

LA CHAD PRESSE

VOLUME 17 NUMÉRO 1 PRINTEMPS 2016

SPÉCIALITÉ
L'ASSURANCE
DES ENTREPRISES

FORESTIÈRES

CONFORMITÉ
LE CONFLIT D'INTÉRÊTS:
SAURIEZ-VOUS
LE RECONNAÎTRE ET L'ÉVITER?

ENJEUX
LA DÉONTOLOGIE:
CONTRAINTE OU AVANTAGE?

DOSSIER
L'ATTITUDE CAVALIÈRE
D'UN EXPERT EN SINISTRE



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

Formation Calendrier des formations Deux nouvelles formations en ligne Cours obligatoire	2
Spécialité L'assurance des entreprises forestières	4
Enjeux La déontologie : contrainte ou avantage ?	8
Conformité Le conflit d'intérêts : sauriez-vous le reconnaître et l'éviter ?	12
Dossier L'attitude cavalière d'un expert en sinistre	14
Syndic Experts en sinistre : gare aux conclusions hâtives !	16
Jurisprudence La renonciation au droit de l'assureur de nier couverture	18
Discipline	20
Q&R	21
ChAD	22
Industrie	23

CALENDRIER DES FORMATIONS PRINTEMPS 2016

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

3 UFC Conformité | AFC07940

Montréal 17 mars

Prix:

100 \$ plus taxes

> **ÉduChAD:** NOUVELLE PLATEFORME DE FORMATION

La plateforme ÉduChAD a fait peau neuve! La nouvelle version de cette plateforme Web présente désormais les formations en ligne de la ChAD ainsi que l'ensemble des cours offerts en salle et en entreprise.

Vous voulez suivre un cours en ligne? Consulter la description d'une formation et vous inscrire? Trouver la date d'une séance publique près de chez vous? Visitez chad.ca/educhad.

ÉduChAD
Votre espace de formation



**Prix de groupe
offerts aux
entreprises**



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

9 cours en ligne
sont disponibles en tout
temps à ÉduChAD.

Consultez
chad.ca/educhad.

DEUX NOUVELLES FORMATIONS EN LIGNE

Ce printemps, deux nouvelles formations en ligne de 2 UFC chacune sont offertes à ÉduChAD. Conçues à partir des formations du même nom offertes en salle et en entreprise, ces formations profitent du passage au mode interactif pour proposer un cheminement dynamique composé de vidéos et d'exercices d'apprentissage qui maintiennent l'intérêt des participants pendant les deux heures de cours.

> EN AVANT-PLAN : **MA RESPONSABILITÉ D'EXPERT**

2 UFC Conformité

Le travail de l'expert en sinistre n'est pas de tout repos. Recueillir les informations auprès de l'assuré, des témoins et des tierces parties et les communiquer à d'autres. Faire le pont entre l'assureur, l'entrepreneur, les firmes de services après sinistre, et plus encore. Où commence et où se termine son rôle parmi tous ces intervenants? Pour mieux comprendre le rôle que joue l'expert en sinistre pendant les différentes étapes du règlement d'un sinistre, les participants cheminent à travers 10 obligations déontologiques, chacune illustrée par une mise en situation et des exercices d'apprentissage. Des vidéos et un document téléchargeable de soutien au cours sont également compris.

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

> ASSURANCE DES ENTREPRISES : **ÉVOLUTION DES OBLIGATIONS ET DES PRATIQUES**

2 UFC Conformité

Conçue pour les agents et les courtiers en assurance de dommages des entreprises, cette formation est inspirée de plaintes traitées au Bureau du syndic. Grâce à 10 enseignements disciplinaires marquants, chacun assorti d'une mise en situation, d'exercices d'apprentissage et de vidéos, les représentants découvrent comment rendre leurs pratiques professionnelles conformes à leurs obligations déontologiques.

COURS OBLIGATOIRE

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


Le cours obligatoire *Cap sur la conformité: votre devoir d'informer, d'expliquer et de conseiller* est également disponible à ÉduChAD.

Deux versions sont offertes : une pour les agents et les courtiers en assurance de dommages, l'autre pour les experts en sinistre. Une version originale sous-titrée en anglais sera proposée prochainement.

Les certifiés ont jusqu'au 31 décembre 2017 pour suivre ce cours obligatoire de 2 UFC. Pour vous inscrire, rendez-vous à chad.ca/educhad.

Ces formations sont également offertes en entreprise.

**Pour en savoir plus,
communiquez avec le
Service de la formation
continue au 1 800 361-7288
ou à formation@chad.qc.ca.**



LE TERRITOIRE
QUÉBÉCOIS OCCUPE
UNE SUPERFICIE TOTALE
DE 1 667 712 KM²,
DONT PRÈS DE LA MOITIÉ
EST COUVERTE
DE FORÊTS.

SPECIALITÉ

L'ASSURANCE DES ENTREPRISES FORESTIÈRES

Si la majorité des forêts appartient à la société québécoise (forêt publique), près de 8 % des terres boisées sont détenues par quelque 130 000 propriétaires privés. Ces derniers collaborent depuis 70 ans avec le gouvernement québécois afin de développer la forêt privée et d'en assurer la pérennité et la diversité. Des entreprises forestières s'emploient par ailleurs à mettre en valeur ces forêts privées. Balade au cœur de l'assurance des entreprises forestières.

La forêt privée au Québec

Chaque année, le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs (MFFP) consacre près de 28,5 M\$ à la mise en valeur des forêts privées. Les travaux forestiers comprennent notamment « la préparation du terrain, le reboisement, les travaux d'éducation des peuplements, ou débroussaillage, et l'abattage », précise Pascal Ouellette, adjoint au directeur général du Regroupement des sociétés d'aménagement forestier du Québec (RESAM)¹. À cela s'ajoutent la récolte du bois et son transport vers les usines de transformation. La réalisation de ces travaux est confiée à des groupements forestiers et à d'autres agents livreurs par le MFFP, par l'entremise des agences de mise en valeur de la forêt privée.

Selon Robert Pellerin, courtier en assurance de dommages, vice-président, directeur clientèle et directeur national de secteur – Foresterie chez BFL CANADA, le secteur forestier n'est pas un secteur facile : « Les entreprises forestières exercent leurs activités dans des endroits plus ou moins accessibles où les conditions sont difficiles et dans un contexte de marché en constante évolution. » Selon lui, « la gestion des entreprises forestières est plus orientée vers les affaires qu'avant. Cependant, les exigences des assureurs demeurent élevées. » Aujourd'hui, le marché compte quelques gros entrepreneurs, mais on y trouve surtout des entreprises de moins de cinq employés. « La taille de l'entreprise est un élément plutôt secondaire lors de la souscription, constate M. Pellerin. L'historique détaillé des réclamations et, surtout, une santé financière robuste auront une plus grande incidence sur la souscription du risque. L'entreprise mandataire, le cas échéant, et le terrain où ont lieu les activités sont également analysés. » Mais selon lui, que les entrepreneurs mènent leurs activités en forêt privée ou publique, les exigences demeurent sensiblement les mêmes.

Pour M. Ouellette, la différence réside surtout dans l'ampleur des travaux : « En forêt privée, la moyenne des traitements réalisés couvre environ 4 hectares (ha) pour la récolte de bois et 3 ha pour les travaux non commerciaux. En forêt publique, les traitements vont de 50 à 250 ha, selon le type de travaux et la région », explique-t-il. Pour travailler sur les lots privés, « les entrepreneurs auront donc souvent recours à une machinerie de plus petite taille afin de répondre aux normes en vigueur et, surtout, aux exigences du propriétaire forestier », ajoute-t-il. Ainsi, malgré les différences liées à la superficie moyenne des travaux, la machinerie forestière utilisée est semblable tout comme les besoins en matière d'assurance.

L'équipement au cœur des activités

« L'un des pires sinistres qu'un entrepreneur forestier peut subir concerne l'équipement », affirme Danick St-Pierre, courtier en assurance de dommages chez Riverin Girard & Associés. Selon le type de machine, le coût d'un équipement neuf débute autour de 500 000 \$ à 650 000 \$, une tête multifonctionnelle coûtant à elle seule de 150 000 \$ à 180 000 \$. « Les entrepreneurs impliqués directement dans les activités d'abattage et de récolte doivent aussi avoir un bon plan d'affaires, car les investissements pour l'achat et le remplacement de ce type de machine sont considérables, précise M. Pellerin. Il est important de s'assurer qu'ils disposent d'un certain fonds de roulement » en plus d'une couverture d'assurance adéquate.

« Souvent, les travaux sont effectués en employant deux machines : une qui abat les arbres (multifonctionnelle ou abatteuse) et une autre (transporteur) qui achemine le bois au bord d'un chemin forestier praticable. Une chargeuse met ensuite le bois dans une remorque que les camions transporteront vers les usines. Selon les travaux à effectuer, une ébrancheuse, une débusqueuse et un broyeur peuvent également être utilisés », mentionne-t-il. À cette machinerie s'ajoutent les véhicules-outils, qui servent de garages mobiles tout équipés



¹ Le RESAM est un organisme sans but lucratif qui a pour mission de représenter et de défendre les intérêts de ses membres, les groupements forestiers, composés de propriétaires de lots boisés. Les groupements forestiers veillent à l'aménagement des ressources forestières dans une optique de développement durable. Plus de détails à resam.org.



For



afin de réparer l'équipement forestier en forêt, et « sur de plus gros chantiers, la présence d'un campement avec dortoirs, cuisine, garage et autres », précise M. Pellerin.

Des protections essentielles

« Une protection tous risques pour la machinerie est donc nécessaire et elle doit couvrir l'enlèvement, rappelle M. St-Pierre. Parfois, une machine s'enlise et il peut être ardu de la dégager, les lieux étant difficiles d'accès. Qui plus est, avec l'effet de succion, l'intervention de plusieurs machines peut être nécessaire. Tout cela peut causer des dommages. »

La valeur à neuf est également une protection importante. « L'équipement forestier peut connaître une dépréciation de 40 % à 50 % de sa valeur initiale au cours des deux premières années suivant l'achat », précise M. St-Pierre. La location d'un tel équipement pouvant coûter 10 000 \$ par mois, une protection à ce chapitre est non négligeable. « L'entrepreneur n'a souvent pas le choix de louer une machine, ajoute-t-il. Si le sinistre touche l'abatteuse ou la multifonctionnelle, le transporteur n'aura tôt ou tard plus de bois à terre à ramasser et il devra cesser ses activités. »

Outre les sommes élevées consenties pour acquérir de l'équipement, les entreprises forestières doivent atteindre leurs quotas dans des délais restreints. La durée de la saison d'exploitation de la forêt varie inévitablement en fonction du climat; elle est plus longue dans le sud de la province qu'au-delà du 50^e parallèle. Pour diminuer les pertes de temps, et comme les chantiers se trouvent parfois dans des lieux reculés, les entreprises se dotent souvent d'un camion de service « comprenant génératrice, soudeuse, compresseur, tout l'outillage nécessaire, ainsi qu'un vaste inventaire de pièces de rechange pour effectuer des

réparations sur place rapidement. Cela peut représenter un investissement de 50 000 \$ à 200 000 \$ », indique M. St-Pierre. « Le vol d'outils ou, pire, le vol du camion de service peut entraîner des difficultés majeures dans la maintenance quotidienne », souligne M. Pellerin. L'évaluation de ce camion et de son contenu ainsi qu'une protection adéquate s'avèrent très importantes.

Responsabilité civile, feux de forêt et risques environnementaux

« La responsabilité civile est une autre protection essentielle en foresterie, explique M. St-Pierre. Pour les entrepreneurs qui travaillent sur les lots privés, une protection liée aux frais de lutte contre les feux de forêt s'avère également intéressante. En effet, si un incendie se produit sur un terrain forestier privé, les frais engagés pour le combattre pourront alors être remboursés à l'entrepreneur responsable. » Précisons que pour les lots publics, il existe une entente gouvernementale qui permet d'éviter les recours contre l'entrepreneur responsable si jamais un dommage à la forêt survient lors des activités d'exploitation.

« Depuis une dizaine d'années, les risques environnementaux liés aux activités forestières sont également très importants, ajoute M. Pellerin. Les entreprises travaillent au cœur d'écosystèmes soumis à des règles de conservation pouvant être très strictes. Par exemple, lorsqu'ils doivent ouvrir l'accès aux lieux où se dérouleront des travaux forestiers, les entrepreneurs ne peuvent pas entrer n'importe où et n'importe comment avec leurs machines. » Dans le cas des plus gros chantiers, les entrepreneurs peuvent aussi installer des réservoirs de pétrole. Une protection contre les déversements de produits pétroliers sera donc à prévoir.

C'EST VOTRE TALENT QUI FAIT AVANCER LE MOUVEMENT

UNE CARRIÈRE ÉVOLUTIVE POUR CATHY

Hébert

AMBITIEUSE

ÉVOLUEZ AU SEIN DE DESJARDINS GROUPE D'ASSURANCES GÉNÉRALES desjardins.com/carriere

Desjardins Assurances AUTO - HABITATION

« LA TAILLE DE L'ENTREPRISE EST UN ÉLÉMENT PLUTÔT SECONDAIRE LORS DE LA SOUSCRIPTION. L'HISTORIQUE DÉTAILLÉ DES RÉCLAMATIONS ET, SURTOUT, UNE SANTÉ FINANCIÈRE ROBUSTE AURONT UNE PLUS GRANDE INCIDENCE SUR LA SOUSCRIPTION DU RISQUE. »

ROBERT PELLERIN, COURTIER EN ASSURANCE DE DOMMAGES, VICE-PRÉSIDENT, DIRECTEUR CLIENTÈLE ET DIRECTEUR NATIONAL DE SECTEUR – FORESTERIE CHEZ BFL CANADA

L'entretien et les engagements, les alliés de la prévention

Comme pour tout secteur d'activité qui s'appuie largement sur de la machinerie, l'entretien est un facteur clé de prévention des risques dans le domaine forestier. « L'équipement est employé dans un environnement difficile, où il peut faire très froid ou très chaud. De nombreux tuyaux alimentent les systèmes hydrauliques des machines et ceux-ci sont mis à rude épreuve durant la période hivernale. Le risque que les tuyaux se fendent est très élevé », explique M. St-Pierre. La nature même des activités entraîne par ailleurs une quantité élevée de débris de bois qui peuvent s'accumuler dans les compartiments moteur des machines. « L'entretien, le nettoyage et le lavage des compartiments moteur sont donc essentiels pour réduire les risques, notamment ceux liés aux incendies », précise-t-il.

M. Pellerin rappelle qu'un programme de maintenance peut d'ailleurs faire partie des exigences de souscription en matière de protection de l'équipement forestier: « Le fait pour une entreprise forestière de ne pas atteindre ses quotas de livraison en raison d'un équipement défectueux ou encore d'avoir à remplacer une machine peut mener à de graves difficultés financières. »

M. Pellerin précise par ailleurs que les entrepreneurs ne peuvent pas non plus se permettre de défaillance dans l'entretien et la maintenance des systèmes de protection automatiques exigés sur certains équipements, comme les abatteuses par exemple, au risque de voir leur couverture niée en cas de sinistre.

Il cite également l'une des clauses d'engagement formel les plus problématiques: les conditions de remisage de la machinerie. « Pour éviter qu'un incendie causé par l'auto-inflammation de la machinerie se propage à l'ensemble de la flotte, les entrepreneurs ne peuvent souvent remiser plus de deux machines dans le même espace, et ils doivent les placer à une certaine distance l'une de l'autre », explique M. Pellerin. Il leur faut ainsi prévoir un espace suffisamment vaste pour respecter cette clause et bien appliquer les consignes. Le représentant a un précieux rôle-conseil à jouer auprès des entrepreneurs forestiers, non seulement en leur offrant des protections adéquates, mais également en prenant soin de « vulgariser le contenu des contrats et de leur donner des explications complètes et concrètes qui les aideront à bénéficier de la bonne protection », conclut M. Pellerin. ■

TRANSPORT DU BOIS

« Deux types de camions peuvent effectuer le transport des billots de la forêt à l'usine », explique M. St-Pierre. « Il y a les camions de type hors route, qui approvisionnent les usines situées aux abords de la forêt. Ces camions circulent uniquement sur des routes forestières non asphaltées et peuvent transporter l'équivalent de trois camions plus petits. La valeur de ces véhicules se situe actuellement au-delà de 400 000 \$ pour le camion et de 200 000 \$ pour la remorque », précise-t-il. Il y a aussi les camions qui peuvent circuler à la fois sur des routes forestières et sur des routes asphaltées. Ils servent à transporter les billots dans n'importe quelle usine de la province. Selon M. St-Pierre, « la valeur de ce type d'équipement s'élève à environ 250 000 \$ pour le camion et la remorque ».

Il poursuit: « En général, le transport forestier est effectué dans un rayon de 160 km. Il exige beaucoup d'expérience et de sang-froid. En effet, il s'effectue sur des chemins mal entretenus en été et sur des routes glacées en hiver. Leurs conducteurs doivent également parfois partager la route avec des chasseurs, des pêcheurs ou des plaisanciers qui se rendent à leur chalet et qui ne sont pas toujours conscients des dangers associés au fait de circuler sur un chemin forestier. »

Pour protéger les activités de transport, une protection tous risques, une protection sur la valeur du chargement (cargo) ainsi qu'une protection pour location d'un camion seront importantes. Lors de la souscription d'un risque de camionnage, les assureurs s'intéresseront au lieu de travail du camionneur. Se rendra-t-il en Ontario ou aux États-Unis? Le cas échéant, la responsabilité civile sera ajustée souvent à 3 M\$ ou 5 M\$ et la prime haussée en conséquence.

A man in a dark suit and white shirt is the central figure, looking directly at the camera with a slight smile. His torso is overlaid with a semi-transparent image of a cityscape, featuring a prominent bridge and various buildings. The background is a bright, out-of-focus interior space with a silhouette of a person in the distance. The overall color palette is warm, with oranges and yellows from the cityscape overlay.

« TOUS LES CABINETS
DEVRAIENT POUVOIR
BÉNÉFICIER D'UN AUDIT
DE L'ENVIRONNEMENT
DÉONTOLOGIQUE
ET RECEVOIR DES
RECOMMANDATIONS
SUR LES MESURES
À METTRE EN ŒUVRE. »

BERNARD CHAGNON,
COURTIER EN ASSURANCE
DE DOMMAGES,
PRÉSIDENT D'UNIVESTA
ASSURANCES
ET SERVICES FINANCIERS

LORSQUE INTERROGÉS SUR L'ENCADREMENT LÉGAL DE LEUR PROFESSION, SEULEMENT 57 % DES AGENTS, COURTIERS ET EXPERTS EN SINISTRE¹ MENTIONNENT SPONTANÉMENT LEUR CODE DE DÉONTOLOGIE.

LA DÉONTOLOGIE : CONTRAINTE OU AVANTAGE ?

La déontologie souffre souvent d'une image négative associée à des obligations, des contraintes et des coûts. Pourtant, elle sert autant les représentants que les cabinets dans lesquels ils œuvrent. Survol des avantages associés à l'intégration de la conformité dans la culture des cabinets et dans leur pratique professionnelle.

Qu'est-ce que la déontologie ?

Expliquer les exclusions prévues au contrat d'assurance lors de la souscription² ou encore fournir à l'assuré les explications nécessaires à la compréhension du règlement d'un sinistre et des services qu'on lui rend³ constituent des moyens de respecter ses obligations déontologiques et d'éviter de faire face à une poursuite en responsabilité professionnelle. « La déontologie regroupe les règles de pratique qui balisent l'exercice de la profession des représentants en assurance de dommages et des experts en règlement de sinistres, explique M^e Jannick Desforges, directrice des affaires institutionnelles et de la conformité à la ChAD. Elle dicte les bons comportements à adopter et ceux à proscrire. Par exemple, le code de déontologie interdit aux représentants de faire de fausses représentations, de se placer en conflits d'intérêts ou de faire preuve de négligence. »

La déontologie doit absolument être au cœur des préoccupations quotidiennes de tout professionnel. Pour faciliter son intégration, la ChAD a d'ailleurs créé une version commentée des codes de déontologie (représentants et experts en sinistre) auxquels sont soumis ses membres.

Accroître la confiance par le professionnalisme

La perception des Québécois à l'égard des professionnels est influencée positivement par la qualité du service que ces derniers offrent et par leurs qualités humaines⁴. En encadrant les rapports des professionnels avec leurs confrères, les assureurs, les clients, le public et les organismes réglementaires, la déontologie contribue à rehausser le professionnalisme et, par conséquent, le degré de confiance envers l'industrie. « Un professionnel certifié doit non seulement détenir des connaissances spécialisées, mais il doit également démontrer des qualités morales élevées, qui font en sorte que le public peut s'y fier », affirme Louise Hamel, expert en sinistre et directrice d'unité, Indemnisation interne à Intact Assurance.

Bernard Chagnon, courtier en assurance de dommages et président d'Univesta assurances et services financiers, ajoute : « La déontologie permet d'établir des balises claires et uniformes dans toute l'industrie. Elle rassure donc le public en le protégeant, mais aussi en lui fournissant des repères quant aux attentes qu'il peut avoir à l'égard des professionnels en matière, notamment, d'intégrité, de probité, d'équité ou de confidentialité, toutes prescrites dans le code de déontologie. »



¹ Étude auprès des membres de la ChAD, sondage téléphonique Léger/ChAD réalisé en février 2015 auprès de 1000 professionnels certifiés du secteur de l'assurance de dommages au Québec.

² Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, version commentée, article 37 (6).

³ Code de déontologie des experts en sinistre, version commentée, article 21.

⁴ Perception de l'industrie de l'assurance de dommages, Léger, 2011.



Consultez la version commentée des codes de déontologie à chad.ca/outils.



Par la responsabilité qu'elle confère aux professionnels, la déontologie représente aussi un élément intrinsèque de la protection du public. L'une des plus grandes craintes des fraudeurs étant de se faire prendre, aux dires des criminologues, les conséquences négatives (l'atteinte à la réputation, la perte d'actifs) ont un plus grand effet dissuasif sur le professionnel que sur l'entreprise. C'est l'un des constats qui émane de la conférence sur la dissuasion crédible, organisée par l'Autorité des marchés financiers en novembre 2015. Le maintien et le respect des obligations déontologiques et, par conséquent, l'importance de la responsabilité des individus sont essentiels à la protection du public⁵. Il s'agit aussi d'aspects incontournables pour les représentants ayant à cœur l'intégrité de leur profession⁶. Par ailleurs, ces obligations déontologiques sont les mêmes pour tous, quelle que soit l'entreprise où le professionnel certifié exerce ses fonctions. Les cabinets ont donc avantage à instaurer et à promouvoir une culture de conformité en cohérence avec ces pratiques professionnelles.

L'occasion d'améliorer son cabinet

Pour M^{me} Hamel, «la déontologie est l'occasion de développer les compétences des employés et de maintenir une conscience professionnelle qui ne peut qu'être profitable à l'entreprise». Les exigences relatives au maintien des permis, aux suivis et à la production de rapports ne représentent pas seulement une obligation: elles peuvent

servir à améliorer les pratiques du cabinet. « Il est possible, par exemple, de produire des capsules d'information destinées aux employés rappelant les procédures internes et les obligations déontologiques qui y sont associées », illustre-t-elle.

Qui plus est, « aujourd'hui, les consommateurs sont plus au courant de leurs recours en matière de contestation ou de dénonciation, poursuit M^{me} Hamel. C'est bien qu'ils en soient informés, cela suppose toutefois une plus grande prudence de la part des entreprises si elles veulent protéger leur réputation ». La réputation joue d'ailleurs un rôle important auprès de la clientèle⁷ et de la concurrence⁸. La déontologie peut également avoir un impact sur le recrutement et la rétention des employés⁹. Il est donc tout à l'avantage du cabinet de miser sur la rigueur déontologique.

⁵ Voir notamment le « Yates Memorandum » du ministère de la Justice américain paru en septembre 2015, qui réitère l'importance de la responsabilité des individus dans la lutte contre les fraudes.

⁶ Sondage express sur le professionnalisme réalisé par la ChAD avec Survey Monkey en 2015.

⁷ *Gustavson Brand Trust Index*, Université de Victoria, www.uvic.ca/gustavson/brandtrust/about/index.php.

⁸ *Les occasions que présente la réglementation*, Deloitte Canada, www2.deloitte.com/ca/fr/pages/financial-services/articles/occasions-dans-la-conformite.html.

⁹ Voir notamment *Pratiques d'attraction, de mobilisation et de rétention de la main-d'œuvre*, Emploi-Québec Mauricie, 2012 www.emploiquebec.gouv.qc.ca/uploads/tx_fceqpubform/04_Recueil_pratiques_GRH_2014.pdf.

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



La déontologie, un coût ?

Parfois, les cabinets voient la conformité comme un ensemble de coûts. Pourtant, « les dépenses engagées en matière de déontologie engendrent des économies indirectes », croit M. Chagnon. S'il est vrai que les entreprises doivent par exemple payer des formations à leurs employés, cela fait en sorte que « les individus acquièrent les comportements adéquats et des automatismes qui permettent de protéger les individus et l'entreprise contre des gestes non appropriés. En réduisant le nombre de plaintes, l'entreprise peut aussi, notamment, prévenir une augmentation du coût des primes d'assurance en responsabilité professionnelle ».

« Cela dépend toujours de la taille et des ressources de l'entreprise, mais il semble essentiel de nommer un responsable de la déontologie, que le poste soit à temps plein ou partiel, soutient M. Chagnon. Pour les cabinets qui n'ont pas l'occasion de bénéficier des inspections de la ChAD, il peut s'agir d'embaucher une firme externe qui réaliserait des audits réguliers des pratiques. » Selon lui, tous les cabinets devraient pouvoir bénéficier d'un audit de l'environnement déontologique et

recevoir des recommandations quant aux mesures à mettre en œuvre, le cas échéant. « Il serait souhaitable que la ChAD puisse proposer ce type d'accompagnement, suggère M. Chagnon. Il pourrait s'agir de conseils visant à améliorer les pratiques dans les cabinets, comme un service d'ombudsman. » D'ailleurs, la Society of Corporate Compliance and Ethics écrivait récemment que le meilleur moyen pour les entreprises de prévenir et de diminuer certains risques individuels et institutionnels était de se doter d'un programme lié à la conformité, assorti d'un plan de sensibilisation du personnel à l'importance d'intégrer cette culture au sein de l'entreprise¹⁰.

Pour les cabinets, les avantages de se conformer à la déontologie dépassent largement les inconvénients. Ils gagnent donc à instaurer et à promouvoir une culture de conformité auprès de leurs employés et dans leurs activités courantes. ■

¹⁰ Frank Sheeder. « DOJ's pursuit of individual liability for corporate misconduct: The Yates Memo », *Compliance & Ethics Professional*, nov. 2015, p. 71-76.

LE CONFLIT D'INTÉRÊTS : SAURIEZ-VOUS LE RECONNAÎTRE ET L'ÉVITER ?

LE CONFLIT D'INTÉRÊTS EST UNE SITUATION DANS LAQUELLE LE PROFESSIONNEL EN ASSURANCE DE DOMMAGES OU EN EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES A DES INTÉRÊTS QU'IL POURRAIT PRIVILÉGIER AU DÉTRIMENT DE CEUX DE SON CLIENT ET QUI POURRAIENT INFLUENCER L'EXERCICE DE SES RESPONSABILITÉS PROFESSIONNELLES. OUTRE LES PRÉJUDICES QU'ILS PEUVENT CAUSER AU PUBLIC, LES CONFLITS D'INTÉRÊTS CONTREVIENNENT AUX OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES DU PROFESSIONNEL, QUI POURRAIT ALORS AVOIR À PARAÎTRE DEVANT LE COMITÉ DE DISCIPLINE. SA RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE POURRAIT ÉGALEMENT ÊTRE ENGAGÉE ET SA RÉPUTATION ENTACHÉE.



OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES

Les obligations déontologiques relatives au conflit d'intérêts et à l'indépendance professionnelle sont notamment abordées aux articles suivants :

- Articles 10 et 19 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*
- Article 9 du *Code de déontologie des experts en sinistre*

Vous trouverez la version commentée de ces codes de déontologie dans la section « Code de déontologie » à chad.ca/outils.

L'intérêt du client en premier

Les situations de conflit d'intérêts peuvent notamment se produire lorsque le jugement d'un professionnel est influencé par des considérations qui vont à l'encontre de l'intérêt de son client.

Par exemple, lorsque, pour obtenir un gain financier ou autre, un représentant en assurance de dommages est incité à vendre un produit à ses clients ou à renouveler leur contrat sans tenir compte de leurs besoins réels, il se place en situation de conflit d'intérêts. Quant à l'expert en sinistre, il doit régler la réclamation d'un assuré de façon équitable sur la base d'éléments objectifs, comme l'évaluation juste et raisonnable des pertes, en appliquant le contrat d'assurance, sans retirer rien de plus que sa rémunération.

Apparence de conflit d'intérêts

Le conflit d'intérêts n'a pas à être réel pour être considéré comme tel. Le seul fait qu'il puisse y avoir conflit, ou que la situation porte à le croire, devrait également être évité. Par exemple, pour un expert en sinistre, il peut être naturel de vouloir intervenir dans le dossier d'un proche. Toutefois, le lien qui existe entre le professionnel et le sinistré peut donner lieu à une apparence de parti pris et semer le doute sur sa loyauté ou son jugement. La seule éventualité qu'un conflit d'intérêts soit apparent doit amener l'expert en sinistre à refuser d'agir dans le dossier.

Un agent ou un courtier en assurance de dommages, membre du conseil d'administration d'un organisme sans but lucratif ou d'un conseil municipal, pourrait se voir confier, par les membres du conseil, le mandat d'assurer l'entité, puisque c'est son domaine. Il devrait pourtant éviter de le faire afin de se prémunir contre toute apparence de conflit d'intérêts.

Lorsque des questions comme « Suis-je en conflit d'intérêts? » ou « L'objectivité de mon jugement pourrait-elle être affectée par la situation? » surgissent dans l'esprit du professionnel, c'est un signe que la situation pourrait poser problème.

Indépendance professionnelle

L'influence d'un employeur pourrait aussi peser sur les gestes posés par un représentant. Par exemple, une directive organisationnelle visant à limiter le temps passé au téléphone par les agents ou les courtiers en assurance de dommages pourrait avoir une influence sur l'évaluation

annuelle de rendement. Or, le représentant en assurance de dommages a un devoir envers ses clients, celui de conseiller et d'expliquer. Pourra-t-il remplir ce devoir adéquatement s'il est contraint à réduire la durée de ses conversations téléphoniques? Il se trouve alors coincé entre ses obligations déontologiques et les directives que lui impose son employeur.

Il est normal que les professionnels certifiés soient loyaux envers leur employeur. Cette loyauté ne doit toutefois pas occulter leurs obligations déontologiques qui ont préséance sur les directives de l'employeur. C'est ce qu'est venu confirmer plusieurs fois le Comité de discipline de la ChAD.

Ainsi, dans la décision *Chambre de l'assurance de dommages c. Soucy*, 2011-08-01(E) et *Chambre de l'assurance de dommages c. Béchar*, 2011-08-02(E), le comité a écrit :

[69] Il y a lieu de rappeler que les obligations déontologiques d'un professionnel ont préséance sur les directives d'un employeur et que cette défense est irrecevable;

[70] Enfin, le témoignage des assurés a permis d'établir que ceux-ci avaient demandé à plusieurs reprises, sans succès, d'obtenir une copie de l'évaluation;

[71] Bref, même en s'appuyant sur la directive de son employeur, les explications de l'intimé ne tiennent pas et sa défense est donc rejetée;

Une précédente décision¹ rendue par le même comité mentionnait ceci :

[87] Par contre, en tant que professionnelle, l'intimée avait des obligations déontologiques qui allaient au-delà des directives qu'elle pouvait recevoir de son employeur;

[88] Il y a lieu de rappeler qu'un courtier en assurance de dommages doit sauvegarder, en tout temps, son indépendance professionnelle et respecter la lettre et l'esprit de son code de déontologie, lequel est d'ordre public;

Lorsque le représentant en assurance de dommages ou l'expert en sinistre se trouve dans une situation où son indépendance professionnelle est menacée, il doit avoir le réflexe d'en sortir en refusant de contrevenir à son code de déontologie. Il en va de la protection du public. Par ailleurs, la remise en doute de l'intégrité et l'indépendance des professionnels pourrait susciter de la méfiance chez les consommateurs et entacher la réputation des représentants en assurance de dommages et des experts en sinistre. ■

¹ *Chambre de l'assurance de dommages c. Légaré*, 2010-04-02(C).

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



L'ATTITUDE CAVALIÈRE D'UN EXPERT EN SINISTRE

L'histoire

Les propriétaires d'un cheval de compétition placent leur animal en pension, où il sera soigné et entraîné. Lors d'une compétition provinciale, ils constatent que leur animal est blessé, ce que confirme un vétérinaire. La blessure semble avoir été causée par certains gestes posés par l'entraîneur de la pension. Les deux propriétaires du cheval envoient alors une mise en demeure cosignée à l'entraîneur qui la transmet à son assureur en responsabilité, qui assigne une certifiée en expertise en règlement de sinistres au dossier.

Aux fins de l'enquête, l'expert en sinistre rencontre les propriétaires de l'animal. Cependant, au cours de la prise de déclaration, alors que les propriétaires tentent d'expliquer les circonstances de la blessure, cette dernière avoue ne rien connaître aux chevaux, encore moins aux chevaux de compétition. À plusieurs reprises, elle ne semble pas prendre au sérieux les propriétaires de l'animal. Elle leur dit aussi être convaincue que l'entraîneur n'est pas responsable de la blessure de l'animal. Elle ne prend pas le temps de rencontrer les témoins identifiés par les propriétaires et ne tient pas compte du rapport du vétérinaire soumis par ces derniers. Elle ne prend la déclaration que d'un seul des propriétaires, malgré le fait qu'elle les rencontre tous les deux. Les propriétaires du cheval finissent par porter plainte au Bureau du syndic pour dénoncer l'attitude et les comportements de l'expert en sinistre.

Ne pas accepter un mandat sans avoir les compétences requises

De prime abord, les deux experts en sinistre consultés relèvent de grosses lacunes dans les agissements de l'expert en sinistre. Ils remarquent d'abord le fait qu'elle avoue ne rien connaître aux chevaux. « Le monde des chevaux est très particulier, souligne Bertrand Vary, expert en sinistre chez Laguë, Vary, Verreault et associés. Ce n'est pas un milieu simple, il nécessite des connaissances spécifiques. Cependant, il peut arriver que l'on accepte un mandat en responsabilité dans un domaine avec lequel on est peu familier. Ce que l'expert en

sinistre doit faire alors, c'est aller chercher les ressources et prendre les moyens requis pour mener son enquête correctement. » L'expert en sinistre pourrait faire appel à des spécialistes du domaine, dans le cas présent un vétérinaire ou un autre entraîneur de chevaux, afin d'obtenir les informations lui permettant de s'acquitter de ce mandat adéquatement.

Karine S. Correia, expert en sinistre et formatrice technique spécialiste en indemnisation chez Aviva Canada, rappelle aussi l'obligation déontologique liée au respect des limites de ses aptitudes¹. « D'un point de vue déontologique, il est tout à fait convenable de reconnaître ses limites, indique-t-elle. Toutefois, lorsque l'on n'a pas les compétences requises pour traiter un dossier, il est important de se faire accompagner par un expert en sinistre plus expérimenté. Si ce n'est pas possible, il faut se retirer complètement du dossier. »

Une enquête soignée et objective

Outre le fait qu'elle n'ait ni les compétences en matière équestre ni le soutien approprié, l'expert en sinistre a également fait preuve de négligence² au cours de son enquête. « Le mandat de l'expert en sinistre consiste à recueillir les faits pertinents à la réclamation et à transmettre les résultats de l'enquête à l'assureur avec sa recommandation », rappelle M. Vary. Or, dans cette histoire, l'expert en sinistre ne tient compte ni des témoignages ni du rapport du vétérinaire. « Pourtant, l'expert en sinistre aurait pu faire une demande de contre-expertise auprès d'un autre vétérinaire afin d'étoffer son dossier et sa conclusion », ajoute M. Vary.

De plus, en ne tenant pas compte de certains éléments du dossier, l'expert en sinistre oublie ses obligations en matière d'objectivité et d'équité³. « Dans l'exercice de notre profession, il est important de

¹ Article 26 du Code de déontologie des experts en sinistre.

² Article 10 du Code de déontologie des experts en sinistre.

³ Voir articles 15 et 27 du Code de déontologie des experts en sinistre.



n'avoir aucune idée préconçue pour parvenir à une conclusion objective, souligne M. Vary. Il faut établir la chronologie des événements liés au dossier sans préjugés, parce que ce sont les faits qui permettront d'établir la responsabilité. » M^{me} Correia ajoute: « Le risque, en perdant son objectivité, c'est de ne plus être suffisamment au-dessus des faits pour les analyser adéquatement. » Il est important d'analyser toutes les possibilités sans idées préconçues. À la faute déontologique pourrait en plus s'ajouter la possibilité de devoir défendre un dossier incomplet devant les tribunaux⁴.

Une attitude professionnelle

L'approche adoptée par l'expert en sinistre peut aussi faciliter son travail. Les experts en sinistre sont amenés à traiter avec des personnes en situation de vulnérabilité émotionnelle. « Les propriétaires du cheval sont profondément attachés à leur animal, leur émotion est vive, explique M. Vary. Un cas de responsabilité comme celle-ci suscite beaucoup d'émotions. Peu importe le type de sinistre qu'il est appelé à traiter, l'expert en sinistre doit adapter ses gestes et son approche pour parvenir à remplir son mandat et à recueillir les informations nécessaires pour régler la réclamation. Il n'a pas à commenter la situation autrement. »

Pour M^{me} Correia, « un expert en sinistre a tout à gagner à se montrer équitable, car cela facilite la collaboration des parties impliquées. Lorsque tout le monde est traité avec empathie, objectivité et respect, cela contribue à la satisfaction de la clientèle, peu importe la conclusion du dossier ». À ce propos, il est bon de rappeler une donnée éloquentes: un client insatisfait parlera de son expérience désagréable à une soixantaine d'autres personnes⁵. ■

► Pour mieux comprendre les obligations et les responsabilités de l'expert en sinistre, suivez la formation en ligne *En avant-plan: ma responsabilité d'expert*. Tous les détails à chad.ca/formation.

► POUR EN SAVOIR PLUS

Consultez les décisions du Comité de discipline de la ChAD en vous rendant à citoyens.soquij.qc.ca, en sélectionnant « CDCHAD » dans le menu déroulant « Tribunal ou organisme ».

- *Chambre de l'assurance de dommages c. Lévesque*, 2011-09-04(E) et 2012-01-01(E)
- *Chambre de l'assurance de dommages c. Soucy*, 2011-08-01(E) et 2011-08-02(E)
- *Chambre de l'assurance de dommages c. Guertin*, 2008-04-01(E)

⁴ Voir notamment la décision *Eggsotique Café inc. c. Promutuel Lanaudière, société mutuelle d'assurances générales*, 2015 QCCS 178.

⁵ Voir l'article « L'étiquette professionnelle: une faute déontologique », *La ChADPresse*, été 2014, vol. 15, n° 2.

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

EXPERTS EN SINISTRE : GARE AUX CONCLUSIONS HÂTIVES !

Le Comité de discipline de la ChAD a été appelé à se prononcer sur le devoir qui revient à l'expert en sinistre (l'intimé) d'agir avec objectivité et équité dans le cadre du règlement d'une réclamation.

Les faits

L'assuré, son fils et la conjointe de ce dernier sont propriétaires d'une maison située à Saint-Adolphe-d'Howard depuis le 9 juin 2007. Lors de l'achat de la maison, le fils ne pouvait se qualifier seul pour le financement hypothécaire. Il a donc fourni à son institution financière l'endossement de son père; celui-ci s'est donc retrouvé copropriétaire de la maison avec son fils et sa belle-fille par nécessité, sans réellement le vouloir.

Dans la nuit du 15 au 16 décembre 2007, soit à peine six mois après l'achat, la maison est la proie d'un incendie majeur, entraînant ainsi une perte totale de la bâtisse. Les assurés ont signalé le sinistre à leur assureur. Le 17 décembre 2007, l'intimé est mandaté pour régler cette réclamation.

D'entrée de jeu, l'intimé est informé par son supérieur que le père coassuré est fiché au Service anti-crime des assureurs (SACA). Plus précisément, il apparaît que le père était propriétaire d'un quadruplex détruit par un incendie en 1996. Dans les dossiers du SACA, on faisait référence à cet événement comme s'il s'agissait de quatre incendies différents. C'est sous cette fausse impression que l'intimé entreprend son enquête.

Dès la première entrevue avec les assurés, le climat est froid et tendu. L'intimé commence en interrogeant le père sur l'incendie de son « quatre logements » survenu en 1996.

L'intimé apprend que lorsque l'incendie a éclaté, la maison était vide. C'est le fils coassuré qui est arrivé le premier sur les lieux, alors que sa conjointe et leurs enfants se trouvaient chez des amis. Dès ce moment, l'intimé considère le fils coassuré comme un suspect. Cette impression le hantera tout au long du dossier et justifiera, selon lui, son comportement et ses décisions dans le traitement du dossier des assurés.

Les éléments sur lesquels l'intimé fonde ses soupçons quant à l'origine de l'incendie se résument ainsi:

- Le fait que le père est fiché au SACA.
- Le comportement du père qui, dès la première entrevue, lui remet une série de factures avant même de se présenter.
- Les contradictions dans les différentes déclarations fournies par le fils.
- L'absence opportune de sa conjointe et de ses enfants au moment de l'incendie.
- Les difficultés financières du couple.
- Le refus du père de permettre à son fils de voyager seul dans la voiture de l'intimé au moment de la visite des lieux incendiés.
- L'analyse par une firme spécialisée de la déclaration écrite fournie par le fils, qui conclut que cette dernière est fausse.
- L'interrogatoire statutaire du fils et l'opinion du procureur de l'assureur qui, lui aussi, entretenait de sérieux doutes quant à la véracité des déclarations.

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

« Évoluer au sein d'une équipe professionnelle et dynamique tout en étant à l'écoute de mes clients; voilà qui répond à mes objectifs professionnels. »

Geneviève Trudeau
Agente en assurance de dommages

AFFILIÉE À
SSQauto
COOPÉRATIVE DE SERVICES FINANCIERS



L'objectif de cette chronique : faire en sorte que vous vous interrogiez sur votre pratique en regard de vos obligations déontologiques.

À noter que le Service de sécurité incendie et le Service de police de Saint-Adolphe-d'Howard ont tous les deux conclu à un incendie d'origine accidentelle. L'ingénieur-chimiste retenu par l'intimé n'a pas été en mesure d'établir la cause de l'incendie. Finalement, l'assureur a décidé, le 3 juin 2008, d'indemniser les assurés pour ce sinistre.

Les assurés reprochent principalement à l'intimé d'avoir tardé à traiter leur réclamation, et surtout de leur avoir prêté des intentions criminelles sans fondement.

La plainte formelle¹

Après enquête par le Bureau du syndic, une plainte formelle a été déposée devant le Comité de discipline, fondée entre autres sur l'article 27 du *Code de déontologie des experts en sinistre* qui se lit comme suit:

27. L'expert en sinistre doit agir promptement, honnêtement et équitablement dans la prestation de ses services professionnels dans le cadre des mandats qui lui sont confiés.

Plus précisément, il est reproché à l'intimé d'avoir manqué à son devoir d'agir avec objectivité et équité, en faisant des demandes d'informations exagérées auprès des assurés et en ne faisant preuve d'aucune ouverture d'esprit à une quelconque négociation.

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

Imprimez ou partagez cet article à chad.ca

Le Comité de discipline

Il a été mis en preuve devant le Comité de discipline que l'intimé a exigé des assurés, à deux reprises, qu'ils fournissent des listes de biens assermentées et qu'ils en paraphent chacune des pages.

La preuve a aussi démontré que bien que l'assureur ait accepté de donner suite à la réclamation des assurés, l'intimé leur a demandé, pour les quatre dernières années, leurs déclarations fiscales et avis de cotisation, leurs budgets et une liste de tous les livres achetés.

Pour reprendre les propos du Comité de discipline: «[...] malgré la décision de l'assureur, l'intimé [...] continue de chercher des poux aux assurés afin de justifier les soupçons qu'il entretient contre eux depuis le début du dossier.»

Après audition, le Comité de discipline a trouvé l'intimé coupable, entre autres, d'avoir manqué à son devoir d'agir avec objectivité et équité dans le traitement de cette réclamation, en contravention à l'article 27 du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

Le 25 juin 2013, l'intimé a été condamné à une amende de 2000 \$ sur ce chef d'infraction². ■

¹ *Chambre de l'assurance de dommages c. Lévesque*, 2013 CanLII 4787 (QC CDCHAD).

² *Chambre de l'assurance de dommages c. Lévesque*, 2013 CanLII 46531 (QC CDCHAD).

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 : 1 800 660-5544

COURTIERS UNIS
LE RÉSEAU DE COURTIERS
D'ASSURANCE INDÉPENDANTS
courtiersunis.com
Sunir c'est pouvoir



M^e Léonie Gagné et
M^e Jonathan Lacoste-Jobin
Lavery de Billy

LES PAROLES S'ENVOLENT, LES ÉCRITS RESTENT ? LA RENONCIATION AU DROIT DE L'ASSUREUR DE NIER COUVERTURE

Le rôle de l'expert en sinistre consiste essentiellement à faire le lien entre l'assureur et l'assuré. Ce dernier, qui vit souvent une situation stressante et parfois complexe, se fie à l'expert en sinistre pour le guider en cas de sinistre. Or, comme nous le verrons dans le présent article, l'expert en sinistre peut lier l'assureur par ses gestes. Il est donc important qu'il analyse bien la situation et qu'il obtienne les instructions nécessaires afin de prendre position quant à la couverture d'assurance pour éviter de renoncer à un droit prévu à la police.

La renonciation

La renonciation au droit de l'assureur de nier couverture trouve son fondement dans un acte unilatéral qui lie son auteur sans retour¹. Communément appelée « waiver », la renonciation se décrit comme l'« abandon unilatéral et intentionnel d'un droit »², par exemple celui de nier couverture ou d'invoquer une exclusion prévue à la police d'assurance. Ainsi, l'assureur renonce à son droit de nier couverture lorsqu'il :

- 1- prend fait et cause pour son assuré alors qu'une exclusion contenue à la police d'assurance aurait pu être soulevée;
- 2- laisse croire à son assuré que l'inexécution des formalités liées à la police d'assurance n'est pas déterminante³.

¹ Bergeron, Jean-Guy. *Les contrats d'assurance (terrestre), lignes et entre-lignes*, tome deux, Les Éditions SEM, 1992, p. 371.

² *Ibid.*, p. 372; Hilliker, Gordon. *Liability Insurance Law in Canada*, 5th edition, LexisNexis, 2011, p. 143.

³ Lluelles, Didier. *Précis des assurances terrestres*, 4^e édition, Les Éditions Thémis, 2005, p. 314.

Trois éléments doivent être démontrés par l'assuré afin de conclure à la renonciation de l'assureur :

- 1- Le caractère volontaire de la renonciation.
- 2- Son caractère non équivoque.
- 3- L'existence d'un droit au moment où la renonciation lui est imputée⁴.

De même, le délai écoulé avant d'invoquer un motif pour nier couverture peut équivaloir à une renonciation de la part de l'assureur⁵. La lettre de réserve ou de négation est donc importante, car l'assureur devra « limiter sa contestation aux motifs invoqués dans sa lettre de négation de couverture »⁶. Par la suite, l'assureur sera privé du droit d'invoquer d'autres motifs, étant réputé avoir renoncé tacitement à le faire⁷.

Le rôle de l'expert en sinistre

L'expert en sinistre agit souvent à titre de mandataire de l'assureur⁸. Ainsi, ce dernier est lié par les actes que l'expert en sinistre pose dans l'exécution de son mandat. L'expert en sinistre qui, par ses

⁴ *Turcotte c. Pelletier*, 2012 QCCS 2462, paragr. 42; Pagé, Philippe.

L'irrémissible « Waiver » et le prix des sous-entendus, in *Développements récents en droit des assurances*, vol. 222, Éditions Yvon Blais, 2005, p. 8-9.

⁵ *Lombard du Canada c. Ezefflow inc.*, 2008 QCCA 1759, paragr. 60; *Di Capua c. Barreau du Québec à Montréal*, 2003 R.R.A. 750 (C.A.), paragr. 86; *Joy Displays inc. c. Canadian General Insurance Company*, 1976 C.A. 1, p. 10-11; *Lapointe-Boucher c. La Mutuelle-vie des fonctionnaires*, 1996 R.R.A. 957 (C.A.), p. 12-13.

⁶ *Lapointe-Boucher c. La Mutuelle-vie des fonctionnaires*, 1996 R.R.A. 957 (C.A.), p. 11.

⁷ *Placements Gervasi enr. c. Citadelle (La), compagnie*, 2006 QCCS 3694, paragr. 71-72.

⁸ *Code civil du Québec*, RLRQ c. C-1991, art. 2160.

La solution, sans compromis.

514 502-2010
courtiersnet.com

courtiersNET

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

représentations, confirme à l'assuré que les dommages qu'il a subis sont couverts ou qu'il sera indemnisé, lie donc l'assureur qui pourrait être privé du droit de nier couverture ou d'invoquer une exclusion à la police.

Par exemple, dans l'affaire *Turcotte c. Pelletier*⁹, les demandeurs intentent un recours à la suite de l'achat d'une résidence prétendument affectée par des vices cachés. Les défendeurs (les vendeurs de la résidence) réclament de leur assureur qu'il assume leur défense. Lors de son enquête, l'expert en sinistre mandaté par l'assureur avait indiqué que celui-ci prendrait fait et cause pour les assurés relativement aux dommages indirects, ou « conséquentiels ». Finalement, l'assureur envoie une lettre de négation de couverture aux assurés indiquant que la police d'assurance ne couvrait pas les vices cachés.

La Cour supérieure a déterminé que l'assureur était lié par les représentations de l'expert en sinistre et qu'il avait implicitement renoncé à nier couverture quant aux dommages indirects, ou « conséquentiels » :

[52] *Le Tribunal statue que La Personnelle est liée par l'affirmation volontaire, non équivoque et concrète de l'agent de sinistre Gagnon que la réclamation des Turcotte-Larouche était couverte quant aux dommages conséquentiels.*

[53] *Vu sa renonciation implicite, La Personnelle ne peut désavouer cette prise de position et est forclosée de soulever de nouveaux motifs de non-couverture, tel l'absence de sinistre.*

Cependant, puisque les demandeurs réclamaient des dommages-intérêts exclusivement pour les « travaux correctifs » et non pour des dommages indirects, le tribunal a jugé que l'assureur n'avait pas renoncé à nier couverture sur cette base.

De surcroît, la remise d'un chèque en règlement partiel d'une réclamation par l'expert en sinistre peut être considérée comme une renonciation à invoquer l'absence de couverture. Par exemple, dans la décision *Trudel c. Promutuel L'Abitibienne*¹⁰, laquelle concerne un incendie

s'étant déclaré derrière un poêle à bois nouvellement installé dans la résidence de l'assuré, la Cour du Québec a déterminé que l'assureur avait renoncé à son droit de nier couverture lorsque l'expert en sinistre qu'il a mandaté a remis à l'assuré un chèque en règlement partiel de la réclamation. Le tribunal explique :

[60] *La défenderesse [l'assureur] est liée par les actes de son mandataire [l'expert en sinistre], peu importe qu'il soit son employé ou son engagé contractuel dûment mandaté.*

Plus récemment, dans la cause *Touchette c. Oppenheim*¹¹, le tribunal a confirmé qu'en tant que mandataire de l'assureur ou, à tout le moins, de mandataire apparent de ce dernier, les actes de l'expert en sinistre liaient l'assureur¹². Dans cette affaire, les enquêtes et les nombreuses demandes d'informations de divers experts en sinistre mandatés par l'assureur à la suite de l'incendie de l'immeuble de l'assuré avaient laissé croire à ce dernier qu'une proposition de règlement allait être faite. Sur cette base, l'assureur avait renoncé à son droit de nier couverture.

Conclusion

Nous pouvons constater l'importance du rôle de l'expert en sinistre auprès de l'assuré. Les actes qu'il pose lient l'assureur qui l'a mandaté, ces actes devenant les propres actes de l'assureur. Par les représentations et les gestes posés par l'expert en sinistre, l'assureur peut donc être privé du droit de nier couverture ou d'invoquer une exclusion à la police d'assurance.

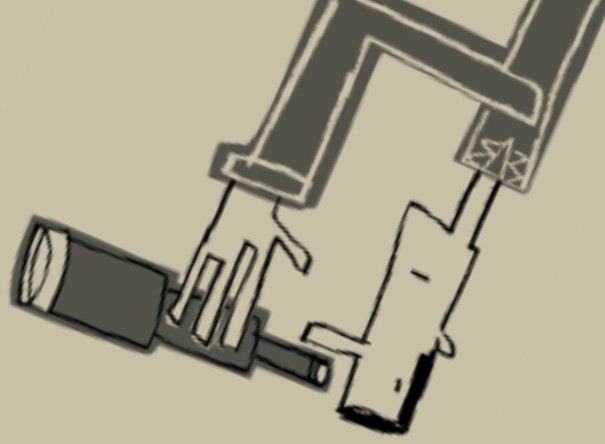
L'élaboration d'une lettre de réserve claire et complète, remise à l'assuré dans les plus brefs délais à la suite d'un sinistre, est donc de mise afin qu'une renonciation implicite ne puisse être opposée à l'assureur. Finalement, son rôle consistant essentiellement à faire le lien entre l'assureur et ses assurés, l'expert en sinistre doit veiller à maintenir une communication efficace avec les parties impliquées afin d'éviter tout malentendu. ■

⁹ *Turcotte c. Pelletier*, 2012 QCCS 2462.

¹⁰ *Trudel c. Promutuel L'Abitibienne*, 2008 QCCQ 1508.

¹¹ *Touchette c. Oppenheim*, 2014 QCCS 6039, (inscription en appel, 2015-01-13 [C.A.] 500-09-024982-159).

¹² *Code civil du Québec*, RLRQ c. C-1991, art. 2163.



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

M. Roch Normand (Gatineau)

Inactif et sans mode d'exercice comme agent en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 125165
Plainte n° 2015-07-01(A)

Plainte

La plainte comporte deux chefs d'infraction, lesquels se sont produits en 2013 et 2014.

Chef n° 1

Il est reproché à l'intimé d'avoir demandé, en mars 2013, à un autre représentant en assurance de dommages des particuliers, l'émission d'une note de couverture de 30 jours pour une police d'assurance habitation pour des assurés alors que:

- ces assurés n'avaient plus de police d'assurance habitation en vigueur depuis décembre 2012;
- le risque ne répondait plus aux normes de souscription de l'assureur;
- l'intimé savait que les assurés allaient remettre la note de couverture à leur créancier hypothécaire pour leur financement.

Chef n° 2

Il est aussi reproché à l'intimé d'avoir émis une note de couverture de 30 jours en août 2014 pour une police d'assurance habitation pour des assurés alors que:

- ces assurés n'avaient plus de police d'assurance habitation en vigueur depuis décembre 2012;
- l'intimé n'avait pas l'intention de faire émettre une nouvelle police;
- le risque ne répondait pas aux normes de souscription de l'assureur;
- le service de la souscription de l'assureur n'a jamais été informé de l'émission de la note de couverture;
- l'intimé a utilisé le numéro d'une proposition de couverture de 2013 pour une police d'assurance qui n'a jamais été émise;
- l'intimé savait que les assurés allaient remettre la note de couverture à leur créancier hypothécaire pour finaliser le financement.

Décision

À la suite du plaidoyer de culpabilité de l'intimé lors de l'audition tenue le 15 septembre 2015, le Comité de discipline a reconnu l'intimé coupable des chefs n° 1 et 2.

Sanction

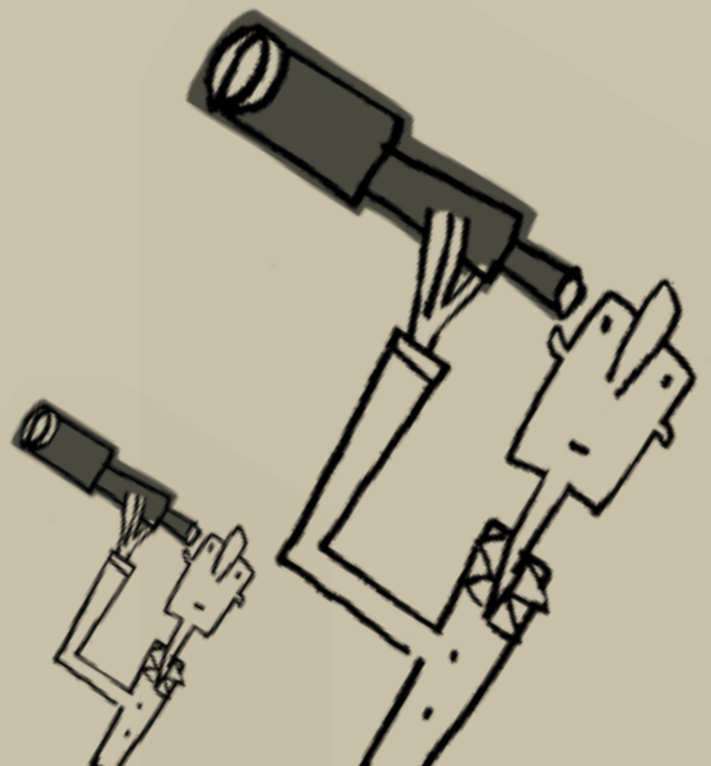
Le 21 octobre 2015, le Comité de discipline a imposé à l'intimé une amende de 2000 \$ sur le chef n° 1 et une amende de 2000 \$ ainsi qu'une période de radiation de 90 jours à compter de la remise en vigueur du certificat sur le chef n° 2.

L'intimé a été condamné au paiement des déboursés, y compris des frais de publication de l'avis de radiation temporaire, le cas échéant.

Comité de discipline

M^c Patrick de Niverville, président
M. Dominic Roy, agent en assurance de dommages, membre
M^{me} Diane D. Martz, agent en assurance de dommages, membre

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



LA ChAD REÇOIT DES QUESTIONS DE SES MEMBRES.

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

Q Bien que vous ne puissiez joindre tous vos clients par téléphone au moment du renouvellement de leur contrat d'assurance, vous tentez de communiquer avec le plus grand nombre possible afin de favoriser leur fidélité. Pour gagner du temps, vous leur dites qu'ils recevront leur police sous peu et vous leur demandez s'ils souhaitent effectuer des modifications à leur contrat.

Vous envoyez aux clients que vous n'avez pu joindre leur police accompagnée d'une lettre leur mentionnant que vous êtes fier de les compter parmi la clientèle du cabinet et les invitant à communiquer avec vous pour signaler tout changement survenu dans leur situation. Cela suffit-il pour remplir vos obligations en matière de renouvellement ?

R Non.

Lors du renouvellement d'un contrat d'assurance, le représentant ne peut se contenter de transmettre des documents. Il doit prendre les moyens requis pour que la garantie proposée réponde aux besoins du client (voir l'article 39 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*) et offrir, par exemple, des protections additionnelles sous forme d'avenants.

Les appels de courtoisie sont sûrement bien appréciés de la clientèle, mais un représentant qui ne pose qu'une question vague n'est pas considéré comme ayant rempli ses obligations. Rappelons que le client moyen ne peut savoir quels renseignements il doit communiquer à l'assureur.

Le représentant doit effectuer la mise à jour des renseignements au dossier, refaire l'analyse des besoins, valider la pertinence des protections en vigueur, offrir au client les produits disponibles et revoir les modalités de paiement.

Si vous ne pouvez joindre le client par téléphone, vous devez accompagner le contrat d'une lettre qui indique clairement, avec des exemples, dans quelles situations il est nécessaire de communiquer avec son représentant. Vous pouvez également envoyer un courriel.

La ChAD fournit plusieurs modèles d'avis de renouvellement, sous forme d'aide-mémoire, dont vous pouvez vous servir. Consultez la rubrique « Renouvellement de police » à chad.ca/outils. ■

Q C'est le Bureau du syndic qui reçoit les plaintes à l'endroit des membres encadrés par la ChAD et qui enquête de manière indépendante et confidentielle sur leurs agissements déontologiques. Après enquête, si infraction il y a, qui porte plainte au Comité de discipline ?

- L'Autorité des marchés financiers
- Le ministre des Finances du Québec
- Le consommateur assuré qui a porté plainte au syndic
- Le conseil d'administration de la ChAD
- Le syndic de la ChAD

R Le syndic de la ChAD.

Une enquête est un processus confidentiel et rigoureux qui permet de reconstituer les faits à partir des versions et des documents obtenus, et ce, afin d'évaluer si le professionnel dénoncé a commis des infractions aux codes de déontologie applicables.

Une fois l'enquête terminée, si le syndic a des raisons de croire que le professionnel a commis des infractions déontologiques, il se substitue alors au demandeur d'enquête (le plaignant) et dépose une plainte formelle contre l'intimé. La plainte, une fois portée devant le Comité de discipline, devient publique. C'est le Comité de discipline qui entendra les parties concernées, qui décidera de la culpabilité ou non des professionnels et qui pourra imposer une sanction, le cas échéant.

Consultez le processus de traitement des plaintes à chad.ca. ■

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

LA ChAD PRESSE

VOLUME 17 NUMÉRO 1 PRINTEMPS 2016



LA ChADPRESSE DEVIENT NUMÉRIQUE

Pour mieux répondre aux besoins de ses lecteurs et optimiser les ressources financières de la ChAD, le magazine entreprend un virage numérique dès la présente édition. Maintenant accessible d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone intelligent, *La ChADPresse* offre un confort et une flexibilité de lecture incomparables.

Partage d'articles, défilement fluide, navigation simple, sommaire interactif, téléchargement de PDF, zoom et grossissement des caractères, hyperliens cliquables, *La ChADPresse* se réinvente pour toujours mieux vous informer.

LA ChADPRESSE, UN OUTIL DE COMMUNICATION IMPORTANT

La production d'un magazine imprimé représente une dépense importante (frais d'impression et d'envoi postal notamment). Qui plus est, les nouvelles technologies offrent une expérience de lecture enrichie pour laquelle près d'un membre sur trois a déjà exprimé une préférence. Un sondage réalisé auprès des membres en février 2015 démontre que *La ChADPresse* est lue par 93 % des membres et appréciée par 88 % d'entre eux. Le magazine est donc un média de choix pour la ChAD.

Découvrez dès maintenant *La ChADPresse* numérique à chad.ca/chadpresse.



PRIX MARCEL-TASSÉ 2016

LA CHAD FÉLICITE LES CANDIDATS FINALISTES AUX PRIX MARCEL-TASSÉ 2016.

Décerné depuis 1999, le prix Marcel-Tassé constitue une belle marque de reconnaissance et une carte de visite exceptionnelle au sein de l'industrie. Pour la première fois cette année, deux candidats verront leur leadership et leur engagement envers l'industrie soulignés. Une recrue diplômée d'un programme d'études collégiales spécialisé et une autre issue du volet général seront récompensées lors du Gala de l'Institut d'assurance de dommages du Québec, présenté le 31 mars prochain à Montréal, et recevront chacune une bourse de 2 000 \$.

Découvrez les finalistes à chad.ca.

CAMPAGNE DE FINANCEMENT 2015-2016 DE LA COALITION: UN SUCCÈS GRÂCE À L'INDUSTRIE

Cette année, 310 entreprises se sont mobilisées pour intéresser un plus grand nombre de candidats aux possibilités de carrière qu'offre l'industrie de l'assurance de dommages et pour revaloriser l'image des professionnels qui y œuvrent. Elles ont en effet contribué à la campagne de financement 2015-2016 de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages (Coalition). Cette mobilisation de l'industrie a permis d'amasser plus de 460 000 \$. La Coalition pourra ainsi poursuivre le développement d'initiatives qui favorisent la rencontre entre la relève et les employeurs de l'industrie.

NOUVELLE PLATEFORME DE RECRUTEMENT À PROSDELAASSURANCE.CA

En 2016, l'industrie aura 1 820 postes à pourvoir et devra compter sur une relève qualifiée et formée. Afin de mettre en relation les employeurs et la relève, la Coalition a lancé une plateforme de recrutement spécialisée destinée à l'industrie de l'assurance de dommages à prosdelaassurance.ca, à laquelle peuvent accéder gratuitement les employeurs membres.

Pour devenir membre et en apprendre plus sur la plateforme, rendez-vous à prosdelaassurance.ca.

CONSEIL D'ADMINISTRATION Présidente Diane Beaudry, CPA, CA, IAS.A., administratrice indépendante / Vice-président Jean-François Raymond, CRM, dirigeant de cabinet de courtage (15 certifiés et moins), certifié / **Administrateurs** 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 syndicat M^{re} Marie-Josée Belhumeur, syndicat / **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: plus de 15 500 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.



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

Journée de l'assurance de dommages

RENDEZ-VOUS LE 15 MARS 2016

EMPLOYEURS, RENCONTREZ LA RELÈVE LORS
DE LA 4^e ÉDITION DE L'ACTIVITÉ *SPEED JOBBING*,
ORGANISÉE PAR LA COALITION POUR
LA PROMOTION DES PROFESSIONS
EN ASSURANCE DE DOMMAGES.

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