la souscription, il faudra donc également tenir compte des activités secondaires du restaurant. Par exemple, « certains établissements disposent d'appareils de loterie vidéo ou proposent des spectacles et une piste de danse », illustre M^{me} Tourneur, ce qui peut avoir une influence sur le risque de vol ou la responsabilité civile, mais également sur la conformité à certaines normes et réglementations. Une pizzeria ou tout autre restaurant offrant un service de livraison voudra sans doute s'assurer que les gestes des employés qui se rendent chez les clients sont couverts, le cas échéant. Il sera d'ailleurs tout aussi important d'obtenir la protection d'assurance automobile offerte par la F.P.Q. n° 6 (Formule des non-proprétaires) lorsque le restaurateur offre la livraison sans posséder de véhicule immatriculé au nom de l'entreprise.

Certains pourront se prévaloir de protections étendues afin de protéger leurs logiciels de caisse ou d'inventaire. « Les équipements sous pression, comme un réfrigérateur ou tout autre appareil muni d'un compresseur, doivent également être couverts par une protection additionnelle en cas de bris », explique M^{me} Morency. En restauration, établir un bon profil est essentiel « pour offrir les protections adéquates. Il faut envisager toutes les possibilités de pertes, de dommages directs, de pertes de revenus et de risque de voir la responsabilité civile du restaurateur engagée », conclut-elle. ■

L'INDUSTRIE DE LA RESTAURATION EN CHIFFRES – 2014

- PRÈS DE **208 000** PERSONNES ÉTAIENT EMPLOYÉES DANS LE SECTEUR DE LA RESTAURATION ET DES DÉBITS DE BOISSON^a
- ON COMPTAIT **20 602** ÉTABLISSEMENTS DE RESTAURATION COMMERCIALE AU QUÉBEC, DONT PRÈS DE 7 SUR 10 APPARTENAIENT À DES PROPRIÉTAIRES INDÉPENDANTS^b
- CHIFFRE D'AFFAIRES DE **10,7 MILLIARDS** DE DOLLARS^b

Sources : a) Tableau statistique *Emploi bioalimentaire, 2005 à 2014* disponible à mapaq.gouv.qc.ca; b) *Bottin statistique de l'alimentation, édition 2015*, p. 48 et suivantes, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec.

RECHERCHÉS : AGENTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES AFFILIÉS À SSQ AUTO

Découvrez les avantages de devenir travailleur autonome au ssqauto.com/affilie

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

« En tant qu'agent affilié, ma plus grande satisfaction est de pouvoir concilier travail et famille, tout en obtenant un revenu à la hauteur de mes efforts. »

Jimmy Lamarre
Agent en assurance de dommages des particuliers

AFFILIÉ À
SSQauto
COOPÉRATIVE DE SERVICES FINANCIERS



LA CHRONIQUE DOSSIER PRÉSENTE UN CAS VÉCU LIÉ À L'ASSURANCE DE DOMMAGES. NOUS AVONS SOUMIS LE CAS À UNE DIRECTRICE DE LA SOUSCRIPTION, À UNE DIRECTRICE DE LA FIDÉLISATION ET DES ÉQUIPES SPÉCIALISÉES, À DEUX DIRECTRICES DE L'INDEMNISATION ET À UN ANALYSTE EN ASSURANCE DE DOMMAGES.

L'IMPORTANCE DE PRÉCISER LA NATURE DES PROTECTIONS OFFERTES

UN CAS DE COÛT DE RECONSTRUCTION PARTIELLEMENT GARANTI

L'histoire

Au moment de magasiner une assurance habitation, les propriétaires occupants d'une maison unifamiliale veulent une « valeur à neuf garantie » sur leur bâtiment. Leur représentant leur mentionne alors qu'il existe un avenant à cette fin. Il leur explique ensuite que pour en bénéficier, ils doivent s'assurer pour un montant au moins égal à 100 % du coût de reconstruction calculé à l'aide d'un outil approuvé par l'assureur. Ce montant équivaut dans leur cas à 225000 \$. Les propriétaires acceptent d'être assurés pour cette somme. Le représentant poursuit et à la fin de la conversation, il récapitule rapidement les protections comprises dans le contrat d'assurance habitation et leur rappelle l'obligation d'être assuré pour la juste valeur de reconstruction.

Pendant dix ans, une augmentation liée à l'inflation sera automatiquement ajoutée au montant d'assurance lors du renouvellement annuel du contrat. Toutefois, jamais le coût de reconstruction ne fera l'objet d'une réévaluation spécifique. C'est ainsi que, dix ans plus tard, alors que la maison est ravagée par un incendie, la protection inscrite au contrat est de 274273 \$. Cependant, le coût des travaux de reconstruction est estimé à 363940 \$, compte tenu de particularités de construction de la bâtisse et du prix de certains matériaux. En vertu de leur contrat, les assurés perçoivent une indemnisation de 342841 \$, soit le montant inscrit à leur contrat d'assurance majoré de 25 %. Les assurés ne comprennent pas pourquoi, avec un coût de valeur à neuf « garanti », ils doivent assumer une partie des coûts.

La portée de la protection

Le coût de reconstruction ou de réparation garanti est décrit dans les « Modalités de règlement » du formulaire 1503Q « Propriétaire occupant – Formule tous risques » du Bureau d'assurance du Canada (BAC). Michel Henri, analyste en assurance de dommages au BAC, l'explique ainsi: « Dans le cadre de la modalité de règlement selon le

coût de reconstruction « garanti », l'assureur s'engage à verser le coût effectif des travaux, jusqu'à concurrence d'un pourcentage en surplus du montant d'assurance. »

Bien que la majorité des assureurs s'inspirent des formulaires du BAC, certains modifient leurs contrats; il faut donc les lire attentivement avant de conseiller le client. Johanne Laramée, courtier en assurance de dommages et directrice de la souscription en assurance des particuliers chez Lussier Dale Parizeau, souligne par exemple que « certains assureurs proposent d'ajouter cette protection par un avenant, alors que d'autres l'incluent automatiquement. Par ailleurs, la limite de la garantie varie également selon les assureurs: si certains indiquent un pourcentage de surplus, d'autres n'en mettent pas. »

Dans ce dernier cas, l'assureur s'engage alors à indemniser les assurés en fonction du coût effectif des travaux réalisés, sans limitation. « Mais seulement si les conditions sont respectées », précise M^{me} Laramée. L'une des plus importantes est de **maintenir un montant d'assurance égal à 100 % du coût de reconstruction calculé selon une méthode acceptée par l'assureur**. Au dire de Nathalie Auguste, expert en sinistre et directrice de l'indemnisation chez Lussier Dale Parizeau, « c'est souvent cette condition qui pose problème ».

Par ailleurs, M. Henri souligne que « si l'assureur revoit le calcul du coût de reconstruction chaque année, l'assuré ne peut refuser l'ajustement requis pour maintenir la couverture à 100 % ». Puisque la pleine valeur est une condition à l'application de cette protection, le représentant doit non seulement le mentionner lors de la souscription, mais il devrait également s'assurer qu'au moment du renouvellement, le montant de couverture souscrit répond à cette condition. L'assuré qui, pour des raisons d'économies, choisirait de s'assurer pour une valeur moindre devra savoir que cette protection ne lui sera plus offerte et, par ailleurs, être averti des conséquences d'une sous-assurance.



Problème de compréhension

Y a-t-il d'autres situations de mécompréhension à prévoir? Pour M^{me} Auguste, il peut parfois y avoir méprise sur la valeur qui est garantie. Il est donc important de rappeler qu'« il ne s'agit pas de la valeur marchande de la maison qui, elle, est influencée par plusieurs facteurs, notamment l'emplacement et la valeur du terrain ». Lynda Mercier, expert en sinistre et directrice principale de l'indemnisation externe à La Capitale assurances générales constate qu'à titre d'expert, « il est de notre devoir d'expliquer que les critères d'admissibilité à la "valeur à neuf garantie" doivent être respectés, notamment l'obligation de reconstruction ou de réparation ». M^{me} Laramée abonde dans le même sens: « Les assurés peuvent confondre "valeur à neuf garantie sur bâtiment" et "valeur à neuf sans obligation de reconstruire". Dans ce dernier avenant, les assurés pourront choisir de recevoir une indemnisation sans devoir nécessairement reconstruire leur résidence. »

Déterminer la valeur de reconstruction

« La valeur de reconstruction est estimée selon un guide interne choisi par chaque assureur, explique Hélène Tremblay, directrice principale de la fidélisation et des équipes spécialisées à La Capitale assurances générales. On va parfois faire affaire avec des firmes d'inspection. » Il ne faut toutefois pas oublier que « l'outil servant au calcul du coût de reconstruction est un guide. Si la maison comporte des particularités, le représentant posera des questions et il y aura une marge d'erreur », prévient M^{me} Mercier. Parfois, la marge d'erreur est liée au coût « des matériaux, qui peut croître considérablement, et à l'augmentation des frais de main-d'œuvre », le tout pouvant avoir un impact sur le coût réel des travaux. Une réévaluation périodique du coût de reconstruction au moment du renouvellement peut aussi s'avérer nécessaire.

M^{me} Tremblay mentionne « qu'il est parfois difficile pour l'assuré de répondre aux questions contenues dans le guide de calcul ». À la suite

des calculs, « le représentant doit prendre le temps de valider le montant suggéré avec l'assuré », recommande-t-elle. M^{me} Laramée ajoute pour sa part que « l'évaluation professionnelle est souhaitable, dans la mesure du possible ». L'idée derrière cette clause est que « si la réalité de la reconstruction n'est pas en lien avec l'évaluation, l'assuré bénéficie d'un "coussin" supplémentaire », illustre M. Henri, notamment lorsque des erreurs de bonne foi surviennent.

Maintenir les justes montants

C'est aussi afin de maintenir la juste valeur de couverture que l'assuré doit communiquer avec son représentant **dans les 30 jours suivant le début de tous travaux** qui auraient pour effet d'augmenter le coût de reconstruction du bâtiment d'au moins 5000 \$, comme le stipule une autre des conditions. M. Henri précise toutefois: « Ce ne sont pas tous les travaux de 5000 \$ ou plus qui font augmenter le coût de reconstruction. Même si elle coûte 7000 \$, la réfection du revêtement d'une toiture avec des matériaux similaires ne fait pas augmenter le coût de reconstruction, puisque le calcul fait par le certifié prévoyait déjà le remplacement du revêtement. Par contre, l'ajout d'une pièce habitable au sous-sol vient influencer le coût de reconstruction, car il s'agit d'un élément que le certifié n'avait pas estimé dans son calcul initial. » Il est cependant crucial que les clients mentionnent ces travaux, puisque « le représentant devra refaire son évaluation pour maintenir une protection adéquate », rappelle M^{me} Laramée. Lors de la mise à jour du dossier, le représentant doit être proactif et poser des questions à son client pour s'informer de tels travaux, le cas échéant.

Le rôle des représentants est important. Il faut « soutenir le client, lui expliquer son contrat ainsi que les frais qui sont inclus ou non, précise M^{me} Auguste. Parce que si c'est clair pour nous, car c'est notre champ d'expertise, c'est loin d'être le cas pour les assurés. Il est souvent difficile pour eux de comprendre les libellés » et ils ont besoin d'être accompagnés pour éviter que de tels malentendus surviennent. ■



M^e Marie-Josée Belhumeur, LL.B., syndic

SYNDIC

EN LANGAGE CLAIR, S'IL VOUS PLAÎT!

En 2014, le motif de plainte le plus fréquent au Bureau du syndic relevait du défaut de la part du représentant d'avoir expliqué, informé et conseillé adéquatement. Selon un bilan préliminaire, le tiers des plaintes reçues en 2015 portent également sur ce manquement.

Quelques constats

Les exemples de plaintes qui parviennent au Bureau du syndic et qui découlent d'une mécompréhension de l'assuré sont nombreux. En voici un: à l'occasion de la signature de la cession de créance en faveur du fournisseur mandaté par l'assureur, le sinistré croit qu'il consent, entre autres choses, à l'enlèvement de ses biens. Il n'a pas compris que le fournisseur peut prendre des mesures visant la remise en état de ses biens.

Autre exemple: concernant la « valeur à neuf », un assuré ne comprend pas pourquoi il ne reçoit qu'un remboursement partiel de son assureur lorsqu'il présente une facture de remplacement. En effet, l'assuré n'a pas saisi que le paiement représente le solde qui lui est dû, considérant l'indemnité versée au tout début du processus équivalant à la valeur de ses biens au jour du sinistre.


Or, dans bien des cas, nous constatons en cours d'enquête que le professionnel est en mesure de nous confirmer, notes à l'appui, avoir donné des explications à l'assuré. Par exemple, nous verrons que les différentes étapes du règlement du sinistre, la portée des cessions de créance à signer et la signification d'une reconnaissance de réserve ont été expliquées à l'assuré à la suite d'un sinistre. Il apparaît aussi dans certains cas que les limitations et les exclusions qui s'appliquent à sa situation ont été mentionnées à l'assuré lors de la souscription.

Devant cet état de fait, une conclusion s'impose: soit les explications fournies étaient insuffisantes, soit elles manquaient de clarté, soit un peu des deux. Devrait-on alors plutôt parler de communication déficiente?

Des explications complètes, claires et adaptées

L'assuré qui a subi un sinistre se trouve souvent dans une situation où il vit un stress important. L'expert en sinistre aura à intervenir à plusieurs reprises auprès de l'assuré. Il se doit d'expliquer la nature des divers documents à signer, les étapes du règlement, le calcul de l'indemnité. Le sinistré n'aura peut-être pas toute l'attention souhaitable en pareilles circonstances, et ce, bien malgré lui.

VOUS ACCOMPAGNER DE TOUTES NOS FORCES.




Pour concrétiser vos affaires en toute confiance.

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

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

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

Contactez Madame Renée Moore
Directrice développement des affaires
renee.moore@courtiersunis.com
Sans frais; 1 888 860-5544



COURTIERS UNIS
LE RÉSEAU DE COURTIERS
D'ASSURANCE INDÉPENDANTS

courtiersunis.com

S'unir c'est pouvoir

L'objectif de cette chronique : faire en sorte que vous vous interrogiez sur votre pratique en regard de vos obligations déontologiques. La chronique régulière tirée de cas vécus au Bureau du syndic sera de retour dans le prochain numéro.

Imprimez ou partagez cet article à chad.ca

Par ailleurs, pour les non-initiés, l'assurance de dommages est complexe. Que ce soit lors de la souscription d'un contrat d'assurance, au moment de modifier les protections ou lorsqu'il s'agit de déterminer les montants de couverture ou de franchise, le vocabulaire hermétique utilisé peut être source d'inconfort ou d'insécurité.

Les informations et les explications que vous fournissez alors doivent être non seulement suffisantes, mais elles doivent aussi être claires pour l'assuré, c'est-à-dire adaptées à la situation qui lui est propre et à son niveau de connaissance et d'expérience.

Ainsi, comme l'écrivait très justement le juge Chevalier de la Cour d'appel dans l'affaire *Les marbres Waterloo Ltée c. Gérard Parizeau inc.*, 1987 QCCA 773 :

L'importance du devoir de conseil doit par ailleurs varier selon les circonstances de chaque cas. L'une d'elles est en rapport avec l'ignorance ou la connaissance relative de l'assuré en semblable matière; ce dernier élément est singulièrement pertinent dans l'affaire en litige.

À titre préventif, le Bureau du syndic vous invite à communiquer clairement, c'est-à-dire en utilisant un langage simple à comprendre pour la majorité des gens. Sachez qu'il est de votre devoir de faire en sorte que votre interlocuteur saisisse bien ce que vous lui dites. Pour ce faire :

- Employez des mots simples et usuels.
- Faites des phrases courtes.
- Définissez les termes spécialisés et les notions complexes.
- Illustrez vos propos avec des schémas et des tableaux, au besoin.
- Validez la compréhension du client en lui demandant de répéter ce que vous lui avez dit dans ses mots.

Bref, soyez clair!

Les obligations déontologiques

Il convient de rappeler quelques-unes des obligations déontologiques des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistre, relatives au devoir d'expliquer, d'informer et de conseiller.

Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

Article 37. *Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour le représentant en assurance de dommages d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment :*

(6) *de faire défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles.*

Code de déontologie des experts en sinistre

Article 19. *L'expert en sinistre doit aviser non seulement les parties en cause mais encore toute personne qu'il sait avoir un intérêt dans l'indemnité demandée, des refus ou des dispositions qu'entend prendre l'assureur concernant un sinistre.*

Article 21. *L'expert en sinistre doit fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement du sinistre et des services qu'il lui rend.*

Loi sur la distribution des produits et services financiers

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. ■



M^e Caroline Tremblay,
Gilbert Simard Tremblay,
s.e.n.c.r.l.

LES OBLIGATIONS DU PRÊTEUR HYPOTHÉCAIRE ENVERS L'ASSUREUR: LA RÉCENTE DÉCISION DE LA COUR SUPÉRIEURE¹

Le demandeur, Richard Dubois, réclame à la Compagnie mutuelle d'assurances Wawanesa (ci-après « l'assureur ») la somme de 593 131,99 \$ à la suite de l'incendie qui a détruit sa résidence. L'assureur refuse de l'indemniser, alléguant notamment des fausses déclarations au moment de la souscription.

A été joint au recours du demandeur celui d'Express Finance Investissement inc. (ci-après « le créancier hypothécaire »). À titre de créancier hypothécaire inscrit à la police, elle réclame de l'assureur la somme de 158 691,68 \$, qui représente le solde impayé du prêt hypothécaire consenti au demandeur.

Cette décision est intéressante, car en plus de reprendre les principes de la nullité *ab initio*, elle traite de l'impact des déclarations mensongères sur les droits d'un créancier hypothécaire.

Les faits

Le 24 février 2011, le demandeur communique avec le service de la souscription de l'assureur afin d'obtenir une assurance habitation. En réponse aux questions posées, il mentionne que sa résidence est une reprise de finance, le vendeur étant AGF, et qu'il a dû faire appel à une compagnie de financement, car la banque le faisait « tourner en rond ». L'assureur accepte d'assurer la résidence à compter du 24 février 2011.

En octobre 2011, la résidence assurée est incendiée dans des circonstances suspectes. Les dommages sont tels qu'elle sera déclarée une perte totale.

Voici, en quelques lignes, les circonstances réelles entourant l'achat de la résidence, lesquelles n'ont pas été divulguées à l'assureur lors de la souscription :

- AGF est devenue propriétaire de la résidence en novembre 2010 à la suite de procédures de prise en paiement intentées contre Réjean Dubois, père du demandeur et propriétaire de la résidence.
- Le demandeur avait tenté d'acheter la résidence, mais AGF avait refusé considérant son lien de parenté avec Réjean Dubois.
- Le **24 février 2011**, 9157-6520 Québec inc. (ci-après « 9157 ») a acquis, pour une somme de 85 000 \$, la résidence d'AGF. Cet achat a été financé par le créancier hypothécaire qui a consenti un prêt au montant de 92 000 \$.
- Le seul actionnaire de 9157 est Franco Cacchione, un ami de la famille Dubois et un usurier (*shylock*).
- Le demandeur est devenu propriétaire de la résidence le **16 mars 2011** (et non le 24 février 2011).
- Le prix payé était de 92 850 \$. Le créancier hypothécaire a consenti au demandeur un prêt de 125 000 \$. Ce dernier n'a touché aucune somme d'argent du déboursé, l'usurier empochant la différence en remboursement des dettes du demandeur.

¹ Dubois c. Compagnie mutuelle d'assurances Wawanesa, 2015 QCCS 3238.

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.



Grandir ensemble
DES OPPORTUNITÉS À VOTRE PORTÉE!

Un choix de confiance assuré
DEPUIS 30 ANS



AFL
ASSURANCES GÉNÉRALES

Faites parvenir votre CV
jpicaard@groupeafl.com

1 877 835-1150 poste 8111

Au surplus, il a été prouvé que l'usurier avait suggéré au père du demandeur, afin d'éviter l'éviction lors de la prise en paiement, de louer la résidence pour une période de deux ans. Réjean Dubois a donc loué la résidence à l'usurier, ce dernier ne l'ayant jamais habitée, la laissant au demandeur et à son père. Vu l'existence du bail, AGF a dû réviser le prix de vente, permettant ainsi à l'usurier de l'acheter à un prix bien inférieur à sa juste valeur marchande.

Par ailleurs, l'âme dirigeante du créancier hypothécaire était liée au crime organisé et a été assassinée en 2013.

Le jugement

Le recours de Richard Dubois

Le juge réitère le principe que la personne qui désire obtenir une protection d'assurance doit faire preuve de la plus haute bonne foi. Autrement, elle pourrait voir son contrat annulé si l'assureur venait à établir qu'il n'aurait pas accepté le risque s'il avait connu toutes les circonstances.

Le juge conclut que l'assureur s'est déchargé de son fardeau de preuve en établissant que les informations non divulguées par le demandeur étaient de nature à influencer un assureur raisonnable. Quant au demandeur, il n'a pas démontré qu'il s'est comporté comme un assuré normalement prévoyant.

Conséquemment, son recours est rejeté et la police d'assurance est annulée *ab initio*.

Le recours d'Express

Une clause de garantie hypothécaire constitue un contrat entre l'assureur et le créancier hypothécaire, lequel est distinct du contrat d'assurance². Ainsi, les déclarations mensongères du demandeur n'affectent pas les obligations contractuelles de l'assureur envers le créancier, même si la police d'assurance est nulle *ab initio*.

Par ailleurs, il ne faut pas conclure que le créancier hypothécaire pourra automatiquement être indemnisé par l'assureur. Les circonstances exceptionnelles de la présente affaire convainquent le juge que la clause de garantie hypothécaire doit également être déclarée nulle. Il se rallie à la position de l'assureur, à savoir que le créancier hypothécaire constituait un risque moral inacceptable compte tenu des activités illicites de son

âme dirigeante. Mais il y a plus. Le risque moral peut également être évalué à la lumière des circonstances entourant la souscription. Le 24 février 2011, le créancier hypothécaire savait que le propriétaire de la résidence était 9157 et non le demandeur et que, conséquemment, la police était invalide. Également, le créancier connaissait les liens unissant le demandeur et l'usurier, car ce dernier lui recommandait plusieurs clients, dont le demandeur. Voici comment s'exprime le juge :

[...] la preuve prépondérante permet au Tribunal de douter sérieusement de la bonne foi du prêteur hypothécaire dans cette sinistre affaire, incluant le moment où Wawanesa a émis la clause de garantie hypothécaire à la demande de Richard.

Express Finance tente de se prévaloir d'une clause de garantie hypothécaire émise dans des circonstances où le prêteur savait pertinemment bien que le jour de l'émission de la Police, ce n'était pas Richard qui se portait acquéreur de la Propriété, mais plutôt le « Shylock » Cacchione [...]

[...] Express Finance qui tente de se prévaloir de la clause de garantie hypothécaire obtenue par l'entremise de Richard, n'a jamais agi dans la présente affaire comme un prêteur de bonne foi.

Finalement, la preuve présentée quant à la somme due par le demandeur était quasi inexistante.

À l'instar du recours du demandeur, celui du créancier hypothécaire est rejeté.

Conclusion

Cette récente décision de la Cour supérieure est intéressante à plusieurs égards, même si la trame factuelle est hors du commun.

Elle réitère les principes bien connus en matière de déclarations mensongères et/ou de réticences. De plus, elle confirme que les déclarations mensongères de l'assuré ne sont pas opposables au prêteur hypothécaire, mais que le comportement de ce dernier pourra être évalué lorsque viendra le temps d'étudier la validité de la clause de garantie hypothécaire. ■

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

² Banque Nationale de Grèce c. Katsikonouris, 1990 2 R.C.S. 1029.

DISCIPLINE



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

M. Sébastien Picard (Montréal)

Courtier en assurance de dommages des entreprises, intimé
Certificat n° 161424
Plainte n° 2013-12-08(C)

Plainte

La plainte comporte neuf chefs d'infraction, dont trois pour lesquels l'intimé a été reconnu coupable.

Il est reproché à l'intimé d'avoir utilisé ou toléré les pratiques suivantes :

- de ne pas avoir divulgué des liens d'affaires l'unissant à l'assureur ;
- d'avoir permis que des représentations trompeuses soient faites quant à son niveau de compétence, en s'identifiant comme courtier en assurance de dommages dans la correspondance de renouvellement que son cabinet a fait parvenir à ses clients pour les années 2010, 2011 et 2012, alors qu'il était titulaire d'un certificat l'autorisant à agir comme courtier en assurance de dommages des entreprises ;
- de ne pas avoir décrit les produits d'assurance offerts relativement aux besoins identifiés des assurés.

Décision*

Le 17 avril 2015, le Comité de discipline a reconnu l'intimé coupable de trois des neuf chefs d'infraction.

Le 30 juillet 2015, le Comité lui a imposé une amende globale de 7000 \$ et le paiement du tiers des frais et déboursés.

Comité de discipline

M^e Daniel M. Fabien, président suppléant
M. Marc-Henri Germain, C.d'A.A., A.V.A., courtier en assurance de dommages, membre
M. Philippe Jones, courtier en assurance de dommages, membre

** La décision sur culpabilité rendue dans la plainte n° 2013-12-08(C) a été portée en appel par l'intimé.*

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

M. Martin Veillette (L'Isle-Verte)

Expert en sinistre, intimé
Certificat n° 133938
Plainte n° 2014-03-01(E)

Plainte

La plainte amendée comporte trois chefs d'infraction, lesquels se sont produits en 2005 et 2006.

Il est reproché à l'intimé d'avoir permis à deux employés sous sa supervision d'agir à titre d'expert en sinistre dans plusieurs dossiers de règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises alors qu'ils n'avaient pas cette certification. Il est aussi reproché à l'intimé d'avoir toléré qu'un employé utilise le titre « expert en sinistre » alors qu'il n'était aucunement titulaire de ce certificat.

Décision

Lors de l'audition du 9 juin 2015 et à la suite du dépôt d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu M. Veillette coupable des chefs précités. Dans sa décision rendue le 6 juillet 2015, le Comité lui a imposé une amende globale de 16000 \$ et le paiement de 75 % des frais et déboursés.

Comité de discipline

M^e Daniel M. Fabien, président suppléant
M^{me} Karine S. Correia, expert en sinistre, membre
M^{me} Lise Martin, expert en sinistre, membre

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

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

c.

M. Jean-Marc Laurin (Montréal)

Expert en sinistre, intimé
Certificat n° 119828
Plainte n° 2014-06-01(E)

Plainte

La plainte amendée comporte deux chefs d'infraction, lesquels sont survenus entre 2005 et 2008.

Il est reproché à l'intimé d'avoir toléré l'exercice illégal de la profession d'expert en sinistre par des employés et d'avoir autorisé les directeurs de succursale agissant sous sa supervision de les utiliser afin d'agir comme experts en sinistre pour autant qu'ils s'engagent à s'inscrire aux examens préalables à l'obtention d'un certificat les y autorisant. Aussi, malgré qu'il fût avisé de l'exercice illégal de la profession d'expert en sinistre par certains employés, l'intimé n'a pas pris l'initiative de faire cesser cette pratique.

Il est également reproché à l'intimé d'avoir négligé de s'assurer du respect des exigences prescrites par la loi et ses règlements en matière de certification. Il a permis à des individus:

- d'agir à titre d'expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers ou des entreprises alors que leur certificat ne les autorisait pas à exercer dans cette catégorie de discipline;
- de ne pas s'identifier clairement dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions en ajoutant après le titre « expert en sinistre » la catégorie de discipline autorisée par leur certificat.

Décision

Lors de l'audition du 26 mai 2015 et à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, l'intimé a été reconnu coupable de tous les chefs de la plainte amendée. Le Comité de discipline lui a imposé une amende globale de 50 000 \$ ainsi qu'une limitation d'exercice consistant à ne pas agir à titre de dirigeant responsable et/ou de directeur de cabinet pour une période de trois ans.

L'intimé a été condamné au paiement des frais et déboursés, incluant les frais de publication de l'avis de limitation d'exercice.

Comité de discipline

M^e Daniel M. Fabien, président suppléant
M^e Paule Émond, expert en sinistre, membre
M. Claude Gingras, expert en sinistre, membre

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

c.

M^{me} Michèle Vadnais (Longueuil)

Courtier en assurance de dommages, intimée
Certificat n° 137121
Plainte n° 2014-09-01(C)

Plainte

La plainte ne comporte qu'un seul chef d'infraction, qui reproche à l'intimée d'avoir agi à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession.

Il est reproché à l'intimée de s'être approprié la somme de 1957 \$ en falsifiant à 24 reprises les comptes de frais présentés à son employeur à des fins de remboursement. La plainte lui reproche aussi de s'être approprié quatre cartes-cadeaux de 100 \$.

Décision

À la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu l'intimée coupable dans sa décision rendue le 14 août 2015 et imposé une amende globale de 4000 \$ et le paiement des frais et déboursés.

Comité de discipline

M^e Patrick de Niverville, président
M^{me} France Laflèche, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, membre
M. Benoît St-Germain, C.d'A.Ass., PAA, CRM, courtier en assurance de dommages, membre

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

c.

M^{me} Marie-France Proulx (Brossard)

Courtier en assurance de dommages, intimée
Certificat n° 164968
Plainte n° 2014-10-01(C)

Plainte

La plainte comporte quatre chefs d'infraction.

L'intimée n'a pas recueilli personnellement les informations lui permettant d'identifier les besoins de l'assuré afin de lui proposer un produit convenant à ses besoins.

Il est également reproché à l'intimée d'avoir fait défaut de décrire, avant la conclusion d'une modification à une police d'assurance, le produit proposé à l'assuré relatif aux besoins identifiés, de lui préciser la nature de la garantie offerte, de lui indiquer clairement les exclusions de garantie particulières compte tenu des besoins identifiés et de lui fournir les explications requises sur ces exclusions, notamment quant à la nature et à l'étendue de l'assurance.

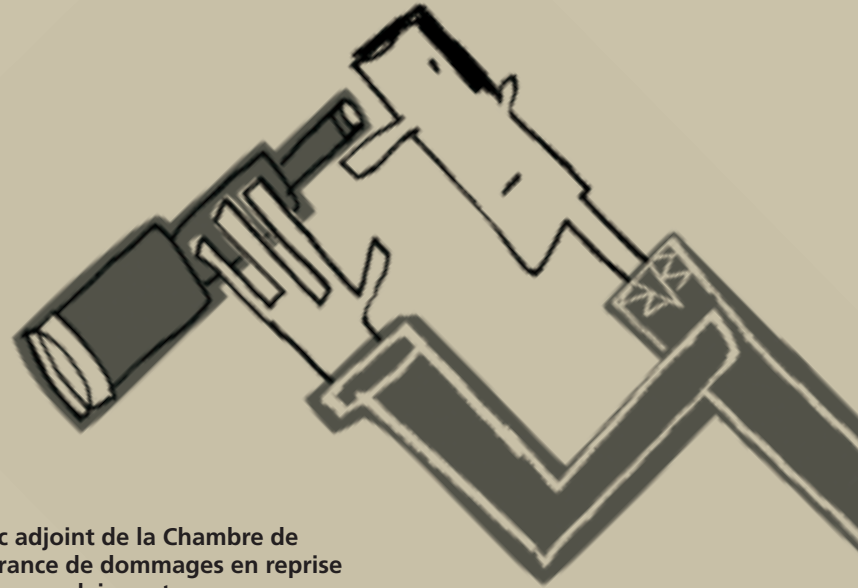
Décision

À la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu l'intimée coupable des quatre chefs d'infraction dans sa décision rendue le 14 septembre 2015 et imposé une amende globale de 3000 \$ et le paiement des frais et déboursés.

Comité de discipline

M^e Patrick de Niverville, président
M^e Christian N. Dumais, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre
M. Luc Bellefeuille, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, membre





Syndic adjoint de la Chambre de l'assurance de dommages en reprise d'instance, plaignant;

c.

M. Michel Ouellet (Québec)

Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 125368
Plainte n° 2013-05-02(C)

Plainte

La plainte comporte sept chefs d'infraction.

Il est notamment reproché à l'intimé:

- de ne pas s'être assuré de la validité du certificat d'un courtier affilié alors que celui-ci était inactif et sans mode d'exercice;
- de ne pas avoir un système de gestion adéquat des sommes perçues par les courtiers en assurance de dommages affiliés en ne prévoyant pas un accès au compte séparé du cabinet;
- de ne pas avoir prévu la remise des commissions de L'Unique au cabinet Abeco, et ce, en faveur des courtiers en assurance de dommages affiliés;
- de ne pas avoir donné accès à ces courtiers au système d'exploitation de dossiers-clients Deltak. Ainsi, il était impossible pour le cabinet Abeco de faire quelque suivi que ce soit.

Décision

Dans sa décision sur culpabilité rendue le 8 août 2014, le Comité de discipline a déclaré l'intimé coupable de sept chefs et dans la décision sur sanction rendue le 22 juillet 2015, il lui a imposé une amende globale de 18000 \$ et le paiement de 75 % des frais et déboursés.

Comité de discipline

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

Cette plainte a été traitée conjointement avec la plainte 2013-05-03(C).

Ne pas confondre l'intimé Michel Ouellet avec Michel Ouellet, agent en assurance de dommages inactif et détenteur du certificat n° 125364, qui n'est pas visé par cette plainte.

Syndic adjoint de la Chambre de l'assurance de dommages en reprise d'instance, plaignant;

c.

M^{me} Diane Fortin (Québec)

Courtier en assurance de dommages, intimée
Certificat n° 112613
Plainte n° 2013-05-03(C)

Plainte

La plainte comporte sept chefs d'infraction.

Il est notamment reproché à l'intimée:

- de ne pas s'être assurée de la validité du certificat d'un courtier affilié alors que celui-ci était inactif et sans mode d'exercice;
- de ne pas avoir un système de gestion adéquat des sommes perçues par les courtiers en assurance de dommages affiliés en ne prévoyant pas un accès au compte séparé du cabinet;
- de ne pas avoir prévu la remise des commissions de L'Unique au cabinet Abeco, et ce, en faveur des courtiers en assurance de dommages affiliés;
- de ne pas avoir donné accès à ces courtiers au système d'exploitation de dossiers-clients Deltak. Ainsi, il était impossible pour le cabinet Abeco de faire quelque suivi que ce soit.

Décision

Dans sa décision sur culpabilité rendue le 8 août 2014, le Comité de discipline a déclaré l'intimée coupable de sept chefs et dans la décision sur sanction rendue le 22 juillet 2015, il lui a imposé une amende globale de 18000 \$ et le paiement de 75 % des frais et déboursés.

Comité de discipline

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

Cette plainte a été traitée conjointement avec la plainte 2013-05-02(C).



SONDAGE SUR LA VALEUR DU TITRE DE PROFESSIONNEL D'ASSURANCE AGRÉÉ

En août dernier, le Conference Board du Canada a publié un rapport intitulé *Le titre de Professionnel d'assurance agréé: créer de la valeur pour les employeurs et les employés*. Ce document de 11 pages présente les résultats d'un sondage portant sur le titre de Professionnel d'assurance agréé (PAA), réalisé pour le compte de l'Institut d'assurance du Canada auprès de 1 000 intervenants de l'industrie de l'assurance de dommages.

Le sondage a notamment révélé que près de 80 % des répondants mentionnent que les détenteurs du titre de PAA ont de meilleures perspectives de carrière dans l'industrie. De plus, 56 % des répondants indiquent que le titre de PAA est très ou extrêmement utile pour rehausser leur motivation et leur confiance en eux.

Lisez le rapport complet en consultant le lien Études et perspectives sous l'onglet Ressources du site de l'Institut d'assurance du Canada à insuranceinstitute.ca/fr.

FÉLICITATIONS AUX PROFESSIONNELS QUI ONT OBTENU UN TITRE EN 2015

En 2015, neuf professionnels¹ ont obtenu un titre de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) ou de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.).

Félicitations à:

C.d'A.Ass.

- Pascal Martineau
Assurances Jean Gamache
- Francis Bélanger
Assurances Jean Gamache
- Mahée Provost
Assurances Ronald Henrichon
- Jean-Philippe Gauthier
Gagnon Rochette & Associés
- Charle Ravary-Roy
AssurExperts Ravary
- Maxime Goudreau
Vézina Assurances

C.d'A.A.

- France Pelletier
BFL Canada risques et assurances
- Maude Bazinet
Assurances Gilles Bazinet
- Jean Baptiste Vernes
Elco Assurances

Décernés par la ChAD, ces titres soulignent la démarche de développement professionnel accomplie par leurs détenteurs. Pour en savoir plus sur les titres de courtier d'assurance associé et de courtier d'assurance agréé, rendez-vous à chad.ca.

¹ Au 1^{er} novembre 2015.



PRIX MARCEL-TASSÉ 2016 : DEUX RECRUES AXÉES SUR L'EXCELLENCE RECHERCHÉES !

Vous connaissez des recrues en période probatoire ou encore des professionnels certifiés (agent, courtier ou expert en sinistre) qui exercent depuis moins d'un an au 31 décembre 2015 et qui démontrent du leadership et de l'engagement envers l'industrie?

Encouragez-les à déposer leur candidature aux prix Marcel-Tassé 2016 avant le 18 janvier 2016. Les candidats courent la chance de décrocher une bourse de 2000 \$ et de recevoir une belle marque de reconnaissance de l'industrie!

Pour tous les détails, rendez-vous à chad.ca/prix.

CONSEIL D'ADMINISTRATION Présidente Diane Beaudry, CPA, CA, IAS.A., administratrice indépendante Vice-président Jean-François Raymond, CRM, dirigeant de cabinet de courtage (15 certifiées et moins), certifié Administrateurs François Côté, FPAA, CRM, ASC, dirigeant d'assureur direct, non certifié / 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^{re} Julie-Martine Loranger, IAS.A., administratrice indépendante / Sylvie Mercier, ASC, administratrice indépendante / 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^{re} 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^{re} 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 ChADPresse est publiée quatre fois par année par la Chambre de l'assurance de dommages. Tirage: près de 16 000 exemplaires. Abonnement: 35 \$ par année pour quatre publications. Pour nous joindre Chambre de l'assurance de dommages 999, boul. De Maisonneuve Ouest, bureau 1200, Montréal (Québec) H3A 3L4 Tél.: 514 842-2591 ou 1 800 361-7288 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.





Cours obligatoire

GARDEZ LE CAP

Suivez le cours obligatoire en ligne
**Cap sur la conformité : votre devoir
d'informer, d'expliquer et de conseiller.**

Répondant aux enjeux de votre réalité professionnelle,
le cours obligatoire de la ChAD vise à prévenir
les lacunes les plus courantes en conformité.
À vos claviers!

**Obtenez vos 2 UFC obligatoires
avant le 31 décembre 2017 à
chad.ca/educhad**

Prix : 60 \$

Durée : 2 h



**CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**