

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

LA CHAD PRESSE

VOLUME 17 NUMÉRO 2 ÉTÉ 2016

SPÉCIALITÉ

L'ASSURANCE
DE PRODUCTION

ET CINÉMA TÉLÉVISION

CONFORMITÉ

RÈGLEMENT DE SINISTRES:
RÔLES ET RESPONSABILITÉS

ENJEUX

INONDATIONS: UN
PHÉNOMÈNE NATUREL QUI
COÛTE CHER AU CANADA

DOSSIER

L'IMPORTANCE DE FAIRE UNE
BONNE ANALYSE DES BESOINS



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

Formation Folio, le forfait de formation en ligne de la ChAD Cours obligatoire: ce qu'en pensent les membres ÉduChAD: nouvelles fonctionnalités	2
Spécialité L'assurance de production cinéma et télévision	4
Conformité Règlement de sinistres: rôles et responsabilités	8
Enjeux Inondations: un phénomène naturel qui coûte cher au Canada	10
Dossier L'importance de faire une bonne analyse des besoins	14
Jurisprudence L'administration de la preuve extrinsèque lors de la présentation d'une requête de type Wellington: vers un resserrement de la preuve admissible?	16
Syndic Collaborer: une obligation toujours d'actualité	18
Discipline	20
Industrie	22
ChAD	23

> FOLIO, LE FORFAIT DE FORMATION EN LIGNE DE LA ChAD

Folio est un forfait économique et flexible de 10 unités de formation continue (UFC) proposé par la ChAD. S'inspirant des forfaits proposés par plusieurs ordres professionnels depuis quelques années, cette formule répond aux besoins exprimés par les membres, qui souhaitent accéder facilement à des cours pertinents adaptés à leur réalité.

Une quinzaine de formations en ligne sont déjà disponibles et plusieurs autres s'ajouteront cet automne. Parmi les plus récentes formations offertes:

- **La police F.P.Q. n° 4 – formule des garagistes (2 UFC en Techniques d'assurance)**
Destinée aux courtiers et aux agents, cette formation vise à mieux comprendre la formule automobile des entreprises F.P.Q. n° 4 en vue de pouvoir l'expliquer et à reconnaître les besoins en fonction du secteur d'activités.
- **Responsabilité civile des entreprises – Formulaire BAC 2100 et avenants (2 UFC en Techniques d'assurance)**
Offerte aux courtiers et aux agents œuvrant en assurance des entreprises, cette formation permet au professionnel de bien comprendre le formulaire BAC 2100 ainsi que les avenants qui s'y rattachent afin d'en faire une bonne application au quotidien.

- **Le feu et la fumée, effectuer un travail raisonnable à prix raisonnable (2 UFC en Techniques d'assurance)**
Destinée aux agents et aux courtiers ainsi qu'aux experts en sinistre, cette formation vise à leur permettre d'acquérir une meilleure connaissance des dommages causés par le feu et la fumée.
- **Refolements d'égouts et dégâts d'eau (2 UFC en Techniques d'assurance)**
Conçue pour les agents et les courtiers ainsi que les experts en sinistre, cette formation vise à expliquer les conséquences du non-respect des processus de restauration à la suite d'un refolement d'égouts ou d'un dégât causé par l'eau.

Pour en savoir plus sur le forfait Folio et l'offre de formation, rendez-vous à chad.ca/educad.



Deux formules disponibles:
Folio Membre et Folio Employeur.
Plus d'infos à chad.ca/educad.

N'oubliez pas d'indiquer dans votre profil ÉduChAD si vous souhaitez continuer à recevoir *La ChADPresse* en version imprimée ou si vous préférez passer à la version numérique.

➤ COURS OBLIGATOIRE : CE QU'EN PENSENT LES MEMBRES

Le cours obligatoire *Cap sur la conformité: votre devoir d'informer, d'expliquer et de conseiller* est entré en vigueur le 1^{er} janvier. Au cours des six premiers mois de 2016, 131 représentants en assurance de dommages et 23 experts en sinistre ont suivi et réussi le cours. Résultat : 93 % des participants ayant répondu au sondage de satisfaction ont apprécié le cours obligatoire qu'ils ont suivi¹.

Invités à faire part de leurs commentaires, les répondants ont notamment aimé les cas pratiques et concrets présentés, l'accessibilité des outils et de la documentation ainsi que les vidéos qui rendent la formation dynamique.

¹ Au 1^{er} avril 2016.



**Une version du
cours obligatoire
sous-titrée
en anglais est
maintenant
disponible.**

Voici quelques commentaires reçus :

« Formation très bien structurée par Internet, facile d'accès, ne nécessitant aucun déplacement. »

« Le cours obligatoire est très bien fait et comporte différents modules qui [le rendent] dynamique et enrichissant. »

« Cette formation m'a rappelé à quel point la consultation du code de déontologie nous est très importante en tant qu'expert en sinistre. Pour cela, je change plusieurs tactiques par rapport à mon rôle d'expert en sinistre. »

VOS COMMENTAIRES SONT IMPORTANTS

Rappelons que les commentaires laissés par les participants sont importants pour la ChAD, et ce, quelle que soit la formation suivie, car ils permettent d'améliorer constamment les cours offerts. Ils permettent également de connaître les besoins des professionnels certifiés en matière de formation continue. N'hésitez donc pas à nous les communiquer !

➤ ÉDUCHAD : NOUVELLES FONCTIONNALITÉS

Au cours du printemps, ÉduChAD a été enrichi de nouvelles fonctionnalités. Que ce soit pour s'inscrire à une formation en salle ou acheter un forfait Folio, ÉduChAD est la destination de choix. Les certifiés peuvent maintenant faire le suivi de leurs UFC directement sur ÉduChAD dans la section « Portfolio ».

Un cabinet qui achète un forfait Folio pour ses employés peut désormais utiliser son « compte employeur » pour le gérer.

Connectez-vous à ÉduChAD pour découvrir l'ensemble des fonctionnalités disponibles.

ÉduChAD
Votre espace de formation

QU'ONT EN COMMUN
THE WALK, *BROOKLYN*,
UNITÉ 9 ET *YAMASKA*?
CES PRODUCTIONS
CINÉMATOGRAPHIQUES
ET TÉLÉVISUELLES ONT
TOUTES ÉTÉ TOURNÉES
EN TOTALITÉ OU EN
PARTIE AU QUÉBEC.



L'ASSURANCE DE PRODUCTION

CINÉMA ET TÉLÉVISION

Chaque année, le Québec est le théâtre de tournages locaux et étrangers pour la télévision, le cinéma, la publicité et le Web¹. Imaginez maintenant la scène suivante: l'acteur vedette d'une production cinématographique décède dans un accident de voiture en plein milieu du tournage. Ou celle-ci: un projecteur déclenche les gicleurs d'un appartement luxueux loué aux fins d'un tournage, provoquant plusieurs milliers de dollars de dommages.

Ce genre d'imprévus inspirés de faits réels est le lot des plateaux de tournage, tout comme les dommages et les blessures à autrui, le vol de matériel et les accusations de vol de propriété intellectuelle. Les besoins d'assurance sur les plateaux de tournage sont nombreux et variés. Lever de rideau sur cette spécialité.

Accompagnement et collaboration

Les assureurs qui couvrent le risque lié aux productions cinématographiques et télévisuelles peuvent se compter sur les doigts d'une main, et un nombre restreint de représentants y œuvre. Comme l'explique Valérie Desrochers, courtier en assurance de dommages et directrice commerciale Québec chez April Canada: « Ce n'est pas une mauvaise classe de risques, mais elle comporte de nombreuses particularités qui la rendent complexe. C'est ce qui explique aussi qu'on y trouve peu de représentants. Ces derniers sont cependant connus et reconnus pour leur expertise. »

Courtier en assurance de dommages chez Globalex, Linda Dubuc, qui œuvre depuis près de 30 ans dans le domaine, parle de son rôle: « Il faut savoir travailler sous pression et réagir rapidement pour fournir une preuve d'assurance avant que le tournage ait lieu. Il peut s'agir d'assurer l'utilisation d'un drone pour le lendemain, de vérifier si la scène d'explosion qui sera tournée dans un champ dans deux jours est couverte, d'ajouter un comédien à la police ou encore d'ajuster la

couverture de responsabilité civile. » M^{me} Dubuc demande aux clients ce qu'ils feraient s'ils n'étaient pas assurés et s'ils devaient assumer eux-mêmes le risque. « Prenons l'exemple d'une comédienne qui se présente sur un plateau alors qu'elle souffre d'une gastro-entérite. Au client qui m'appelle pour savoir s'il est couvert pour ce type de risque, je réponds que oui. Mais surtout, je lui demande ce qu'il ferait en l'absence de couverture. Risquerait-il de contaminer toute l'équipe et de perdre plus de jours de tournage? Ou préférerait-il repousser le tournage à une date ultérieure, le temps que la comédienne se soit remise? Cela le pousse ainsi à faire des choix réfléchis et conscients. »

Pour M^{me} Desrochers, les représentants jouent un rôle-conseil crucial dans cette industrie, car « ils doivent poser beaucoup de questions à leurs clients pour bien préparer le dossier et offrir la protection adéquate ».

Des besoins variés

Parmi les éléments dont doivent tenir compte les représentants pour souscrire le risque, il y a les lieux de tournage (nature des lieux – publics ou privés –, emplacement géographique – Québec ou ailleurs –, sur terre ou sur l'eau), le budget de la production, la présence d'animaux ainsi que le recours à des cascades et à des effets spéciaux ou pyrotechniques. L'expérience de la maison de production et son historique de sinistres auront également un rôle à jouer.

« Il y a rarement deux situations pareilles quand il est question de plateaux de tournage », prévient M^{me} Dubuc. Les contrats doivent donc tenir compte des besoins de chaque production. La durée même des contrats peut être adaptée: « Les grandes maisons de production qui tournent plusieurs projets par année peuvent bénéficier d'une protection annuelle tandis que d'autres seront couvertes au moyen d'un contrat à court terme, soit de quelques jours, ou d'un contrat à long terme de 3 à 12 mois, selon leurs besoins », explique M^{me} Desrochers.



¹ *État des lieux du cinéma et de la télévision au Québec, cahier 4, « La production et la distribution »*, Institut de la statistique du Québec, 2015, www.stat.gouv.qc.ca/docs-hmi/statistiques/culture/cinema-audiovisuel/etat-lieu-cine-tele-cahier4.pdf.



L'idée, toutefois, est de couvrir le projet du début du tournage à sa livraison au diffuseur. « La couverture prend fin quand la production est terminée, ce qui inclut le montage, précise M^{me} Dubuc. C'est important que cette étape soit couverte, car les données d'un film peuvent alors être endommagées lorsqu'il s'agit d'un film tourné en numérique. » Toutefois, le risque existe également pour les films tournés sur pellicule. Une mauvaise manipulation en studio de montage et ce sont des semaines de travail qui peuvent disparaître en quelques secondes. Il importe donc de bien connaître la nature de chaque projet afin d'offrir les protections adéquates.

Les protections clés

Pour une production cinématographique ou télévisuelle, une des protections de base doit couvrir en tout temps les personnes clés – comédiens et membres de l'équipe de tournage –, et ce, pendant toute la durée du tournage et en tout lieu. Personne n'est pas à l'abri de contracter un virus ou de se blesser pendant la fin de semaine.

Lorsque cela arrive, le tournage doit souvent être interrompu ou retardé. « Quand il faut réaménager l'horaire de tournage d'une production d'envergure, cela peut coûter très cher, explique M^{me} Desrochers. Cette assurance permet de couvrir les frais supplémentaires encourus. »

La deuxième protection clé est l'assurance couvrant les biens de la production. « Pensez à tout ce qui se trouve sur un plateau de tournage: les caméras, l'éclairage, les accessoires, les costumes, les éléments de décor et ainsi de suite », mentionne M^{me} Desrochers. Ces biens doivent non seulement être assurés sur les lieux du tournage, mais aussi lors du transport entre deux lieux, le cas échéant. « Si une caméra est volée ou endommagée lors du transport, il faudra la remplacer, ce qui veut non seulement dire que le tournage sera interrompu pendant ce temps, mais qu'il y aura des frais supplémentaires pour acheter, louer ou réparer l'équipement », commente M^{me} Dubuc.

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
Cabinet de services financiers



Éditorial

« IL Y A RAREMENT
DEUX SITUATIONS
PAREILLES QUAND
IL EST QUESTION
DE PLATEAUX
DE TOURNAGE. »

LINDA DUBUC, COURTIER EN
ASSURANCE DE DOMMAGES,
GLOBALEX

« LE SECRET DU SUCCÈS
DANS CE MILIEU EST LA
PRÉPARATION. LES MAISONS
DE PRODUCTION DOIVENT
TRAVAILLER AVEC LES
REPRÉSENTANTS POUR
MONTER LES DOSSIERS LES
PLUS COMPLETS POSSIBLES
EN VUE D'OBTENIR LA
PROTECTION QU'IL LEUR FAUT. »

VALÉRIE DESROCHERS,
COURTIER EN ASSURANCE
DE DOMMAGES,
APRIL CANADA

La responsabilité civile pour les dommages matériels et blessures corporelles causés à autrui est également incontournable. Même si les grandes productions ont de nombreux biens, il n'est pas rare qu'elles utilisent les biens ou les lieux d'autrui. « Prenons l'exemple d'un tournage qui se déroulerait sur la terrasse d'un bar de la rue Saint-Denis, à Montréal, et où le mobilier pourrait être endommagé par l'équipe, indique M^{me} Desrochers. La production aura besoin d'une protection en dommages directs pour les biens sous ses soins, sa garde et son contrôle. » En effet, « une protection en responsabilité civile ne couvre pas les dommages aux biens sous la garde et le contrôle, il s'agit d'une exclusion, précise-t-elle. La production devra donc souscrire une protection à cet effet ». Au sujet de la responsabilité civile, elle ajoute par ailleurs que « selon l'envergure de la production et le lieu de tournage, le montant de la protection en responsabilité civile devrait s'établir à au moins 2 millions \$ au Québec et à au moins 5 millions \$ ailleurs. »

Aujourd'hui, de nombreuses productions cinématographiques et télévisuelles sont tournées en numérique. « À la fin d'une journée de tournage, le technicien transfère les données de la carte numérique à un ordinateur portable, puis fait une sauvegarde de secours, explique M^{me} Dubuc. Lors du transfert, les données peuvent être effacées ou altérées, ce qui peut nécessiter une journée de tournage de plus, et donc des frais supplémentaires. » Ceux qui tournent encore sur pellicule pourraient se doter d'une protection semblable en cas de défaut dans la pellicule ou d'erreur de traitement.

Le tournage peut aussi impliquer la présence de roulottes, pour le maquillage et la coiffure, ou la location d'un local pour y installer un bureau. Autant d'éléments dont il faut tenir compte afin que le client soit bien protégé. Pour M^{me} Desrochers, « le secret du succès dans ce milieu est la préparation. Les maisons de production doivent travailler avec les représentants pour monter les dossiers les plus complets possibles en vue d'obtenir la protection qu'il leur faut. » Et l'une des façons d'y parvenir, « c'est d'apprendre à connaître nos clients et de leur offrir un service de qualité pour qu'un lien de confiance réciproque s'installe », conclut M^{me} Dubuc. ■

VOUS ACCOMPAGNER DE TOUTES NOS FORCES.



Pour concrétiser vos affaires en toute confiance.

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

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

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

Contactez Madame Renée Moore
Directrice développement des affaires
renee.moore@courtiersunis.com
Sans frais : 1 888 660-5544



COURTIERS UNIS
LE RÉSEAU DE COURTIERES
D'ASSURANCE INDÉPENDANTS

courtiersunis.com

Sunir c'est pouvoir



RÈGLEMENT DE SINISTRES : RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L'EXPERT EN SINISTRE EST CELUI QUI « ENQUÊTE SUR UN SINISTRE, EN ESTIME LES DOMMAGES OU EN NÉGOCIE LE RÈGLEMENT¹ ». POUR LES SINISTRÉS, IL EST LE PIVOT CENTRAL DU PROCESSUS DE RÉCLAMATION : IL RÉPOND À LEURS QUESTIONS ET LEUR FOURNIT LES INFORMATIONS NÉCESSAIRES POUR QU'ILS PUISSENT PRENDRE DES DÉCISIONS ÉCLAIRÉES².

Véritable chef d'orchestre d'un processus impliquant de nombreux intervenants, l'expert en sinistre doit exercer son rôle de manière professionnelle en assumant les responsabilités qui lui incombent, soit informer, expliquer et contrôler. Lors de la révision de l'outil *Partage des rôles et responsabilités en expertise en règlement de sinistres*, offert en téléchargement dans la section « Règlement de sinistres » à chad.ca/outils, plusieurs constats ont été soulevés, laissant croire à une confusion possible quant au rôle et aux responsabilités de l'expert en sinistre. Bref rappel.

Donner les explications nécessaires

L'expert en sinistre doit fournir à l'assuré les informations dont il a besoin pour comprendre son dossier. C'est à lui que revient la tâche d'expliquer les franchises, les exclusions et les limites d'assurance applicables. De plus, il est le seul qui peut expliquer au sinistré le but et la portée du consentement à la cueillette de renseignements nécessaire pour mener l'enquête.

Si l'expert en sinistre est assigné après le début des travaux d'urgence, il doit demander rapidement un compte rendu au sinistré ou aux fournisseurs afin de savoir, entre autres, si les limites d'assurance seront atteintes ou dépassées. L'expert en sinistre devra évaluer la situation et l'expliquer au sinistré : les coûts engagés sont-ils remboursables? S'ils ne le sont pas, ou si la réclamation n'est pas recevable en entier, à qui incombera le paiement?

Garder le contrôle

L'expert en sinistre doit garder le contrôle du processus de réclamation, dans lequel de nombreux intervenants peuvent être impliqués, et s'assurer d'avoir une vision globale de la situation.

Lorsque l'expert en sinistre mandate des fournisseurs après sinistre ou des spécialistes pour assumer certaines fonctions découlant des activités qui lui sont exclusives, il demeure responsable de leur exécution d'un point de vue déontologique. L'expert en sinistre doit donc bien circonscrire le mandat qu'il confie aux fournisseurs et veiller à ce qu'ils l'exécutent correctement. Par exemple, afin d'évaluer les dommages et d'établir le montant de l'indemnité, un fournisseur peut prendre des mesures et des photos. Même lorsque les fournisseurs sont mandatés par le sinistré, l'expert en sinistre doit garder le contrôle de la réclamation en supervisant leur travail pour s'assurer que l'étendue et la valeur de leurs travaux correspondent à l'évaluation négociée avec le sinistré.

S'il est essentiel que l'expert en sinistre soit présent dès le départ pour que le processus de règlement de sinistre s'enclenche sur de bonnes bases, plusieurs éléments peuvent retarder son entrée en scène. Par exemple, de nombreux assureurs proposent d'ouvrir le dossier de réclamation dès le premier appel, dans le but de servir plus rapidement les clients. Toutefois, pour s'assurer d'avoir la pleine maîtrise du processus, l'expert en sinistre devra vérifier, dès le premier contact avec le sinistré, que les informations qui lui ont été transmises sont exactes et de les compléter, le cas échéant, afin de pouvoir bien entreprendre son enquête.

¹ Loi sur la distribution de produits et services financiers, article 10.

² Code de déontologie des experts en sinistre, édition commentée, articles 14, 19, 20 et 21 notamment.

Les spécialistes et les fournisseurs de services, qu'ils soient indépendants ou à l'emploi d'un assureur, doivent collaborer avec l'expert en sinistre et bien comprendre le rôle de ce dernier, qui est de contrôler le processus de réclamation.

LA PROBLÉMATIQUE DES TRAVAUX D'URGENCE

Lorsqu'un sinistre survient le soir ou le week-end, les appels des sinistrés peuvent être acheminés à des centres d'appel dits d'urgence. Les employés de ces centres d'appel ne sont pas nécessairement certifiés et parfois, ils n'ont même aucun lien avec l'assureur.

Ils recueillent les informations fournies par le sinistré, ouvrent un dossier de réclamation et, dans certains cas, mandatent des fournisseurs; pour le sinistré, le processus est loin d'être transparent. Les explications reçues ne suffisent pas ou ne sont pas assez claires, qu'il s'agisse du processus, de la recevabilité de la réclamation et, le cas échéant, de la responsabilité de payer pour les travaux d'urgence.

Par ailleurs, il n'existe actuellement aucune uniformité dans les travaux exécutés en urgence. L'évaluation de l'étendue et du coût des travaux pour un même sinistre peut donc varier d'un fournisseur à l'autre. Lorsque les limites d'assurance sont basses, comme dans le cas des dégâts d'eau, les fournisseurs et les assurés doivent en être informés. Ainsi, ces derniers pourront décider d'autoriser des travaux ou des réparations en en comprenant les conséquences, notamment qui sera chargé de payer les dépassements.

Retenons que la présence de l'expert en sinistre dès les premiers instants du processus est essentielle. Un dossier de réclamation devrait toujours être géré par un professionnel certifié.

Exercer son jugement professionnel

Le contrôle du processus de réclamation passe non seulement par la connaissance par l'expert en sinistre de l'ensemble des éléments du dossier, mais aussi par l'exercice de son jugement professionnel.

Des estimateurs ou des évaluateurs peuvent ainsi être appelés sur les lieux du sinistre, soit parce que l'évaluation peut s'avérer complexe, soit pour soutenir le travail de l'expert en sinistre. Ce dernier doit prendre connaissance de leurs rapports pour vérifier la cohérence des informations qu'on y retrouve et bien comprendre la situation. Il doit aussi questionner les spécialistes et les fournisseurs sur leurs conclusions, par exemple pour évaluer si des approfondissements ou des ajustements sont nécessaires, notamment en présence de rapports contradictoires ou d'écarts dans les évaluations.

Puisqu'il lui revient de statuer sur la cause du sinistre, en lien avec la recevabilité de la réclamation, il est important que l'expert en sinistre puisse se prononcer en toute indépendance après avoir examiné attentivement l'ensemble des informations en sa possession. Plusieurs spécialistes ou fournisseurs peuvent se pencher sur un sinistre et formuler des observations ou des conclusions sur les causes probables; leurs rapports pourraient même se contredire. Il incombe toutefois à l'expert en sinistre de prendre connaissance des rapports des différents spécialistes mandatés et de statuer ensuite sur la cause du sinistre, pour ainsi déterminer si la réclamation est recevable et le contrat applicable.

En guidant les sinistrés tout au long des étapes de la réclamation, l'expert en sinistre contribue à rendre le processus plus simple et plus rapide. Près de trois sinistrés sur quatre ont par ailleurs confirmé la plus-value que confère la présence d'un expert en sinistre à leurs côtés³. ■

³ Sondage Perception des Québécois à l'égard de l'industrie de l'assurance de dommages réalisé par Léger pour le compte de la ChAD, janvier 2016.

INON

AU COURS DES CINQ PROCHAINES ANNÉES, LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL PRÉVOIT VERSER 673 MILLIONS \$ PAR AN EN AIDE AUX SINISTRÉS POUR RÉPARER LES DOMMAGES CAUSÉS PAR DES INONDATIONS.



AU COURS DES SIX DERNIÈRES ANNÉES,
LE CANADA A ENREGISTRÉ PLUS DE
1 MILLIARD \$ DE PERTES ASSURÉES PAR ANNÉE,
PRINCIPALEMENT ATTRIBUABLES À L'EAU¹.

INONDATIONS

UN PHÉNOMÈNE NATUREL QUI COÛTE CHER AU CANADA

Pourtant, le Canada est encore le seul pays du G7 sans programme national d'assurance contre les inondations pour les propriétaires². Si certains assureurs ont commencé à mettre en place des produits liés à l'assurance habitation, notamment en Alberta et en Ontario, l'industrie de l'assurance de dommages, et l'ensemble de la société canadienne, a besoin d'une solution plus globale en vue de relever les défis que posent les inondations. État des lieux.

Comprendre les enjeux derrière le risque

Afin de mieux comprendre les obstacles et les occasions que présentent les inondations pour l'industrie de l'assurance de dommages, le groupe Co-operators a mandaté en 2013 des chercheurs de la Faculté de l'environnement de l'Université de Waterloo pour réaliser une étude sur la viabilité d'une assurance contre l'inondation des terres pour les particuliers³. L'une des raisons évoquées pour expliquer la non-viabilité d'une telle assurance repose notamment sur l'antisélection. Contrairement à d'autres risques, les inondations ont tendance à frapper des zones identifiées comme étant à risque d'inondation. « Les assureurs pourraient compenser ces pertes en augmentant les primes dans les zones à risque élevé, mais les tarifs seraient inabordable pour les consommateurs », rappellent ainsi les chercheurs dans leur rapport.

« Le but d'un programme national d'assurance contre les inondations est justement de proposer une protection abordable pour les propriétés les plus à risque, notamment grâce à une subvention sur la prime accordée par le gouvernement », explique Pierre Babinsky, directeur des communications et des affaires publiques du Bureau d'assurance du Canada (BAC) au Québec. « Chaque année, les différents ordres de gouvernement déboursent plus de 600 millions \$ en aide financière à la suite de catastrophes, dont près de la moitié est destinée aux habitations

résidentielles, poursuit-il. Nous croyons qu'en établissant un programme national, la gestion financière sera plus saine et le gouvernement canadien pourra mieux prévoir les dépenses liées à ces catastrophes. » En février dernier, Don Forgeron, président et chef de la direction du BAC, a réitéré sa volonté de collaborer avec le gouvernement afin d'élaborer une solution nationale viable et accessible⁴.

Ailleurs dans le monde

« En 2015, le BAC a réalisé une étude⁵ en vue de comparer les programmes d'assurance contre les inondations offerts dans les pays du G7 », indique M. Babinsky. On retrouve une comparaison similaire dans l'étude réalisée à l'Université de Waterloo⁶.

L'étude du BAC avance que « les programmes gouvernementaux d'aide financière aux sinistrés encouragent habituellement les comportements à risque. En revanche, puisque les primes d'assurance constituent un élément du risque sous-jacent, elles incitent fortement les consommateurs à prendre des mesures de réduction des risques⁷ ». Selon leurs observations, les différents pays ne poursuivent pas les mêmes objectifs non plus. Par exemple, pour la France et les États-Unis, il s'agit de financer l'assurance contre le risque et de permettre ainsi un meilleur accès tandis que dans les cinq autres pays du G7, le programme mis en place semble plutôt viser réellement la réduction des risques.



¹ La gestion financière du risque d'inondation, Bureau d'assurance du Canada, juin 2015, p. 6.

² À noter que les dommages causés par une inondation pourraient être couverts par une assurance automobile ou commerciale.

³ Assessing the Viability of Overland Flood Insurance, Thistlethwaite J. et Feltmate B., Faculté de l'environnement, Université de Waterloo/Co-operators, 2013.

⁴ www.cbc.ca/news/canada/nova-scotia/flood-insurance-subsidize-1.3463863.

⁵ La gestion financière du risque d'inondation.

⁶ Thistlethwaite J. et Feltmate, op. cit., p. 57.

⁷ La gestion financière du risque d'inondation, p. 19.



Les modèles de souscription varient aussi grandement selon le pays observé. Ainsi, la souscription peut être obligatoire et incluse dans le contrat d'assurance habitation, comme en France, ou offerte sous forme d'un avenant propre au risque d'inondation ou d'un avenant regroupant d'autres risques liés aux catastrophes naturelles. Aux États-Unis, si les particuliers sont libres de souscrire ou non un avenant, ils bénéficient toutefois de primes fixées par le gouvernement, comme c'est le cas en France. En revanche, la tarification se base sur le risque dans les cinq autres pays analysés par le BAC. Le problème revient là encore à l'antisélection et à des primes trop élevées pour être accessibles aux personnes les plus à risque. « En fait, l'expérience internationale suggère que l'assurance contre les inondations donne de meilleurs résultats lorsqu'elle est incluse à une offre de produits groupés⁸ », résume le rapport. Quel que soit le modèle choisi, de l'aide gouvernementale à l'assurance privée, l'offre resterait toutefois problématique⁹.

Quel modèle pour le Canada ?

« Même si aucun des modèles étudiés ne pourrait être adopté tel quel au Canada, l'étude a permis de tirer des leçons et de fournir des pistes afin de proposer une solution viable », déclare M. Babinsky. Le récent budget fédéral démontre que le gouvernement est réceptif aux initiatives qui visent l'adaptation aux conséquences des changements climatiques

et le BAC entend poursuivre sa collaboration pour parvenir à une solution efficiente pour le Canada¹⁰.

De son côté, en 2015, « Co-operators est devenue la première compagnie d'assurance canadienne à offrir une protection d'assurance contre les inondations des terres, en Alberta, rappelle Leonard Sharman, conseiller principal, relations avec les médias pour le groupe Co-operators. Nous entendons rendre ce produit disponible à la grandeur du pays sous peu. » D'autres assureurs ont emboîté le pas.

La question demeure : quelle stratégie devrait-on adopter au Canada ? « Notre approche diffère de celle choisie par d'autres, poursuit M. Sharman. Nous avons décidé d'offrir un produit disponible à tous les propriétaires de maison, même ceux qui présentent des risques élevés, et ce, contre la plupart des dégâts courants causés par l'eau. » Dans un contexte où deux Canadiens sur trois se croient déjà assurés contre les inondations, M. Sharman constate un manque de compréhension et de connaissance préoccupant, mais il ne s'en étonne pas : « Les clients ont un rôle majeur à jouer pour rendre leur

⁸ *Ibid.*, p. 19.

⁹ *Ibid.*, p. 13.

¹⁰ www.abc.ca/nb/resources/media-centre/media-releases/abc-applauds-the-government-of-canadas-commitment-to-fighting-climate-change.

ÉVÉNEMENTS MÉTÉO LES PLUS COÛTEUX AU CANADA

Deux des trois événements météorologiques qui ont coûté le plus cher au Canada au chapitre des pertes assurables étaient des inondations.

- **1,8 G\$** – inondations de l'Alberta en juin 2013
- **1,6 G\$** – tempête de verglas au Québec en janvier 1998
- **1 G\$** – inondations à Toronto et dans le sud de l'Ontario en juillet 2013

maison plus résiliente aux risques d'inondation. Il faut donc informer les assurés sur les mesures à mettre en place pour protéger leur maison et leur expliquer ce qui est couvert et ce qui est exclu dans leur contrat. Plus ils comprendront les risques auxquels ils font face et la portée de leur protection d'assurance habitation, plus ils seront susceptibles d'agir pour réduire ces risques et être bien protégés. » Le ministère de la Sécurité publique du Québec consacre une section entière de son site Web à ce sujet tout comme le site de l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques, qui offre des conseils pour préparer sa maison aux inondations.

Au-delà de l'éducation des Canadiens, un travail est également à faire auprès des décideurs. Par exemple, pour le BAC, il est important que des règlements liés à l'aménagement du territoire et à l'urbanisme soient instaurés et appliqués. « Il faut éviter de perpétuer les erreurs du passé en limitant la construction et la reconstruction dans les zones inondables, voire en l'interdisant dans certains cas, rappelle M. Babinsky. Il s'agit d'une décision qui relève de l'administration municipale. » Ce à quoi M. Sharman acquiesce: « L'aménagement du territoire est une part importante de la solution. Pendant des décennies, nous avons bâti dans les plaines inondables, accentuant ainsi le problème. Les gouvernements ont des décisions à prendre maintenant afin d'interdire la reconstruction dans les zones à risque, comme ce fut le cas après les inondations en Alberta en 2013. C'est d'ailleurs pour encourager les sinistrés à quitter les zones à risque que nous avons inclus dans notre protection la possibilité de reconstruire à un autre endroit. »

La promotion des mesures de réduction des risques est une autre des propositions avancées dans les diverses études réalisées afin de rendre le Canada plus résilient aux risques d'inondation. « Il existe différents programmes offerts par les ordres de gouvernement, indique M. Babinsky, mais la participation à ces programmes se fait actuellement sur une base volontaire. » Malgré les avantages que présentent certains programmes pour les citoyens et les municipalités, tous ne sont pas prêts à assumer les efforts et les coûts financiers et de main-d'œuvre que cela peut exiger. « Il ne faut cependant pas oublier que tout le monde doit participer pour minimiser les risques, que ce soit en investissant dans la rénovation et l'entretien des infrastructures ou en limitant la construction dans les zones inondables », conclut-il. ■

CARTOGRAPHIE ET DONNÉES GÉOSPATIALES

La cartographie des zones inondables sert notamment à l'évaluation et à la gestion du risque d'inondation dans un contexte d'aménagement du territoire et d'urbanisme, d'entretien des infrastructures et de planification des interventions d'urgence. Pour que l'information qu'on y trouve soit fiable et précise, ces cartes doivent être mises à jour régulièrement. Selon Jean-Sébastien Guy, directeur canadien de Korem, une entreprise spécialisée dans les données et les technologies géospatiales, mettre à jour ces cartes implique « un amalgame de données météorologiques historiques, topographiques et statistiques et de données en temps réel. On utilise aussi des données dérivées de méthodes de calcul hydrique et hydrologique. » Ces données seront ensuite représentées sur des cartes ou intégrées aux modèles actuariels de la souscription de chaque assureur.

Grâce à ces données, on peut mieux comprendre « l'exposition aux inondations et le coût financier d'un tel événement, et ce, pour chaque propriété. En offrant une vue globale du risque au Canada, ces données permettent d'établir des modèles de tarification individuelle, et non plus des zones de tarification. » Ce faisant, on pourrait ainsi établir les primes en fonction du risque réel.

Quels obstacles empêchent les entreprises de l'industrie de faire appel à ces données? « Le manque de connaissance et de compréhension au sein des organisations figure souvent parmi les raisons qui ralentissent l'implantation de ces solutions », croit M. Guy. Le manque de ressources humaines aptes à utiliser, adopter, expliquer, analyser et comprendre ces données est un autre enjeu auquel l'industrie de l'assurance de dommages doit se préparer à faire face au cours des prochaines années¹¹.

¹¹ Voir l'article « Nouvelles technologies : à quoi s'attendre ? » paru dans *La ChADPresse* automne 2015, vol. 16, n° 3.

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

L'IMPORTANCE DE FAIRE UNE BONNE ANALYSE DES BESOINS

L'histoire

Un représentant reprend le dossier d'une collègue. Le client, un homme de 25 ans, semble être un entrepreneur dans l'âme. Sa mère raconte même à qui veut l'entendre qu'enfant, il s'enrichissait en achetant et en vendant des cartes de hockey. Malgré son jeune âge, le client est propriétaire d'une entreprise de déneigement et possède quelques véhicules liés à ses activités commerciales, dont un camion-remorque, le tout assuré par le représentant.

Le client détient aussi une police d'assurance automobile des particuliers depuis quelques années. Réputé pour sa passion des voitures, il a communiqué à plusieurs reprises avec le précédent représentant au cours de la dernière année pour remplacer le véhicule assuré à son contrat. En janvier, il conduisait une Mercedes-Benz qu'il a ensuite remplacée par d'autres véhicules de luxe – Porsche, Corvette, BMW –, puis finalement par une Cadillac qu'il se fait voler à la résidence de sa mère, avec qui il habite.

Lors de la conversation avec le client à la suite de ce sinistre, le nouveau représentant apprend par hasard que ce dernier utilise le camion-remorque de son entreprise pour transporter des motomarines des États-Unis vers le Canada, en vue de les revendre. Le représentant constate ainsi que l'analyse des besoins faite par sa collègue est très incomplète. Qu'aurait-elle dû faire autrement?

Poser beaucoup de questions

Pour Kathie Boulet, agent en assurance de dommages chez Promutuel Assurance, un des secrets en assurance de dommages est de poser beaucoup de questions pour faire une bonne analyse des besoins du client. « Chaque situation devra être analysée à la pièce, explique-t-elle. Plus on pose de questions, plus on aura l'heure juste sur les activités du client. Nous ne pouvons courir le risque de passer à côté d'informations essentielles qui pourraient causer un préjudice au client ou faire en sorte qu'il ne soit pas couvert ou qu'il subisse une perte importante. Il faut toujours creuser pour offrir le produit le mieux adapté. »

M^{me} Boulet attire l'attention sur les activités commerciales mentionnées par le client. Pour bien l'assurer, « il faudrait, par exemple, lui demander le pourcentage que représentent les revenus liés aux activités de déneigement par rapport à son revenu global, précise-t-elle. Il faudrait aussi savoir si les opérations de déneigement concernent des chemins publics ou des propriétés privées, puisque cela a une incidence sur la couverture en responsabilité civile. A-t-il recours à des sous-traitants? Quel assureur couvre l'équipement? Qui conduit les machines et quel âge ont les conducteurs? »





ON DOIT AUSSI
POSER BEAUCOUP DE
QUESTIONS LORS DU
RENOUVELLEMENT DE LA
POLICE. LE REPRÉSENTANT NE
DOIT PAS SE FIER SEULEMENT
AUX INFORMATIONS FOURNIES
PRÉCÉDEMMENT, IL DOIT
CREUSER POUR S'ASSURER
DE NE PAS PASSER À CÔTÉ
DE QUELQUE CHOSE
D'IMPORTANT.



LYNE LESEIZE,
COURTIER EN ASSURANCE
DE DOMMAGES

À propos des changements fréquents de véhicule, M^{me} Boulet ajoute : « Le représentant devrait se demander pourquoi le client change si souvent d'automobile. En fait-il le commerce? Les vend-il ou fait-il aussi de la réparation? Ou en fait-il un usage personnel parce qu'il aime vraiment ça? S'il exerce des activités de nature commerciale, il pourrait peut-être avoir besoin d'une F.P.Q. n° 4 et d'une protection adéquate en responsabilité civile des entreprises afin de couvrir chaque activité en cas de poursuite. D'où l'importance de poser plus de questions et de rester à l'écoute de l'information fournie par le client. »

Être vigilant

M^{me} Boulet poursuit : « Tout élément qui nous apparaît inhabituel devrait nous inciter à pousser plus avant l'analyse. Le jugement demeure de mise. Si l'on se demande "Est-ce normal?", il est possible, en effet, que l'élément en question sorte du cadre de la normalité. »

S'il est vrai que l'assuré a l'obligation de dévoiler toutes les informations susceptibles d'influencer l'assureur sur son appréciation du risque et sur sa décision de l'accepter ou non, le représentant doit en revanche bien comprendre la situation de son client et obtenir les renseignements requis pour lui offrir la meilleure protection possible¹.

Faire appel à l'expérience

Malgré tout, il se peut, dans certains cas, que le représentant passe à côté d'un élément important. Lyne Leseize, courtier en assurance de dommages chez Blais et Campeau, explique : « Dans l'histoire, le client mentionne qu'il possède un camion-remorque pour ses activités de déneigement. Un représentant expérimenté aura probablement le réflexe de se demander à quoi sert ce camion, contrairement à un représentant peu habitué à assurer ce type d'entreprise. Est-ce donc un manque d'expérience de la part du représentant? Lorsqu'il atteint les limites de ses connaissances ou qu'il doute de ses compétences, le représentant doit consulter un professionnel certifié plus expérimenté que lui sur la question². Il peut vouloir réaliser de nouveaux mandats pour apprendre, mais l'intérêt du client doit primer. Il vaut mieux vérifier pour s'assurer que le client sera bien protégé. »

Conseiller, expliquer, visiter!

Les représentants en assurance de dommages ont un rôle clé à jouer auprès de leurs clients. En tant que spécialistes en assurance de dommages, ils ont le devoir de conseiller les clients et de leur expliquer le contrat, sa portée, ses exclusions et ses limitations³. « Souvent, les gens croient que parce qu'ils ont une assurance commerciale, toutes leurs activités sont couvertes, indique M^{me} Boulet. Il est important de les sensibiliser au fait que les activités sont couvertes selon ce qui est déclaré au contrat. La tarification est basée sur ce qui est déclaré. Ce n'est pas nécessairement une question de mauvaise foi, mais plutôt de méconnaissance. »

M^{me} Leseize ajoute : « Quand on assure une entreprise, il vaut mieux se rendre sur les lieux pour vérifier que le client a bien mentionné tous les éléments à prendre en compte, car ce dernier ne sait pas toujours ce qui est important ou non. La visite des lieux est un bon moyen de constater par soi-même ce qui doit être mentionné dans le contrat. »

Quoi faire en cas de refus du client?

Que se passerait-il si, après avoir discuté avec le client et lui avoir offert les protections adéquates, le représentant essuyait un refus? « On doit le noter au dossier. Obtenir une signature confirmant que la couverture a été offerte au client et que ce dernier l'a refusée est fortement suggéré. Il est aussi possible, après analyse du dossier, que l'assureur refuse le risque, selon le cas », précise M^{me} Boulet.

« Il faut également informer le client qu'en tant qu'intermédiaire entre lui et l'assureur, on se doit de mentionner les faits à ce dernier, ajoute M^{me} Leseize. On doit aussi expliquer au client les conséquences de sa décision, comme le fait que l'assureur pourrait refuser le risque. » Le représentant peut aussi diriger le client pour qu'il trouve un produit adapté à ses besoins. Toutefois, « lorsque le lien de confiance est brisé, il doit aviser le client qu'il ne peut pas poursuivre en lui transmettant une lettre de fin de mandat ». Des modèles sont offerts dans la section « Fin de mandat » à chad.ca/outils.

Le courtier et l'agent sont des spécialistes de l'assurance de dommages. À ce titre, ils comprennent mieux que quiconque les conséquences que pourraient avoir certaines informations sur la protection. Si l'assuré se doit de tout révéler, il revient toutefois aux représentants de prendre les moyens nécessaires pour bien analyser les besoins des clients en posant des questions afin de leur offrir la protection la plus adéquate. ■

¹ Loi sur la distribution de produits et services financiers, article 27 et Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, article 29.

² Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, article 17.

³ Loi sur la distribution de produits et services financiers, article 28 et Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, article 37(6).



M^e Marie-Hélène Betournay,
associée, Stein Monast
S.E.N.C.R.L.

L'ADMINISTRATION DE LA PREUVE EXTRINSÈQUE LORS DE LA PRÉSENTATION D'UNE REQUÊTE DE TYPE WELLINGTON: VERS UN RESSERREMENT DE LA PREUVE ADMISSIBLE ?

La preuve extrinsèque¹ permise dans le cadre de la présentation d'une requête de type Wellington ne doit pas avoir pour effet d'ouvrir un débat sur le fond du litige entre le tiers poursuivant et l'assuré poursuivi. C'est ce qu'a récemment rappelé la Cour d'appel dans l'affaire *Technologies CII inc. c. Société d'assurance générale Northbridge*².

En première instance³, la Cour supérieure avait rejeté la requête de type Wellington de l'assurée Technologies CII inc. (ci-après « l'assurée ») contre son assureur, Société d'assurance générale Northbridge (ci-après « l'assureur »), lequel niait couverture pour le motif que l'assurée avait contrevenu à un engagement formel relatif à l'exécution de travaux de soudure. L'assurée avait participé à des travaux de soudure ou de coupage aux fins d'installation d'un système de récupération de chaleur dans un appentis mécanique situé dans le toit d'une polyvalente qui a été incendiée. Alors que les demandresses prétendaient que l'incendie avait pour origine les travaux de l'assurée, cette dernière opposait plutôt comme défense le fait que l'appentis mécanique n'avait pas été construit correctement en ce qu'il n'était pas isolé et incombustible. À cet égard, l'assurée imputait la faute à l'architecte qui avait travaillé à la réfection de la toiture en 1989.

Aux fins de déterminer si l'assureur avait l'obligation de défendre son assurée, l'honorable Michel A. Pinsonnault, j.c.s., a procédé à son analyse au moyen des allégations des procédures, de la police ainsi que des pièces produites à son soutien, y compris celles de la défense de l'assureur, dont l'examen statutaire du président de l'assurée, pour conclure par la négative. Le tribunal a également considéré un rapport d'expert produit par les demandresses au litige principal et par l'assureur aux fins de la requête de type Wellington, indiquant que la preuve extrinsèque était recevable dans ce contexte.

Le 15 janvier 2016, la Cour d'appel a accueilli l'appel de l'assurée. D'une part, elle a souligné qu'il n'était pas établi que les dommages en cause découlaient des travaux de soudure visés par l'avenant et, d'autre part, que les travaux effectués constituaient des travaux de soudure au sens restreint dudit avenant. À cet égard, la Cour d'appel a retenu que

¹ Documents que le juge consulte pour vérifier s'il existe une possibilité qu'une condamnation faisant l'objet de la couverture d'assurance soit prononcée contre l'assuré.

² 2016 QCCA 41.

³ *Québec (Procureure générale) c. Services énergétiques Ecosystem inc.*, 2015 QCCS 1988, paragr. 31 à 34.

**La solution,
sans compromis.**

514 502-2010
courtiersnet.com

courtiersNET

Wellington

Une requête de type Wellington est une requête présentée par un assuré contre son assureur responsabilité. Elle vise à forcer ce dernier à assumer son obligation de le défendre dans le cadre d'une action intentée par un tiers.

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

la preuve extrinsèque ne permettait pas de résoudre cette question. Elle a également donné raison à l'assurée qui invoquait en sa faveur l'application de l'article 2400 du *Code civil du Québec* du fait qu'à ce stade de l'instance, la preuve ne permettait pas de conclure que l'assureur s'était conformé à son obligation de remettre une copie de la police et de la proposition.

En *obiter*⁴, la Cour d'appel s'est étonnée de l'ampleur de la preuve extrinsèque administrée en première instance alors que le débat doit demeurer sommaire. Elle s'en est d'autant étonnée que malgré cette preuve, certaines questions demeuraient sans réponse et que pour les obtenir, il aurait fallu ouvrir un débat sur le fond, ce que n'autorise pas ce type de requête.

Insatisfait de ce jugement, l'assureur a déposé le 15 mars 2016 une demande d'autorisation d'appel à la Cour suprême du Canada. Plus particulièrement, l'assureur prétend que la Cour d'appel a indûment restreint et dénaturé les règles applicables aux requêtes de type Wellington. L'assureur soutient également que la Cour d'appel a ignoré l'évolution jurisprudentielle sur la preuve extrinsèque admissible, rendant illusoire la possibilité pour un assureur de ne pas défendre son assuré alors que les allégations du réclamant invoquent le non-respect de l'engagement formel de l'assuré.

Il est vrai qu'au cours des dernières années, les tribunaux ont autorisé l'administration d'une preuve extrinsèque autre que les seules pièces alléguées dans la demande introductive d'instance. Par exemple, ils ont tenu compte, dans leur analyse de l'obligation de défendre de l'assureur, de déclarations écrites de l'assuré⁵, d'échanges de correspondances entre l'assureur et l'assuré⁶, d'interrogatoires statutaires⁷ et de rapports d'experts au soutien de la demande⁸ ou de la défense de l'assuré⁹. Ils ont aussi permis à des témoins d'être entendus¹⁰. Par contre, certains jugements ont refusé l'administration d'une telle preuve¹¹, laissant le débat entier sur cette question.

Il sera donc intéressant de savoir si la Cour suprême du Canada acceptera d'entendre la demande d'autorisation d'appel de l'assureur. Au cas contraire, il faudra voir quel effet l'*obiter* de la Cour d'appel aura sur les litiges à venir: les tribunaux limiteront-ils la preuve extrinsèque aux seules pièces alléguées à la demande introductive d'instance ou se rallieront-ils à la jurisprudence récente autorisant une preuve extrinsèque plus généreuse? C'est ce que l'avenir nous dira! ■

⁴ « Opinion qu'émet un juge, sans que cette opinion soit nécessaire pour appuyer la décision qu'il rend », *Dictionnaire de maximes et locutions latines utilisées en droit*, Albert Mayrand, Éditions Yvon Blais.

⁵ *Charron c. Entreprises de rénovations Pareco inc.*, 2010 QCCS 4471; *Desjardins Assurances générales c. Souscripteurs du Lloyd's*, 2011 QCCS 3559 (désistement de la requête pour permission d'appeler).

⁶ *Elopack Canada inc. c. Cascades Canada inc.*, 2009 QCCS 4981; *Immeubles Stageline inc. c. Distribution Tapico inc.*, 2012 QCCS 6319; *Charcuterie La Tour Eiffel, division de McCain Foods Ltd. c. S3E Renewable Energies Inc.*, 2014 QCCS 210.

⁷ *Axa Assurances inc. c. Jacques Chevalier inc.*, 2012 QCCQ 4200.

⁸ *Université de Montréal c. Desnoyers Mercure & Associés*, 2013 QCCS 481 (requête pour permission d'appeler rejetée dans *Toitures et construction Robitaille [1985] inc. c. Liberty Mutual Insurance Company*, 2013 QCCA 679); *Bio-Biscuit c. Bi-Pro Marketing Ltd.*, 2013 QCCS 6133 (requête pour permission d'appeler rejetée dans *Co-operators General Insurance Company c. Bi-Pro Marketing Ltd.*, 2014 QCCA 1028).

⁹ *Compagnie d'assurances American Home c. Groupe Ohméga inc.*, 2008 QCCS 5849 (acquiescement total en appel de l'assurée aux conclusions recherchées contre elle en appel).

¹⁰ *Hydro-Québec c. 9138-7274 Québec inc.*, 2010 QCCQ 8110; *Desjardins Assurances générales c. Souscripteurs du Lloyd's*, 2011 QCCS 3559 (désistement de la requête pour permission d'appeler).

¹¹ *Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances c. Toitures Qualitoit inc.*, 2015 QCCS 4080.

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

COLLABORER: UNE OBLIGATION TOUJOURS D'ACTUALITÉ

Le Comité de discipline de la ChAD est appelé à l'occasion à statuer sur des infractions d'entrave visant les membres, et ce, malgré les dispositions législatives claires en la matière.

Ainsi, en 2009 et en 2010, le comité a rappelé que lorsqu'il enquête, le syndic jouit de pouvoirs semblables à ceux dévolus aux corps policiers. Et ces pouvoirs s'étendent même aux tiers.

Plus précisément, le 10 février 2010, le Comité de discipline de la ChAD a déclaré deux experts en sinistre coupables d'avoir entravé le travail du syndic¹. Voyons pourquoi.

Un exemple probant

En janvier 2009, le syndic demande aux experts en sinistre de lui fournir certains documents et renseignements relatifs à leur conduite dans un dossier. Croyant que le syndic s'adonnait à une « partie de pêche » sans fondement, les experts en sinistre mandatent un avocat pour les représenter. Résultat: en six mois, ils ont entravé à cinq reprises le travail d'enquête du syndic, allant ainsi à l'encontre du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

En défense, les experts en sinistre ont allégué, pour justifier leur refus de fournir les renseignements demandés, que le syndic s'acharnait contre eux et qu'il abusait de son pouvoir. Mais le Comité de discipline a rejeté ces motifs.

« Ce jugement rappelle que lorsque le syndic demande une information ou un document, le professionnel n'a pas le choix de les fournir, explique M^e Claude G. Leduc. Il n'appartient pas aux professionnels ni au Comité de discipline de juger de la méthode à suivre du syndic: celui-ci a des pouvoirs d'enquête semblables à ceux des policiers. » Et croire à une « partie de pêche », c'est mal comprendre le rôle du syndic, selon lui. « Le syndic ne va pas à la pêche sans information, souligne M^e Leduc. Dès qu'il reçoit une information pouvant provenir

d'un assuré, d'un collègue, d'un média ou même d'une source anonyme, il a le pouvoir d'enquêter. » Et refuser de collaborer avec le syndic n'est pas la meilleure chose à faire.

M^e Leduc ajoute que si l'on a un doute, on peut demander des informations supplémentaires ou des éclaircissements au syndic – par courrier ou même par téléphone. Et au besoin, le syndic peut donner au professionnel plus de temps pour répondre à ses demandes lorsqu'il perçoit que ce dernier est de bonne foi. Mais selon lui, le syndic est en droit de ne plus accorder de délais additionnels aux professionnels qui en ont déjà bénéficié, comme ce fut le cas dans cette cause. « Au bout du compte, brimer le pouvoir d'enquêter du syndic, c'est aussi brimer la protection du public », juge-t-il².

Depuis, le Comité de discipline de la ChAD a réitéré ces principes à plus d'une reprise. Dans une affaire entendue le 23 octobre 2013³, l'intimé a été déclaré coupable d'entrave suivant l'article 34 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* pour avoir fait défaut de donner suite à une convocation du syndic. Il a été condamné à une radiation temporaire d'un an sur ce chef d'infraction.

Dans une autre décision rendue le 27 mai 2014⁴, les intimés ont respectivement été déclarés coupables d'avoir contrevenu aux articles 34 et 35 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* en faisant défaut de répondre aux demandes de renseignements formulées par le syndic. Ils ont été condamnés à une amende de 2 000 \$ sur ce chef.

¹ *Chambre de l'assurance de dommages c. Benoît Mayer et Michel Guertin*, 2009 CanLII 73927 (QC CDCHAD).

² Les commentaires sur ces décisions ont été publiés une première fois dans *La ChADPresse*, mars-avril 2010, vol. 11, n° 2.

³ *Chambre de l'assurance de dommages c. Pierre Vézina*, 2014 CanLII 4584 (QC CDCHAD).

⁴ *Chambre de l'assurance de dommages c. Marc Belzile et Marie-Claude Belzile*, 2014 CanLII 30258 (QC CDCHAD).



**Grandir
ensemble**

Actionnaires de cabinets recherchés
DES OPPORTUNITÉS À VOTRE PORTÉE !

- ✗ 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.

Faites parvenir votre CV
à siafflamme@groupeafl.com
1 877 835-1150
POSTE 81 11

JOIGNEZ NOTRE
ÉQUIPE D'EXPÉRIENCE
pour un appui à
vos ambitions et une
formation complète.



AFL
ASSURANCES GÉNÉRALES
CABINET EN ASSURANCE DE DOMMAGES

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

Dans une décision rendue le 7 juillet 2014⁵, le Comité de discipline de la ChAD a passé en revue la jurisprudence pertinente en matière de pouvoirs d'enquête du syndic et d'obligation du professionnel et du tiers de collaborer à l'enquête. En l'espèce, considérant la durée des infractions d'entrave, la mise en péril de la protection du public et son refus systématique de répondre aux demandes du syndic adjoint, l'intimé a été condamné à une amende de 3000 \$ et à une radiation temporaire de 30 jours⁶.

Le 24 septembre 2014⁷, le Comité de discipline de la ChAD a déclaré l'intimé coupable d'avoir contrevenu à l'article 56 du *Code de déontologie des experts en sinistre* pour avoir fait preuve de réticence à fournir les informations demandées par le syndic. Cette condamnation a donné lieu à une amende de 3000 \$.

On comprend de ces décisions que l'entrave aux travaux d'enquête du syndic peut prendre toutes sortes de formes, allant de la réticence au refus non équivoque de répondre en passant par le défaut de se présenter à une rencontre. Quant aux sanctions imposées, elles vont de l'amende minimale de 2000 \$ à une radiation temporaire.

Une obligation qui touche même les tiers

Le 17 décembre 2009⁸, le Comité de discipline de la ChAD a rappelé que le pouvoir d'enquête du syndic s'étend aussi aux tiers qu'il interpelle.

Dans cette affaire, un syndic de faillite refusait au syndic l'accès à des documents concernant un courtier « à moins de n'y être contraint par ordonnance ». En fait, le syndic de faillite se demandait s'il pouvait donner au syndic l'accès à l'information demandée sans contrevenir aux lois sur la protection des renseignements personnels. L'ordonnance émise par le Comité de discipline est toutefois claire: la fonction première du syndic est d'enquêter et ses pouvoirs d'enquête lui permettent d'obtenir de quiconque – même d'un tiers – l'information nécessaire à ses activités, et ce, sans même devoir obtenir un mandat de perquisition.

Le fondement de cette décision est conforme à l'enseignement de la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Pharmascience c. Binet*, 2006 CSC 48, suivant lequel non seulement les professionnels mais aussi les tiers se doivent de collaborer à l'enquête du syndic, sous peine de sanction.

En conclusion, refuser de collaborer avec le syndic n'est pas la meilleure chose à faire. ■

RAPPEL DES DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES ET DÉONTOLOGIQUES PERTINENTES

Loi sur la distribution de produits et services financiers

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

Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

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

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

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

Code de déontologie des experts en sinistre

54. L'expert en sinistre doit répondre dans les plus brefs délais à toute correspondance du syndic, du cosyndic ou d'un adjoint du syndic de la Chambre dans l'exercice des fonctions qui leur sont dévolues par la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et ses règlements d'application.

55. L'expert en sinistre doit se présenter, dès qu'il en est requis, à toute rencontre à laquelle il est convoqué par le syndic, un adjoint du syndic ou un membre de leur personnel.

56. L'expert en sinistre ne doit pas entraver, directement ou indirectement, le travail de l'Autorité des marchés financiers, de la Chambre ou de l'un de ses comités, du syndic, du cosyndic, d'un adjoint du syndic ou d'un membre de leur personnel.

⁵ *Chambre de l'assurance de dommages c. Marc Gignac*, 2014 CanLII 41706 (QC CDCHAD).

⁶ *Chambre de l'assurance de dommages c. Marc Gignac*, 2014 CanLII 76158 (QC CDCHAD).

⁷ *Chambre de l'assurance de dommages c. Brigitte Bisailon*, 2014 CanLII 62657 (QC CDCHAD).

⁸ *Chambre de l'assurance de dommages c. Pierre Fecteau et Jean Gagnon*, 2009 CanLII 72969 (QC CDCHAD).

DISCIPLINE

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

c. M^{me} Lina Lachance (East Broughton)

Inactive et sans mode d'exercice comme courtier en assurance de dommages, intimée
Certificat n° 156618
Plainte n° 2015-12-04(C)

Plainte

La plainte comporte huit chefs d'infraction, lesquels se sont produits en 2012 et 2013.

Le chef n° 1 reproche à l'intimée de s'être approprié la somme de 417,90 \$ que lui avait remise un assuré pour le paiement d'une police d'assurance automobile. L'assuré concerné s'est donc retrouvé sans protection d'assurance automobile durant une période d'environ six (6) mois. L'intimée ne l'a pas informé de la situation. De plus, elle a demandé à l'assuré d'ignorer les lettres d'avis de retard de paiement et de les lui acheminer alors que l'assureur avait l'intention de résilier sa police d'assurance. L'intimée a faussement déclaré à l'assuré que le problème de non-paiement de la police était réglé (chefs n°s 2a, 2b et 2c).

Les chefs n°s 3a, 3b et 3c reprochent à l'intimée d'avoir exercé ses activités de façon malhonnête en faisant de fausses déclarations à l'assureur, en ne lui déclarant pas être en possession de la prime d'assurance en question. L'intimée a aussi demandé à cet assureur de cesser d'émettre des avis de non-paiement à l'assuré afin de dissimuler son appropriation de la somme d'argent remise par l'assuré en paiement de sa prime d'assurance, lui mentionnant qu'il s'agissait là de la demande de l'assuré. Elle a déclaré à l'assureur qu'elle prenait des mesures auprès de l'assuré afin que celui-ci effectue le paiement de la prime d'assurance alors que ce n'était pas le cas.

Enfin, le chef n° 4 de la plainte reproche à l'intimée d'avoir fait une fausse déclaration à un autre courtier de son cabinet en lui indiquant que l'assuré avait une protection d'assurance automobile dans un autre dossier, tentant ainsi d'éviter sa responsabilité civile en évitant que cet autre courtier ou le cabinet porte attention au dossier de l'assuré.

Décision

À la suite du plaidoyer de culpabilité de l'intimée lors de l'audition tenue le 2 novembre 2015, le Comité de discipline l'a reconnue coupable de l'ensemble des chefs d'infraction de la plainte.

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

Sanction

Le 26 janvier 2016, le Comité de discipline a imposé à Lina Lachance une amende globale de 3500 \$ ainsi qu'une période de radiation de 90 jours à la remise en vigueur de son certificat. Il lui a également été ordonné de rembourser la somme de 417,90 \$ au cabinet ESSOR Assurances Placements Conseils inc. L'intimée a été condamnée au paiement des déboursés, incluant ceux liés aux frais de publication de l'avis de radiation temporaire, le cas échéant.

Comité de discipline

M^c Patrick de Niverville, président
M. Brian Brochet, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre
M. Yves Barrette, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre

Ne pas confondre l'intimée Lina Lachance de la région d'East Broughton, inactive et sans mode d'exercice comme courtier en assurance de dommages, certificat n° 156618, avec Lina Lachance de la région de Québec, agent en assurance de dommages des particuliers, certificat n° 150375.

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

c. M. Serge Latreille (Laval)

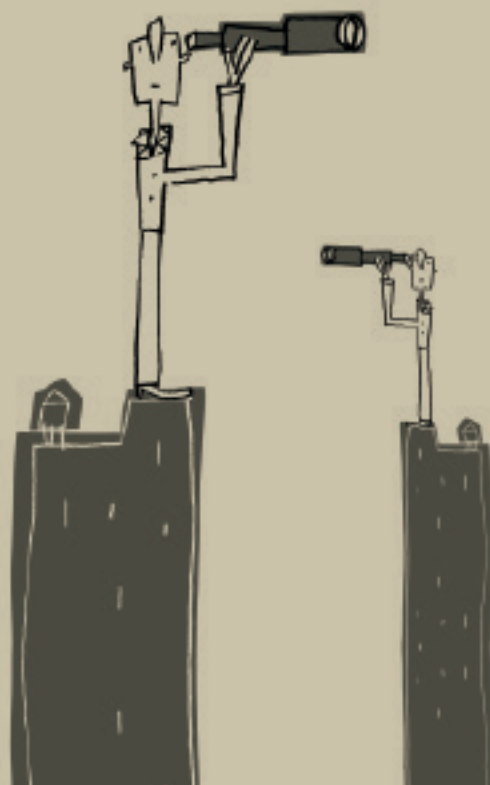
Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 119763
Plainte n° 2015-03-04(C)

Plainte

La plainte amendée comporte neuf chefs d'infraction, après retrait des chefs n°s 8 et 9. Les chefs d'infraction se sont produits de 2007 à 2011.

Il est reproché à l'intimé d'avoir fait défaut de transmettre des informations d'usage à des assureurs (chefs n°s 1 et 5). Il lui est aussi reproché d'avoir fait défaut d'agir à titre de conseiller consciencieux, notamment en omettant d'éclairer des assurés ou leurs mandataires sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles (chefs n°s 2 et 6).

De plus, il est reproché à l'intimé d'avoir négligé ses devoirs professionnels liés à l'exercice de ses activités en n'ayant pas une tenue de dossiers à laquelle on est en droit de s'attendre de la part d'un courtier en assurance de dommages, notamment en ne notant pas aux dossiers la teneur des différentes communications téléphoniques et/ou de vive voix avec ses clients lors du choix des protections pour leur nouvelle résidence et du renouvellement de leurs polices d'assurance habitation (chef n° 3).



Enfin, les chefs n^{os} 4, 7, 10 et 11 lui reprochent d'avoir fait défaut d'exécuter des mandats confiés par des clients, notamment :

- en omettant de valider un avenant ainsi qu'un renouvellement d'assurance habitation devant entrer en vigueur à une date donnée et laissant ceux-ci en suspens dans le système de l'assureur, engendrant ainsi un découvert technique de protection d'assurance habitation;
- en indiquant une mauvaise adresse du risque dans un contrat d'assurance habitation en remplacement d'un autre contrat, pouvant ainsi créer un découvert de protection d'assurance habitation en cas de sinistre;
- en omettant de résilier un contrat d'assurance multirisque de locataire au moment de le remplacer par une assurance habitation, engendrant le paiement de la police d'assurance multirisque durant une période de six mois.

Décision

Lors de l'audition sur culpabilité et sanction du 4 novembre 2015, le Comité de discipline a reconnu Serge Latreille coupable de tous les chefs d'infraction de la plainte amendée.

Sanction

Dans sa décision rendue le 26 janvier 2016, le comité a condamné l'intimé à payer une amende globale de 10 000 \$ ainsi que les frais et débours.

De plus, le comité a pris acte de l'engagement formulé par l'intimé de suivre le cours C-130 *Le courtier et l'agent en assurance: compétences élémentaires*, offert par l'Institut d'assurance de dommages du Québec, et ce, avant le 30 juin 2016. À défaut du respect de cet engagement, le comité recommandera au conseil d'administration de la ChAD d'imposer à Serge Latreille l'obligation de suivre ce cours avant la fin de 2016.

Comité de discipline

M^e Patrick de Niverville, président
M^{me} Céline Lachance, courtier en assurance de dommages, membre
M. Christian Dumais, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre

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

M^{me} Paola Sinigagliese (Montréal)
Courtier en assurance de dommages, intimée
Certificat n^o 131066
Plainte n^o 2015-08-01(C)

Plainte

La plainte comporte 13 chefs d'infraction, lesquels se sont produits de 2011 à 2013.

Cette plainte reproche essentiellement à l'intimée d'avoir permis à des individus d'agir comme courtier en assurance de dommages tandis que ceux-ci n'étaient ni certifiés ni visés par l'article 547 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, alors qu'elle agissait à titre de représentante ou de gestionnaire du cabinet concerné (chefs n^{os} 1a à 1h et 2a à 2e).

Décision

À la suite du plaidoyer de culpabilité de l'intimée lors de l'audition tenue le 24 novembre 2015, le Comité de discipline l'a reconnue coupable séance tenante de l'ensemble des chefs d'infraction de la plainte.

Sanction

Dans sa décision rendue le 26 janvier 2016, le comité a condamné Paola Sinigagliese à payer une amende globale de 12 000 \$ ainsi que le paiement des frais et débours. Le comité a aussi recommandé au conseil d'administration de la ChAD que l'intimée suive le cours C-130 *Le courtier et l'agent en assurance: compétences élémentaires*, offert par l'Institut d'assurance de dommages du Québec, et ce, avant la fin de 2016.

Comité de discipline

M^e Patrick de Niverville, président
M. Benoît St-Germain, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre
M. Yves Barrette, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre



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

M. Sylvain Laberge (Montréal)
Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n^o 117783
Plainte n^o 2015-01-11(C)

Plainte

La plainte visant Sylvain Laberge comporte un seul chef d'infraction, soit d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en ne s'assurant pas, avant l'émission de l'avenant procédant aux changements de couverture d'un contrat d'assurance habitation, que ce contrat répondait aux besoins des assurés concernés. De fait, il a procédé à la modification de la police d'assurance sans le consentement de l'un des assurés.

Décision

Dans sa décision sur culpabilité rendue le 10 août 2015, le Comité de discipline a reconnu l'intimé coupable des faits reprochés.

Sanction

Dans sa décision sur sanction rendue le 26 janvier 2016, le comité a imposé à l'intimé une amende globale de 3 000 \$ ainsi que le paiement des frais et débours. Il a aussi été recommandé au conseil d'administration de la ChAD d'imposer à Sylvain Laberge l'obligation de suivre le cours C-11 *Principes et pratiques de l'assurance*, offert par l'Institut d'assurance de dommages du Québec.

Comité de discipline

M^e Patrick de Niverville, président
M. Brian Brochet, C.d'A.Ass., courtier en assurance de dommages, membre
M. Philippe Jones, courtier en assurance de dommages, membre



DEUX PRIX, DEUX LAURÉATES, DEUX BOURSES DE 2 000 \$

Pour la première fois cette année, la ChAD a remis deux prix Marcel-Tassé, chacun assorti d'une bourse de 2 000 \$, à deux jeunes recrues qui se sont démarquées par leur personnalité, leurs aspirations professionnelles et leur implication au sein de l'industrie.

Charlotte Piché, courtier en assurance de dommages des particuliers chez Invesa, est la lauréate du prix Marcel-Tassé 2016 dans le volet spécialisé en assurance de dommages.

La ChAD a également voulu rendre hommage aux nombreux représentants de la relève qui détiennent un diplôme d'études collégiales ou universitaires non spécialisé en assurance de dommages. Le prix Marcel-Tassé dans le volet général a ainsi été remis à Delphine Coiteux, courtier en assurance de dommages des entreprises chez Aon.

La ChAD félicite les deux lauréates ainsi que les finalistes de chaque catégorie et remercie les membres des jurys 2016 tout en soulignant l'excellence des candidatures reçues, qui témoigne du dynamisme et de la qualité de la relève dans l'industrie.

VOUS DÉMÉNAGEZ ? AVISEZ L'AUTORITÉ !

Pour maintenir à jour vos adresses résidentielles et d'affaires, utilisez les services en ligne de l'Autorité des marchés financiers à lautorite.qc.ca.

POURQUOI CONTRIBUER À LA CAMPAGNE DE FINANCEMENT DE LA COALITION ?

La 15^e campagne de financement de la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages a été lancée le 15 mars dernier. Pourquoi l'industrie est-elle appelée à se mobiliser afin de soutenir la Coalition dans ses initiatives et l'aider à atteindre son objectif 2016-2017 ?

- Pour intéresser davantage de candidats à faire carrière en assurance de dommages.
- Pour former une relève qualifiée en vue de répondre aux besoins des employeurs de l'industrie.
- Pour recruter grâce à la plateforme prosdelassurance.ca.

Vous désirez contribuer à la campagne ou vous avez des questions ? Consultez prosdelassurance.ca.

FIN DE LA PÉRIODE DE CONFORMITÉ 2014-2015

En date du 31 mars 2016, qui correspond à la fin de la période de grâce accordée aux membres pour respecter leurs obligations en matière de formation continue, 98 % des membres de la ChAD avaient accumulé les 20 unités de formation continue obligatoires.

La ChAD a fait parvenir un avis de non-conformité aux membres n'ayant pas satisfait aux exigences et en a avisé l'Autorité des marchés financiers. En vertu de l'article 218 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, l'Autorité peut, entre autres, suspendre un certificat lorsque son titulaire ne s'est pas conformé aux obligations relatives à la formation continue obligatoire.

**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 ChAD PRESSE



ÉDITION NUMÉRIQUE DE LA ChADPRESSE

Passez au numérique: recevez *La ChADPresse* sur votre tablette, votre téléphone intelligent ou votre ordinateur.

LES AVANTAGES DU NUMÉRIQUE

La version numérique de *La ChADPresse* permet d'accéder à l'intégralité du contenu de *La ChADPresse* imprimée, ainsi qu'à des vidéos et à des articles exclusifs.

La ChADPresse numérique offre également la possibilité de partager facilement les articles sur les réseaux sociaux et par courriel, de les télécharger en PDF, de les imprimer et d'agrandir le texte.

PASSEZ À LA ChADPRESSE NUMÉRIQUE

Pour commencer à recevoir uniquement la version numérique dès septembre, modifiez votre abonnement en vous connectant à **educhad.ca** avec les identifiants de votre dossier UFC. Accédez à la page « Abonnement ChADPresse » sous le menu « Mon espace ».

Application pour les tablettes

Pour lire votre magazine numérique sur une tablette Android ou Apple, téléchargez gratuitement l'application *La ChADPresse* sur Google Play ou dans l'Apple Store.

Si vous utilisez un téléphone intelligent ou un ordinateur

Pour accéder à *La ChADPresse* numérique d'un ordinateur ou d'un téléphone intelligent, rendez-vous à **chad.ca/chadpresse**.

CONSEIL D'ADMINISTRATION (au 30 avril 2016) **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^e 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^e 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^e 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: plus de 15500 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.

FORFAIT FOLIO

FORFAIT DE 10 UFC

190 \$ pour les membres
240 \$ pour les employeurs

2 FORMULES DISPONIBLES

FOLIO Membre
FOLIO Employeur

**FAITES DES ÉCONOMIES
SUR LE PRIX, PAS SUR LA QUALITÉ,
GRÂCE AU FORFAIT FOLIO!**

FOLIO est un forfait économique et flexible de **10 UFC**. Achetez-le dès maintenant et choisissez vos formations parmi une offre variée de cours en ligne sélectionnés par la ChAD.

4 CATÉGORIES

Techniques d'assurance,
Droit, Administration, Conformité

FORMATIONS DE QUALITÉ

