

LA CHAD PRESSE

VOLUME 17 NUMÉRO 3 AUTOMNE 2016



SPÉCIALITÉ

DRONES

**ET ASSURANCE
SURVOL D'UN MARCHÉ
EN CROISSANCE**

CONFORMITÉ

**UN QUÉBÉCOIS SUR DEUX
NE RÉÉVALUE PAS LA VALEUR DE SES
BIENS LORS DU RENOUELEMENT**

ENJEUX

**VENTE D'ASSURANCE EN LIGNE :
QU'EN PENSE L'INDUSTRIE ?**

DOSSIER

**L'IMBROGLIO DES RÈGLEMENTS
MUNICIPAUX**



**CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**

Formation 2
Calendrier des formations en salle
Forfait FOLIO

Enjeux 4
Vente d'assurance en ligne :
qu'en pense l'industrie?

Conformité 8
Un Québécois sur deux
ne réévalue pas la valeur de ses biens
lors du renouvellement

Spécialité 10
Drones et assurance : survol
d'un marché en croissance

Dossier 14
L'imbroglie des
réglements municipaux

Syndic 16
Quand les assurés se séparent...

Jurisprudence 18
L'attente raisonnable de l'assuré :
jugements récents

Discipline 20

**Industrie
Q&R** 21

Opinion 22
Une note de confiance en croissance...
pour combien de temps?

CALENDRIER DES FORMATIONS EN SALLE AUTOMNE 2016 – MONTRÉAL

> **Médias sociaux 2.0, la jurisprudence**
3 UFC Droit | AFC08855

M^e Donald Riendeau 20 septembre

> **La police F.P.Q. n° 4 –
formule des garagistes**
3 UFC Techniques d'assurance | AFC08839

Nancy Duchesne 22 septembre

> **Recommandations résidentielles
(risques potentiels, provenance
et argumentaires)**
3 UFC Techniques d'assurance | AFC08843

Marc Jobin 29 septembre

> **Formation de formateurs**
21 UFC Administration | AFC08627

Patricia Portella 4, 5, 6 octobre

> **Système de chauffage
dans les bâtiments résidentiels**
3 UFC Techniques d'assurance | AFC08844

Marc Jobin 12 octobre

> **Responsabilité civile des entreprises
BAC 2100 et ses avenants**
3 UFC Techniques d'assurance | AFC08840

Nancy Duchesne 19 octobre

> **Obligation de défendre d'un
assureur en responsabilité civile**
3 UFC Droit | AFC08845

M^e Pierre Boyer 27 octobre

> **Le feu et la fumée, effectuer
un travail raisonnable à un prix
raisonnable**
3 UFC Techniques d'assurance | AFC08841

Michel Forget 2 novembre

> **Conflits d'intérêts, apprenez
à les gérer et les encadrer**
3 UFC Droit | AFC08854

M^e Donald Riendeau 9 novembre

> **Refoulements d'égouts,
dégâts d'eau et moisissures**
3 UFC Techniques d'assurance | AFC08842

Michel Forget 13 novembre

> **Jurisprudence disciplinaire 2015**
3 UFC Conformité | AFC08772

Carole Chauvin 21 septembre

16 novembre



**Consultez
la description
complète
des formations à
chad.ca/formation.**

Téléchargez
le catalogue du
Forfait FOLIO à
chad.ca/folio.

FORFAIT FOLIO

ACHETEZ VOTRE FORFAIT DE 10 UFC
ET CHOISISSEZ VOS FORMATIONS PARMIS L'OFFRE DE 42 COURS.

DÉCOUVREZ LES FORMATIONS COUPS DE CŒUR :

FOLIO

MEMBRE : 190 \$

FOLIO

EMPLOYEUR : 240 \$

4 catégories :

**Techniques
d'assurance**

Droit

Administration

Conformité



**Conflits d'intérêts,
apprenez à les gérer
et les encadrer**
(2 UFC Droit | AFC08871)



**Médias sociaux 2.0,
la jurisprudence**
(2 UFC Droit | AFC08901)



**Le feu et la fumée,
effectuer un travail
raisonnable à un prix
raisonnable**
(2 UFC Techniques
d'assurance | AFC08816)



**Systèmes de chauffage
dans les bâtiments
résidentiels**
(2 UFC Techniques
d'assurance | AFC08899)



**Refoulements
d'égouts, dégâts d'eau
et moisissures**
(2 UFC Techniques
d'assurance | AFC08846)

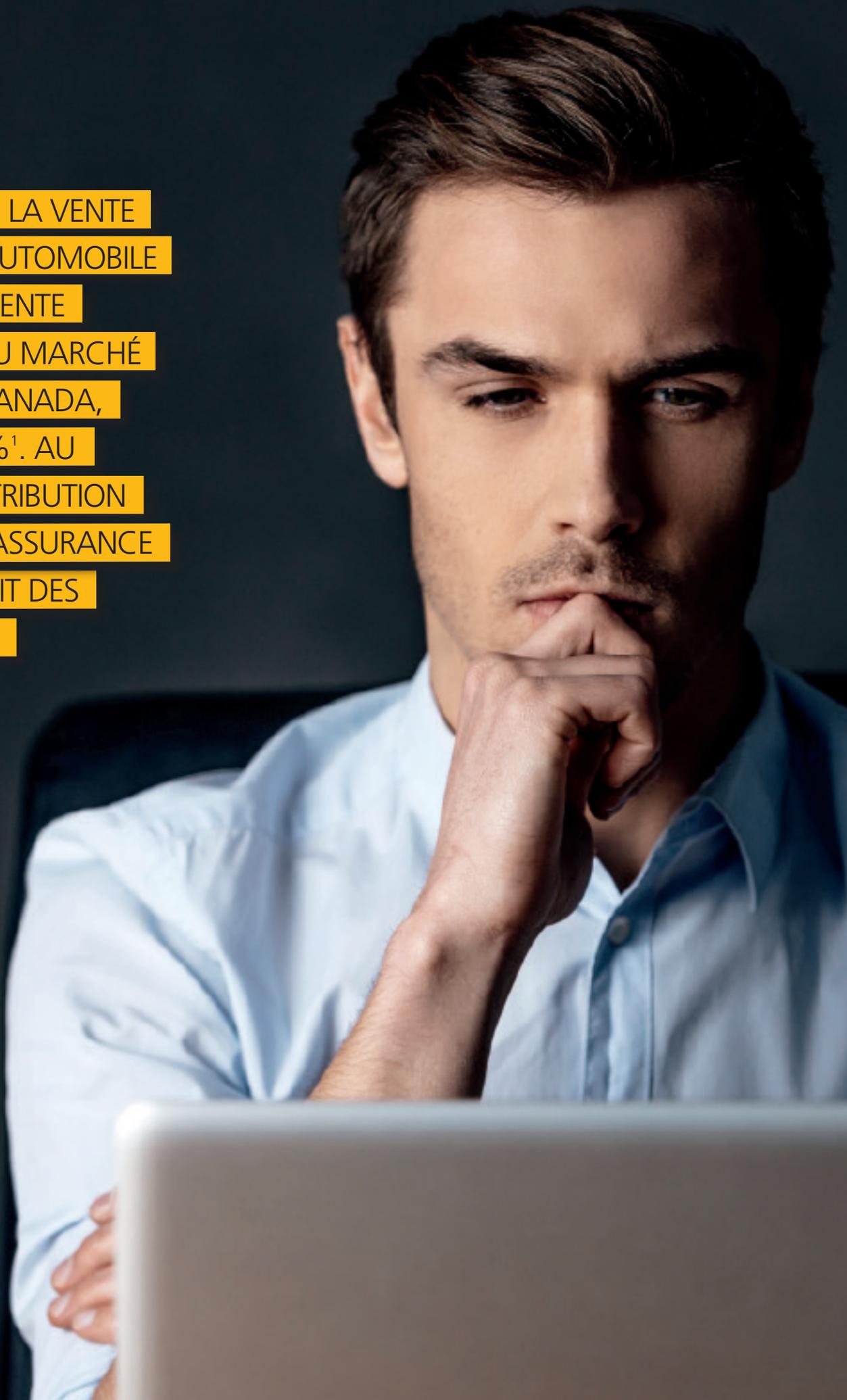


**Obligation de défendre
d'un assureur en
responsabilité civile**
(3 UFC Droit | AFC08902)



Ces formations
sont aussi offertes
à la carte.

AUX ÉTATS-UNIS, LA VENTE
D'ASSURANCE AUTOMOBILE
EN LIGNE REPRÉSENTE
PRÈS DE 30 % DU MARCHÉ
ALORS QU'AU CANADA,
ELLE ATTEINT 5 %¹. AU
QUÉBEC, LA DISTRIBUTION
DE PRODUITS D'ASSURANCE
PAR INTERNET FAIT DES
DÉBUTS TIMIDES.



VENTE D'ASSURANCE EN LIGNE

QU'EN PENSE L'INDUSTRIE?

Même si les consommateurs ne sont pas encore au rendez-vous (7 % des Québécois se disent prêts à acheter un produit d'assurance entièrement en ligne)², le ministère des Finances s'apprête à proposer un encadrement de la distribution des produits et services financiers en ligne au Québec. Il projette d'en intégrer les grands principes dans la *Loi sur les assurances* – qui deviendra la *Loi sur les assureurs* – et d'en déléguer le pouvoir réglementaire à l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité). Regard sur un enjeu qui interpelle toute l'industrie.

Enjeux légaux à considérer

Les lois actuelles ne prévoient pas d'encadrement spécifique pour les contrats conclus par Internet. En prévision d'une future réglementation, M^e Evelyne Verrier, associée chez Lavery, rappelle l'esprit de la loi: « Il faut garder en tête trois éléments majeurs qui sont au cœur de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (LDPSF): analyser les besoins, conseiller adéquatement le client et le renseigner. C'est ce qui doit guider les modifications législatives à venir. »

Parmi les enjeux légaux à considérer, M^e Verrier mentionne, entre autres, les renseignements obligatoires à mettre en ligne, une convention d'achat en ligne adaptée à l'assurance de dommages et l'intervention obligatoire ou facultative d'un représentant certifié. « On souhaite se positionner dans un cadre législatif souple qui répond aux attentes des consommateurs, mais qui doit aussi les protéger, indique M^e Verrier. Il faut éviter notamment les conseils inadéquats, les renseignements insuffisants, les produits ne convenant pas aux besoins du client et les risques de nullité *ab initio*. »

L'industrie se prononce

À la lumière des 330 mémoires déposés en réponse au *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers*³ du ministère des Finances, il semblerait que les assureurs soient d'accord avec les principes généraux d'encadrement de la vente d'assurance en ligne alors que les courtiers préconiseraient plutôt l'intervention d'un représentant certifié. « Pour le client, acheter sur Internet équivaut à marcher sur un fil de fer sans filet de sécurité, illustre Patrick Bouchard, président du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. Ce serait simple si tout était couvert, mais ce n'est pas le cas. C'est pourquoi l'intervention d'un représentant certifié, qui est responsable de s'assurer que le produit répond aux besoins du client et le protège adéquatement, est nécessaire. » Pour sa part, Alain Hade, vice-président principal chez Desjardins Groupe d'assurances générales, voit Internet comme un outil supplémentaire pour offrir un meilleur accompagnement au consommateur. « Ce n'est pas soit Internet, soit un représentant. C'est tantôt par le Web, tantôt avec un conseiller. C'est la notion d'omnicanal qui prend tout son sens ici. »

Eric Stevenson, surintendant de l'assistance aux clientèles et de l'encadrement de la distribution à l'Autorité, croit à la valeur ajoutée du conseiller, « mais on ne peut pas empêcher le consommateur d'acheter de l'assurance en ligne. Or, il faut éviter que l'Autorité reçoive plus d'appels ou de plaintes de consommateurs mal protégés. »



N.B.: Les propos des intervenants ont été tirés de la conférence *À quoi devrait ressembler la vente d'assurance en ligne: qu'en pense l'industrie?*, présentée lors de la Journée de l'assurance de dommages 2016.

¹ Google et TNS, *Consumer Barometer*, octobre 2014, données tirées de la présentation donnée par Jacques Nantel lors la Journée de l'assurance de dommages 2016.

² Sondage Léger, pour le compte de la ChAD, effectué auprès de 500 Québécois âgés de 18 ans et plus, janvier 2016.

³ Ministère des Finances du Québec. *Rapport sur l'application sur la Loi sur la distribution de produits et services financiers*, mai 2015.



Là, on aurait un problème!» Une série de propositions⁴ a d'ailleurs été présentée par l'Autorité pour veiller à ce que le consommateur fasse un choix éclairé lors de l'achat d'assurance en ligne, telle que la divulgation des renseignements « par étapes ». « Les dangers de l'autoévaluation demeurent, prévient M. Stevenson. L'objectif est d'assurer le transfert d'information entre l'assureur et le client afin que ce dernier puisse avoir tous les renseignements nécessaires pour prendre une décision éclairée. »

Conseil et responsabilité ?

L'implication du représentant certifié dans la transaction en ligne demeure vraisemblablement un sujet chaud. Lorsque la LDPSF a été créée en 1998, le législateur avait jugé qu'il existait un déséquilibre informationnel entre le professionnel qui détient des connaissances et le consommateur qui s'expose à des préjudices s'il n'est pas conseillé adéquatement. Pour protéger les assurés, un permis d'exercice est donc nécessaire afin de rendre les professionnels responsables des actes qu'ils posent. Par ailleurs, la Cour suprême⁵ stipule que « la personne ordinaire a souvent de la difficulté à comprendre les différences subtiles entre les diverses protections offertes. Les agents et les courtiers ont reçu une formation qui les rend aptes à saisir ces différences et à donner les conseils adaptés à la situation de chaque individu. Il est à la fois raisonnable et opportun de leur imposer l'obligation non seulement de fournir les renseignements, mais encore de conseiller les clients ».

La distribution de produits d'assurance par Internet transférerait-elle la responsabilité actuelle des professionnels sur les épaules des assurés? M. Hade croit qu'il est dans l'intérêt des assureurs que leurs clients soient bien assurés et, selon lui, Internet, la qualité des outils technologiques et le *big data* peuvent aider à les informer. Pour lui, l'assureur pourrait

devenir responsable au même titre que les professionnels le sont actuellement. De son côté, M. Bouchard approuve l'utilité du Web pour le client qui cherche de l'information, mais quand il s'agit de protéger son patrimoine, il est catégorique: « La bonne protection des clients passe par les conseils d'un représentant certifié. »

À ce sujet, certains flous dans la réglementation devront d'ailleurs être précisés. Si le représentant donne des conseils par clavardage sur un seul élément de la soumission, ses obligations déontologiques s'appliqueront-elles à l'ensemble de la transaction, dans le cas où le client n'a pas choisi une protection suffisante? Quelles seront les limites de sa responsabilité déontologique? Pour M. Stevenson, il pourrait être nécessaire d'ajuster les codes de déontologie aux nouvelles réalités: « Tout comme la loi, les règlements devront évoluer pour s'adapter aux attentes et aux besoins des consommateurs. »

Des pistes de solution

Interrogés sur leurs habitudes d'achat en ligne⁶, les Québécois suggèrent eux-mêmes quelques pistes de solution pour les aider à prendre une décision éclairée:

- Appel téléphonique avec un agent ou un courtier expliquant les protections incluses et exclues (66 %)
- Exemples concrets sur ce qui est couvert ou non par le contrat (43 %)
- Conseils par clavardage avec un agent ou un courtier (39 %)
- Alertes mentionnant l'impact sur la protection selon les réponses fournies dans le questionnaire en ligne (34 %)
- Points d'information à chaque question (34 %)

⁴ Autorité des marchés financiers. *L'offre d'assurance par Internet au Québec*, avril 2015.

⁵ *Fletcher c. Société d'assurance publique du Manitoba*, [1990] 3 R.C.S. 191.

⁶ Sondage Léger, pour le compte de la ChAD, effectué auprès de 500 Québécois âgés de 18 ans et plus, janvier 2016.



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
slafamme@groupeafl.com
1 877 835-1150
POSTE 8191



AFL
ASSURANCES GÉNÉRALES
CABINET EN ASSURANCE DE DOMMAGES

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

- Une fois le questionnaire en ligne rempli, questions à choix multiples afin de confirmer la compréhension des clauses du contrat (33 %)
- Capsules vidéo (19 %).

M^e Verrier propose aussi quelques pistes de solution : accès en tout temps à un représentant certifié, définition simple des produits, élaboration d'outils d'autoévaluation adéquats, normes de souscription adaptées aux ventes en ligne, clause de renonciation d'accès à un représentant certifié, avis relatif aux fausses déclarations et droit de résiliation. « L'objectif est de s'assurer que le consommateur comprend ce qu'il achète, qu'il connaît les risques liés à une vente sans l'intervention d'un représentant certifié et qu'il ne soit pas pénalisé d'avoir choisi ce canal de distribution », ajoute-t-elle.

Quant aux recours offerts aux consommateurs, M^e Verrier rappelle que si l'on autorise la vente en ligne sans l'intervention d'un représentant certifié, le consommateur perdra deux des quatre recours dont il jouit présentement, soit le recours en responsabilité professionnelle et le recours disciplinaire. Pour le recours civil en dommages, afin qu'un assuré puisse s'en prévaloir, la loi devra prévoir des articles en conséquence, par exemple dans le cas où le formulaire de souscription ne serait pas conforme ou que l'information fournie serait incomplète.

Le conseil jouera-t-il toujours un rôle actif auprès des assurés ?

Les assureurs innovent et créent de nouvelles façons de distribuer l'assurance. Les divers acteurs de l'industrie sont d'ailleurs unanimes à dire qu'Internet peut être utile pour informer les clients et qu'un travail de sensibilisation s'impose, étant donné qu'il s'agit de produits complexes. C'est pourquoi la prudence est de mise afin de ne pas affaiblir la protection du public dans cette quête axée sur la virtualisation des échanges et l'acquisition de nouveaux marchés.

Les assurés sont présentement protégés par un système d'encadrement qui exige que les professionnels leur proposent un produit adapté à leurs besoins. Sans l'intervention d'un professionnel encadré, certifié et responsable de ses actes, comment garantir qu'on ne transfère pas la responsabilité actuelle des agents et des courtiers sur les épaules des assurés? Le consommateur s'exposera-t-il à la sous-assurance, à la négation de sa couverture et à l'achat de produits inutiles, en plus de ne plus jouir des recours dont il bénéficie actuellement? Les risques sont trop importants pour les milliers de Québécois qui cherchent à protéger leur patrimoine. Bref, la réglementation de ce mode de distribution est attendue avec intérêt par l'industrie. ■

S'INSPIRER DE L'INTERNATIONAL

Pour éviter les ratés vécus à l'échelle internationale, l'industrie québécoise de l'assurance peut s'inspirer des modèles de réglementation de la distribution d'assurance en ligne.

Réglementée depuis 2002, l'**Union européenne** a revu son cadre législatif en novembre 2015 pour réintégrer la notion de conseil, essentielle à la protection du public. La vente en ligne est maintenant assujettie aux mêmes normes d'information que la vente par un conseiller⁷.

Réagissant à la croissance des ventes d'assurance en ligne, la **Chine** a adopté une législation transitoire obligeant les fournisseurs à s'enregistrer et à suivre certaines règles minimales concernant l'information à fournir au client. L'information doit en outre être présentée dans un langage facile à comprendre.

Au **Royaume-Uni**, il a été démontré que les consommateurs qui contractent de l'assurance en ligne effectuent des choix basés sur le prix le plus bas, ce qui les rend plus vulnérables à la sous-assurance. Cela s'est confirmé lors des inondations records de 2015 : plusieurs consommateurs ayant contracté leur assurance sur des sites d'agrégateurs ont alors appris qu'ils n'étaient pas couverts⁸.

Téléchargez la conférence *À quoi devrait ressembler la vente d'assurance en ligne : qu'en pensent les assurés d'ici et d'ailleurs?* disponible dans l'Édito du 30 mai 2016 à chad.ca/edito.

⁷ Michel Bergeron, associé et leader, services financiers chez EY, Journée de l'assurance de dommages, mars 2016.

⁸ Étude *Coming to Terms with Insurance Aggregators*, Accenture Consulting, 2016, p. 6.



UN QUÉBÉCOIS SUR DEUX NE RÉÉVALUE PAS LA VALEUR DE SES BIENS LORS DU RENOUVELLEMENT

Le rôle-conseil des professionnels doit changer les choses.

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS OBLIGE LES AGENTS ET LES COURTIER EN ASSURANCE DE DOMMAGES À PRENDRE LES MOYENS REQUIS POUR S'ASSURER QUE LES PROTECTIONS DE LEURS CLIENTS SONT TOUJOURS ADÉQUATES¹. LA RÉALITÉ EST CEPENDANT TOUT AUTRE.

Informer les clients

Un des problèmes, c'est que les assurés ne savent pas toujours ce qu'ils doivent déclarer. Est-il important de mentionner qu'on a un nouveau conjoint ou qu'on a changé d'emploi? Doit-on dire qu'on échange parfois sa maison avec des étrangers? Par ailleurs, un assuré sur deux ne connaît pas l'ensemble des inclusions et exclusions de sa couverture d'assurance et ne comprend pas tous les éléments de son contrat². Difficile alors de vérifier si le contrat en question répond à ses besoins. Plus inquiétant encore, 57 % des assurés ne réévalueraient pas la valeur de leurs biens avant de renouveler leur assurance et ne vérifieraient pas si leurs protections leur conviennent toujours³.

Les représentants sont bien placés pour sensibiliser les assurés à l'importance de communiquer avec un agent ou un courtier lors de changements importants. La ChAD met à leur disposition divers articles-conseils à l'intention des consommateurs, qu'ils peuvent à leur tour transmettre à leurs clients. Aussi, l'outil « 10 questions à se poser lors du renouvellement d'une police d'assurance » peut leur être utile, ainsi qu'aux assurés. Le représentant doit tout de même poser les questions d'usage pour être en mesure de proposer les protections adéquates à son client.

Le devoir de conseil à toutes les étapes

Que ce soit lors de la souscription ou du renouvellement d'une police d'assurance, autant qu'en cours de terme, les représentants ont le devoir de conseiller et d'informer leurs clients. Et il est important d'adapter leurs explications au degré de compréhension du client et à son contexte.

Au moment du renouvellement, les représentants doivent notamment informer leurs clients des exclusions et des limitations au contrat et leur en expliquer la teneur, sans présumer qu'ils les connaissent et encore moins qu'ils les ont comprises. S'il n'est pas possible de passer en revue chacune des exclusions, on peut raisonnablement s'attendre à ce que celle qui concerne les dommages causés par l'eau, compte tenu de la fréquence de ce sinistre, soit toutefois abordée. Ainsi, si le client mentionne être amateur de vélo, il y a tout lieu de lui rappeler les limitations relatives aux bicyclettes.

Les agents et les courtiers en assurance de dommages doivent également s'assurer que des protections précédemment offertes, mais refusées par le client, ne sont pas devenues nécessaires. Il peut aussi s'agir de nouveaux produits susceptibles de répondre aux besoins du client.

Une analyse de besoins annuelle ?

Pour bien conseiller leurs clients, les représentants doivent réaliser l'analyse des besoins de l'assuré lors du renouvellement avec autant de diligence qu'à l'établissement d'une nouvelle police. Cette analyse permet non seulement de réévaluer le risque dans son ensemble et de s'assurer que les protections en vigueur sont adéquates, mais elle permet aussi au représentant d'éviter que des erreurs passées se perpétuent.

¹ Article 39.

² Sondage Léger, pour le compte de la ChAD, effectué auprès de 500 Québécois de 18 ans et plus, janvier 2016.

³ Sondage Léger, pour le compte de la ChAD, effectué auprès de 1000 Québécois de 18 ans et plus, mai 2016.

Une version anglaise
des avis relatifs au
renouvellement est
également disponible
à chad.ca/outils.

UNE PROCÉDURE POUR GUIDER LES REPRÉSENTANTS

Les obligations du représentant ne s'arrêtent pas après avoir communiqué avec le client. Le représentant doit également s'assurer de transmettre l'avis de renouvellement au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur de la police. Le représentant doit auparavant vérifier que le renouvellement est conforme aux instructions données par le client et aux modifications demandées. Il doit aussi s'assurer que le document ne contient aucune erreur et que les modalités de paiement sont correctes. Pour aider les professionnels en assurance de dommages à respecter toutes leurs obligations lors du renouvellement, la ChAD met à leur disposition une procédure ainsi que cinq modèles d'avis relatifs au renouvellement d'une assurance :

- automobile
- habitation
- de copropriétaire
- des entreprises
- automobile des entreprises

Les avis relatifs au renouvellement en assurance automobile et habitation ont d'ailleurs été revus pour y inclure des questions liées à l'économie de partage, une activité qui n'est pas près de disparaître et que les représentants doivent connaître.

Retrouvez ces outils à chad.ca/outils dans la section « Renouvellement ».

Le représentant doit donc prendre les moyens requis pour communiquer avec son client (pour en savoir plus sur le sujet, consultez l'article « Renouvellement: tout savoir sur les moyens de communication requis » dans la section « Renouvellement » à chad.ca/outils). Selon la clientèle, une conversation est nécessaire chaque année. Parfois, en raison d'un fort volume, il peut être difficile de parler une fois l'an à tous les clients. Idéalement, le représentant devrait toutefois le faire de façon périodique. Si le cabinet n'a pas déterminé de procédure à suivre, le représentant pourrait par exemple choisir d'appeler un tiers de ses clients tous les ans. On peut s'appuyer sur d'autres critères pour déterminer la fréquence adéquate, comme cibler certains risques, tels qu'un écart entre les valeurs au contrat et le montant d'assurance. Il est aussi possible de miser sur l'informatique et d'utiliser un programme générant automatiquement une liste des clients n'ayant pas été contactés depuis un certain temps.

D'autres moyens de communiquer

Si le représentant choisit de communiquer avec son client par écrit, il doit s'assurer que la lettre qu'il lui envoie est explicite. Poser la question « Au cours de la dernière année, avez-vous acquis des biens ou vécu toute autre situation pouvant avoir un effet sur vos protections? » ne suffit pas. Puisque les assurés ignorent souvent ce qui est susceptible d'influencer leurs protections, on doit leur fournir des exemples concrets: avez-vous installé un spa, un sauna ou une piscine? Avez-vous changé d'emploi? Une personne ou un animal s'est-il joint à votre ménage? Avez-vous acheté un nouvel ordinateur?

La ChAD propose des modèles d'avis relatif au renouvellement conçus sous forme de listes de questions qui peuvent même être personnalisés. Ces modèles visent à amener le client à comprendre l'importance d'appeler son représentant pour déclarer des changements dans le risque qui sont importants, mais qu'il n'a pas pensé à communiquer.

Les représentants doivent garder à l'esprit qu'en tant que spécialistes en assurance de dommages, ils jouent un précieux rôle de conseiller auprès de leurs clients. Le rôle-conseil est donc non seulement une obligation, mais c'est aussi un élément important de la relation client, un client bien conseillé étant en général un client satisfait. ■

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

EN DIX ANS,
LE MARCHÉ DES
DRONES A CONNU
UNE ÉVOLUTION RAPIDE
ET UNE CROISSANCE
EXPONENTIELLE.



DRONES

ET ASSURANCE

SURVOL D'UN MARCHÉ EN CROISSANCE

Jusque dans les années 2000, les drones étaient en général des aéronefs à ailes fixes pesants, coûteux et à usage essentiellement militaire¹. Grâce aux avancées technologiques, ils sont maintenant plus petits, moins chers et plus faciles d'utilisation. Livraison de colis, surveillance de pipelines, inspection de toits et de canalisations, survol de zones sinistrées, collecte de données sur les cultures, cartographie minière, prise de vues aériennes pour le cinéma ou le courtage immobilier: les drones s'avèrent utiles dans de nombreuses situations et à diverses industries. Au point où l'on estime que les ventes internationales de drones commerciaux et civils devraient dépasser les 90 milliards de dollars d'ici 2025².

Une réglementation favorable

Le Canada n'échappe pas à cette démocratisation des drones; 1672 certificats d'opérations aériennes spécialisées (COAS) ont été délivrés en 2014. En fait, le Canada est même précurseur en la matière, puisqu'il a adopté dès 1996 des dispositions réglementaires et des règles de sécurité encadrant l'utilisation des drones.

Patrice Castravelli, courtier en assurance de dommages et placeur principal, gestion de risques chez GPL Assurance, explique: «Avant d'utiliser un drone, les opérateurs doivent obtenir un COAS, généralement délivré pour un an, et se conformer aux lois et règlements, dont le *Code criminel* et les lois provinciales et fédérales en matière d'intrusion et de protection de la vie privée, qui leur imposent un cadre légal restrictif.» Le cadre réglementaire canadien demeure un modèle dans le monde, au point où le Canada a été choisi par Amazon pour effectuer ses tests de livraison de petits colis (cinq livres et moins) par drone après que la requête du géant du commerce électronique eut été déboutée par l'équivalent américain de Transports Canada³.

Toutefois, les opérateurs de drones doivent se conformer «à des conditions de sécurité strictes, notamment au chapitre des limites d'altitude ainsi que des distances minimales à respecter par rapport aux aérodromes et aux autres dangers, rappelle M. Castravelli. L'utilisation d'un drone doit se faire dans un espace aérien précis et en visibilité directe.» Transports Canada a mis en place sur son site un guide interactif pour aider les utilisateurs de drones à suivre la réglementation et à connaître les situations qui nécessitent l'obtention d'un permis.

Un produit d'assurance responsabilité civile spécifique

Les drones sont souvent utilisés en complément à une activité principale, par exemple «en région rurale, pour la surveillance de cultures agricoles, ou encore en région urbaine, pour la captation d'images dans le secteur immobilier», précise Alexandre Royer, porte-parole d'Intact Assurance. Or, «les polices d'assurance de responsabilité civile considèrent le drone comme un véhicule aérien sans pilote, de sorte qu'il est assujéti à l'exclusion des aéronefs», indique M. Castravelli. Avec la démocratisation de l'usage des drones au Canada, les produits d'assurance standards offerts sur le marché se sont avérés inadéquats pour couvrir les risques.

Il a donc fallu concevoir de nouvelles protections plus adaptées. Anne-Marie Beaudoin, courtier en assurance de dommages et chef d'équipe, assurance des entreprises chez Groupe Magnés, explique qu'actuellement, «tous les types de drones utilisés à des fins commerciales peuvent être couverts pour la responsabilité civile, soit les dommages matériels et les blessures aux tiers causés par un drone, tandis que les drones employés à titre récréatif ne le sont pas encore». Les préjudices personnels, tels que le harcèlement ou la violation de la vie privée, sont toutefois exclus de la majorité des contrats. «L'expérience internationale en matière d'utilisation de drones dans le cadre d'une activité professionnelle nous amène cependant à réfléchir à des produits en responsabilité professionnelle qui pourraient couvrir ce type de risque», ajoute M^{me} Beaudoin.

¹ *Survola des possibilités: Gestion des risques avec des drones et gestion des risques inhérents aux drones*, Zurich Canada, 2015, p. 3.

² «UAV Production Will Total \$93 Billion», communiqué de presse du Teal Group, 19 août 2015.

³ «Amazon tests delivery drones at secret Canada site after US frustration», *The Guardian*, 30 mars 2015, <https://www.theguardian.com/technology/2015/mar/30/amazon-tests-drones-secret-site-canada-us-faa>.





Certains produits permettent également d'assurer l'appareil lui-même ainsi que l'équipement qui y est associé, comme les boîtes de contrôle ou les caméras, contre les dommages directs, le vol ou le feu notamment, mais « plutôt par une extension de garantie », ajoute M^{me} Beaudoin. Outre l'usage récréatif d'un drone, sont également exclus « le risque de pollution et de guerre, de même que toute activité qui ne serait pas conforme à la réglementation de Transports Canada », poursuit-elle. Selon les produits, certaines activités, comme la livraison de colis ou le vol au-dessus d'une foule, et les opérations de nuit ou sans contact visuel direct seront plus difficiles à couvrir.

Quant aux risques, quels sont-ils? « La chute et la destruction du drone lors de son utilisation ainsi que le vol de l'appareil et de son équipement sont sans doute les principaux risques en assurance de biens, répond M. Royer. Pour ce qui est de la responsabilité civile, on peut penser à la chute de l'appareil en vol sur une ou plusieurs personnes », comme cela a eu lieu en juin dernier à Beloeil, lorsqu'un drone survolant la foule est tombé sur une femme qui assistait à une épreuve de course à pied⁴.

Lisa Willenegger, spécialiste en sélection des risques chez Zurich Canada, ajoute: « Au Canada, à ma connaissance, l'industrie a surtout enregistré pour le moment des petites collisions et des blessures que se sont infligées des pilotes de drones avec leur propre appareil », mais des événements signalés à l'étranger⁵ démontrent qu'une bonne couverture est importante. « Selon les règles de Transports Canada, le montant de l'assurance en responsabilité civile du pilote doit être d'au moins 100 000 \$, poursuit-elle. Toutefois, une couverture allant de 5 à 25 millions de dollars est conseillée pour être mieux protégé en cas de collision avec un véhicule, un bâtiment ou une personne. »

⁴ Selon les informations relayées par les médias, le pilote ne possédait toutefois pas les autorisations pour survoler la foule, comme rapporté à <http://fr.canoe.ca/infos/societe/archives/2016/06/20160622-225633.html>.

⁵ « Un avion de ligne évite de peu un drone près de l'aéroport de Roissy », *Le Monde*, 3 mars 2016, consulté au www.lemonde.fr/pixels/article/2016/03/03/un-avion-de-ligne-evite-de-peu-un-drone-pres-de-l-aeroport-de-roissy_4876294_4408996.html.

**C'EST VOTRE TALENT
QUI FAIT AVANCER
LE MOUVEMENT**

 **CARRIÈRES**

UNE CARRIÈRE ÉVOLUTIVE POUR CATHY

 **Hébert**
AMBITIEUSE

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

 **Desjardins**
Assurances
AUTO • HABITATION

Utilisés dès le XIX^e siècle, les premiers drones étaient à l'origine des ballons servant à la reconnaissance et au transport de bombes.

LE RISQUE HUMAIN

Lors de l'évaluation du risque, plusieurs éléments sont pris en compte. En plus du type d'activités, « l'expérience de l'exploitant de drones, le type d'appareil utilisé et son autonomie ainsi que les systèmes qui le composent feront partie des éléments à analyser. Cette analyse permettra de déterminer si on assure le risque et d'établir la tarification. Mais l'expérience de l'opérateur compte également, notamment son nombre d'heures de vol et sa formation. Plusieurs ont une formation qui s'apparente à celle des pilotes d'avion : non seulement ils ont appris à piloter le drone, mais ils ont aussi suivi une formation sur la réglementation à suivre, les conditions météorologiques, les notions théoriques de vol et les situations d'urgence », explique M^{me} Beaudoin. De son côté, Romain Brot, responsable des opérations aériennes et formateur chez Drone Box, souligne que « comme pour un pilote d'avion, l'expérience et les réflexes s'acquièrent à force de voler. À 25 heures de vol, le pilote commence à connaître ses limites et celles de l'appareil. À 100 heures de vol, il développe des réflexes de sécurité beaucoup plus solides. »

M. Brot ajoute que le principal risque des drones est le facteur humain : « Je dirais que près de neuf défaillances sur dix sont de nature humaine. Lorsque survient un problème de moteur ou une défaillance de la batterie, c'est habituellement parce que l'opérateur n'a pas entretenu son appareil ou effectué les vérifications d'usage avant le décollage. » Il énumère plusieurs des éléments que les pilotes de drones doivent vérifier avant de voler : « S'assurer que les fréquences utilisées pour le contrôle du drone et le retour vidéo sont libres, pour éviter les interférences. Réaliser une inspection mécanique pour s'assurer du bon fonctionnement et de la bonne fixation du moteur, des hélices et du matériel monté, comme la caméra et le train d'atterrissage. Vérifier le fonctionnement des commandes pour s'assurer d'utiliser le bon programme de pilotage du drone. Vérifier que la recharge des batteries est complète et que leur aspect est normal pour éviter que l'appareil chute en vol. » En plus de porter sur l'appareil, la procédure comprend également des éléments concernant la sécurité physique des lieux de décollage et de vol, les mesures d'urgence et beaucoup d'autres aspects pour s'assurer que le drone volera avec le maximum de précautions nécessaires. « C'est important de sensibiliser les individus à tout ce qui entoure l'utilisation d'un drone », rappelle M. Brot.

Dans ce contexte, les représentants ont un rôle clé à jouer « pour identifier les clients susceptibles d'acheter un drone ou qui en ont déjà acquis un et pour leur transmettre les bonnes informations afin qu'ils soient protégés et préparés adéquatement », conclut M^{me} Willenegger.

Utiliser des drones à des fins d'assurance et de gestion des sinistres

L'industrie de l'assurance s'intéresse également aux drones pour son propre usage, de la souscription d'un risque à la gestion d'un sinistre. « De la même manière que nos clients se servent de drones pour inspecter un pipeline ou les piliers d'un pont, le recours à un drone pourrait permettre de vérifier la toiture d'une bâtisse à assurer », explique M^{me} Willenegger. M. Royer ajoute de son côté que « les drones pourraient également être utilisés pour inspecter la condition des bâtiments ou mieux apprécier les risques d'infiltration d'eau ».

Selon une étude menée en 2015 par la Croix-Rouge américaine, les drones « conviennent tout particulièrement aux missions [...] dangereuses, déplaisantes et désagréables » et auraient d'ailleurs été déployés lors d'interventions d'urgence après 43 catastrophes survenues dans 13 pays différents cette année-là⁶. « Les drones pourraient être utilisés pour survoler les zones sinistrées de Fort McMurray par exemple, une fois les opérations aériennes terminées », ajoute M^{me} Willenegger.

L'évolution de cette technologie est constante, et son utilisation ne fait que commencer. « Actuellement, toute l'industrie est en mode apprentissage : comment utiliser un drone ? Quelles sont les écoles de pilotage ou de formation disponibles dans la région ? Quelle est la réglementation en vigueur ? », ajoute M^{me} Willenegger. Mais il n'est pas exclu que les drones deviennent un outil commun dans l'arsenal des compagnies d'assurance, et ce, plus rapidement qu'on pourrait le croire. ■

⁶ American Red Cross et Measure. *Drones for Disaster Response and Relief Operations*, avril 2015.

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

L'IMBROGLIO DES RÈGLEMENTS MUNICIPAUX

L'histoire

Un duplex construit au début des années 1950 est gravement endommagé par l'incendie du garage de réparations automobiles situé à côté. Le propriétaire du garage est également propriétaire du duplex et en habite le rez-de-chaussée avec sa famille, tandis qu'il loue le logement qui se trouve à l'étage. Pour assurer son duplex et son garage, le propriétaire a fait appel à deux assureurs différents.

Lors de l'enquête, on découvre que la municipalité avait adopté un nouveau règlement d'urbanisme en 2003. Or, en vertu des normes municipales en vigueur, le duplex devrait être construit un mètre plus loin par rapport à la limite de la propriété (terrain). L'incendie ayant causé 60 % de pertes au duplex, les droits acquis sont perdus. Par conséquent, le duplex devra être entièrement démoli pour être rebâti selon les normes en vigueur. L'assureur du duplex apprend au propriétaire qu'il l'indemniserait pour les dommages causés par le sinistre. Cependant, comme celui-ci n'a pas souscrit l'avenant relatif aux dispositions légales, il devra assumer une partie des coûts de démolition et de reconstruction.

Par ailleurs, le règlement de zonage ayant également été modifié en 2003, le garage ne peut, pour sa part, être reconstruit au même endroit, et un système de gicleurs particulier est requis dans la nouvelle bâtisse. L'assureur du garage, en vertu de l'avenant sur les conséquences des dispositions légales ajouté au contrat, assumera la totalité des dommages causés par le sinistre, ainsi que la relocalisation et la reconstruction du commerce selon les nouvelles normes. Pour le propriétaire, c'est à n'y rien comprendre.

Les dispositions légales

La clause sur les dispositions légales contenue dans les contrats d'assurance habitation exclut « les conséquences directes ou indirectes de dispositions légales visant soit le zonage, soit la démolition, la réparation ou la construction d'immeubles et s'opposant à la remise

en état à l'identique¹ ». Jean-François Morin, courtier en assurance de dommages et vice-président de Courtika, rappelle qu'il existe un avenant² qui contre les effets de cette exclusion et qui vise trois situations, soit « la perte occasionnée par la démolition de la partie épargnée du bâtiment, les frais de démolition et d'enlèvement des débris de la partie non endommagée ainsi que l'augmentation des frais de réparation, de remplacement ou de reconstruction ». Marie-Annik Lamarche, expert en sinistre, directrice principale, assurance spécialisée et normes et règles chez Intact Assurance, ajoute qu'en assurance des entreprises, cette exclusion peut également être couverte par un avenant.

Selon M. Morin, « le sujet des dispositions légales est complexe. Il est peu connu, mais on doit faire de la sensibilisation à ce propos, car les règlements municipaux peuvent avoir d'importantes conséquences pour les assurés ». En effet, la majorité des municipalités ont adopté des règlements qui peuvent s'appliquer lors de la reconstruction de certains bâtiments, quand ceux-ci subissent des dommages dont le seuil varie d'une municipalité à l'autre. Or, selon Marc-André Langevin, ingénieur, président de Technorm et formateur, le problème, c'est l'absence d'harmonisation entre les villes: « Par exemple, la Ville de Laval a adopté, dans ses normes municipales, une clause pour la construction des petits bâtiments fondée sur l'édition 1995 du *Code national du bâtiment*, indique-t-il. Par contre, à Drummondville, c'est l'édition de 2010 qui s'applique alors qu'à Montréal, c'est celle de 2005. Situation encore plus paradoxale, certaines villes ne s'appuient sur aucun code en particulier, comme à Saint-Hyacinthe, ce qui, sur le plan légal, laisse aux architectes et aux ingénieurs le "choix" du code à suivre, compte tenu de l'absence de cadre réglementaire. »

¹ Comme le stipule le formulaire BAC 1503Q.

² BAC 1552Q.



De multiples conséquences

M. Langevin poursuit: « Au Québec, la construction est encadrée par un système réglementaire complexe. Il existe la *Loi sur le bâtiment* et le *Code de construction du Québec* qui en découle, mais ils ne s'appliquent pas à tous les immeubles. » En effet, on retrouve beaucoup d'exclusions en matière de construction ou de rénovation. « À titre d'exemple, les bâtiments industriels ne sont pas concernés par la loi, de même que les bâtiments résidentiels de trois étages ou moins ou ceux comprenant au plus huit logements, peu importe le nombre d'étages », précise M. Langevin.

Ainsi, on doit analyser la situation en tenant compte de la nature de la perte et du type de bâtiment ainsi que de la réglementation applicable. « La clause liée à la perte de droits acquis diffère d'une ville à l'autre, indique M. Langevin. Elle peut être basée sur une perte de valeur de 40 %, 50 % ou 60 %. Parfois, nous voyons même des clauses basées sur 70 % de perte de valeur, mais si la reconstruction a lieu dans les six mois qui suivent le sinistre, la mise aux normes n'est pas applicable ou elle l'est seulement en partie. » Il ajoute que « certaines villes se fondent, pour leurs calculs, sur la valeur "de reconstruction", d'autres sur la valeur "dépréciée" ou encore, pour plusieurs, sur la valeur "mise aux rôles d'évaluation" ».

D'un côté, « les professionnels de la construction sont tenus de connaître la réglementation propre à chaque municipalité en plus des divers règlements provinciaux, car s'ils ne respectent pas les exigences en vigueur, cela peut aboutir à un vice de construction-conception et à un litige entre les parties », rappelle M. Langevin. De l'autre, le devoir de conseil qui incombe au professionnel en assurance de dommages exige qu'il donne à l'assuré toutes les informations pertinentes à une prise de décision éclairée. Il se trouve alors fort probablement confronté à un client mécontent qui ne comprend pas l'escalade des coûts et des imprévus associée à la reconstruction de son bâtiment.

Des pistes de solution

Lors de la soumission, « il est d'abord recommandé de demander au client s'il existe un règlement municipal modifiant les exigences ou les normes de zonage, de démolition, de réparation ou de construction pouvant s'appliquer à sa situation », explique M. Morin. Il y a cependant de fortes chances qu'il l'ignore. Dans un monde idéal, le représentant peut conseiller à l'assuré de se rendre au bureau municipal muni de son numéro de cadastre pour se renseigner. « Si on l'informe qu'aucun règlement n'est en vigueur, il est important que l'assuré obtienne une confirmation par écrit », ajoute M. Morin. À l'inverse, s'il existe un règlement, l'assuré en demandera une copie qu'il pourra transmettre à son représentant. On constate toutefois que c'est difficilement applicable en réalité, d'autant plus que les règlements municipaux changent souvent.

Une fois informé, le représentant devra ensuite aviser l'assureur, qui peut refuser de couvrir le risque. « Il faut continuer nos recherches pour réussir à placer le risque, quitte à se tourner vers le marché sous-standard », précise M. Morin. Non seulement ce ne sont pas tous les assureurs qui offrent un avenant couvrant les dispositions légales, mais chaque cas doit être analysé, compte tenu des écarts entre les municipalités. « Ces garanties comprennent des limitations et, pour bien déterminer les montants d'assurance, l'assuré devra s'informer des coûts de reconstruction de son bâtiment », ajoute M^{me} Lamarche, notamment en demandant une évaluation professionnelle.

Pour se prévaloir de la protection contre les conséquences des dispositions légales, l'assuré devra payer une surprime. « Certains préféreront assumer les risques », affirme M^{me} Lamarche. Cependant si l'assuré refuse la surprime, « il est fort possible que l'assureur refuse quant à lui d'assurer le risque. Certains assureurs exigent une confirmation écrite de l'assuré stipulant qu'il a été informé de l'exclusion et qu'il en comprend l'application ». M. Morin ajoute qu'il est toutefois important de rappeler au client qu'en cas de sinistre, le fait d'avoir opté pour une surprime lui évitera d'avoir à absorber une partie de la perte.

En cas de sinistre

« Quand survient un sinistre majeur, si l'expert en sinistre découvre l'existence de dispositions particulières concernant la reconstruction, il se renseignera alors auprès de la municipalité pour obtenir des informations sur la réglementation en vigueur », explique M^{me} Lamarche. Si l'assuré a souscrit l'avenant couvrant les dispositions légales, il faut en effet connaître les normes applicables lors de la reconstruction. Dans les cas plus complexes, il peut être nécessaire de faire appel à un ingénieur spécialisé dans la mise aux normes afin qu'il mène une analyse complète de la situation et confirme si le pourcentage de pertes et le type de bâtiment rendent les dispositions légales applicables.

En revanche, en l'absence d'avenant, il faudra peut-être prévoir des retards dans la reconstruction du bâtiment et gérer le mécontentement du client. « Si l'assuré n'a pas les fonds nécessaires pour reconstruire, il est important de lui expliquer les conséquences, conclut M^{me} Lamarche. Par exemple, en assurance des entreprises, si l'assuré avait souscrit une protection contre l'interruption des affaires, on doit lui rappeler qu'il ne sera probablement pas indemnisé pour les retards causés par des dispositions légales non couvertes. » ■

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

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

QUAND LES ASSURÉS SE SÉPARENT...

Il n'est pas rare qu'un professionnel en assurance de dommages assure une propriété, voire plusieurs, au nom de copropriétaires formant un couple dans la vie. Mais qu'advient-il de ses obligations lorsque les assurés se séparent, ce qui implique parfois des mésententes entre les ex-conjoints, sans compter un partage des biens? Et qu'en est-il de son devoir de conseil à l'égard de chacun des assurés? Le Comité de discipline de la ChAD a été appelé récemment à statuer sur le devoir d'un représentant en assurance de dommages à la suite de la séparation de ses clients.

Les faits¹

Alors qu'ils sont en instance de divorce depuis 2008, les assurés détiennent toujours, en 2012, un contrat d'assurance habitation couvrant leur résidence principale et deux chalets. L'homme est le propriétaire enregistré de la résidence principale tandis que les deux chalets sont au nom de la femme.

Suivant un consentement intérimaire sur mesures accessoires intervenu dans le cadre des procédures en divorce, les assurés ont convenu que:

- la résidence principale est occupée par la femme et ses enfants, mais la prime d'assurance est assumée par l'homme, qui en est le propriétaire;
- l'homme a l'usage exclusif d'un des deux chalets et doit en assumer tous les frais.

Quant au deuxième chalet, rien n'a été prévu. La femme en conserve donc l'usage.

Le 22 août 2012, sans en informer son courtier (ci-après « l'intimé »), l'homme souscrit un nouveau contrat auprès d'une autre compagnie d'assurance pour la résidence principale occupée par son ex-conjointe ainsi que pour le chalet dont il a l'usage exclusif.

Le 9 octobre 2012, sur les seules instructions de l'assuré, l'intimé requiert les modifications suivantes au premier contrat d'assurance:

- En ce qui concerne la résidence principale, le contrat devient un contrat « locataire occupant ». Le montant d'assurance pour le contenu est réduit de 255 000 \$ à 35 000 \$.
- Le chalet occupé par l'assuré devient une « résidence secondaire ».
- Quant au deuxième chalet, l'intimé lui attribue un revenu locatif de 9 600 \$.

Suivant son témoignage, la femme ne recevra jamais l'avis de l'intimé quant aux modifications apportées à son contrat d'assurance, lequel aurait été envoyé à la mauvaise adresse. Elle commence à entretenir des doutes lorsqu'elle reçoit des avis de rappel de paiement alors que c'est son ex-conjoint qui devait acquitter les primes. Elle découvrira par la suite les changements apportés à son insu, avec lesquels elle est en désaccord. La femme reproche à l'intimé d'y avoir procédé sur les seules instructions de son ex-conjoint, sans obtenir son consentement.

La plainte formelle

Après enquête par le Bureau du syndic, une plainte formelle a été déposée devant le Comité de discipline, laquelle reprochait essentiellement à l'intimé de ne pas avoir agi en conseiller consciencieux à l'égard de ses assurés en procédant à des modifications à leur contrat d'assurance sans d'abord s'assurer que le tout répondait à leurs besoins.

¹ Chambre de l'assurance de dommages c. Laberge, 2015 CanLii 53401 (QC CDCHAD).

**S'unir
c'est pouvoir**



**Pour concrétiser vos affaires
en toute confiance.**

Notre réseau de courtiers d'assurance indépendants regroupe plus de 100 membres 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!



COURTIERIS UNIS
Réseau indépendant en assurance
et services financiers

Contactez-nous :
info@courtiersunis.com
 418 660-5544
 Sans frais : 1 888 660-5544
courtiersunis.com

Le Comité de discipline

Devant le Comité de discipline, l'intimé a reconnu candidement avoir procédé aux modifications sans jamais obtenir l'approbation de l'assurée et sans même la consulter.

Il a expliqué avoir été placé devant un « fait accompli » en apprenant que l'homme avait souscrit un nouveau contrat d'assurance auprès d'une autre compagnie. Il aurait alors tenté de sauver la situation en se fondant sur ce qu'il appelle l'« intérêt assurable ». Lors de son témoignage, il réitérera à plusieurs reprises avoir agi de bonne foi.

L'intimé a admis avoir choisi arbitrairement d'accorder une couverture d'assurance de 35000 \$ sur les biens meubles de la résidence occupée par l'assurée et d'attribuer des revenus locatifs de 9600 \$ à l'un des chalets.

Finalement, l'intimé n'aurait pas consulté l'assurée avant de procéder aux modifications, car il était convaincu d'essuyer un « refus automatique ».

Le 10 août 2015, après avoir entendu la preuve, le Comité de discipline en est venu à la conclusion que l'intimé avait clairement manqué à ses obligations déontologiques:

- en se fiant uniquement aux instructions de l'assuré;
- en faisant défaut d'informer l'assuré qu'il lui était légalement impossible de donner suite à ses instructions et qu'en l'absence du consentement de l'ex-conjointe, il se devait de mettre fin à ce mandat²;

- en faisant défaut de conseiller l'assurée et de l'éclairer sur ses droits et, surtout, en ne l'informant pas des modifications qu'il s'appropriait à faire au contrat d'assurance et en procédant à celles-ci sans son consentement³.

Par décision rendue le 25 janvier 2016⁴, l'intimé a été condamné à une amende de 2000 \$ pour ses manquements à l'égard de l'homme et à une amende de 2500 \$ quant à ses manquements à l'égard de la femme. Le total des amendes a été réduit à 3000 \$, considérant les circonstances propres à cette affaire. L'intimé s'est aussi vu imposer de suivre et de réussir une formation sur les principes et la pratique de l'assurance. Finalement, l'intimé a été condamné à payer tous les déboursés afférents à la plainte.

Conclusion

La séparation de deux assurés désignés à un contrat d'assurance peut placer le professionnel en assurance de dommages dans une situation délicate, surtout en cas de mésentente. Il faut cependant se rappeler que les obligations déontologiques demeurent à l'égard de chacun des clients. Et lorsqu'il est devenu impossible de satisfaire l'un des deux, la sagesse exige de se retirer, pour éviter toute situation potentielle ou apparence de conflit d'intérêts. ■

² Code de déontologie des représentants en assurance de dommages, article 26.

³ Ibid., article 37 (6).

⁴ Chambre de l'assurance de dommages c. Laberge, 2015 CanLii 92806 (QC CDCHAD).



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

**La solution,
sans compromis.**

514 502-2010
courtiersnet.com

courtiersNET



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

L'ATTENTE RAISONNABLE DE L'ASSURÉ : JUGEMENTS RÉCENTS

La responsabilité de l'assureur

LES PRINCIPES

Le juge De Pokomandy rappelle les principes bien établis en matière d'exclusions:

- 1- Dans le cas d'une police d'assurance « tous risques », tous les risques pouvant directement atteindre le bien assuré sont couverts, sauf les exclusions énumérées. Il faut donc déterminer si l'exclusion invoquée trouve application.
- 2- C'est à celui qui invoque une exclusion, en l'occurrence l'assureur, de prouver par une preuve prépondérante les faits ou la situation donnant lieu à l'application de l'exclusion.
- 3- Les clauses d'exclusions doivent être interprétées restrictivement. En cas de doute, la couverture doit être favorisée.

LE CONTRAT D'ASSURANCE

Le contrat émis par l'assureur prévoyait, à l'article 18 de la section des exclusions générales:

Inondation

Les pertes, dommages ou frais occasionnés directement ou indirectement par une inondation qui atteint les lieux assurés. On entend par inondation notamment les vagues, la marée, le raz-de-marée, le tsunami, la crue des eaux, la rupture de barrage, le débordement de cours d'eau ou de toute étendue ou masse d'eau naturelle ou artificielle.

[...] (nous soulignons)

Dans l'affaire *Muir c. Magog (Ville de)*¹, la Cour du Québec (Division des petites créances) est venue rappeler le principe déjà confirmé par la Cour suprême selon lequel, dans certaines circonstances, « les attentes raisonnables des assurés » devront être prises en considération dans l'interprétation d'un contrat d'assurance.

Les faits

Le 2 septembre 2013, une forte pluie s'abat sur la Ville de Magog (ci-après « la Ville »). Les demandeurs, David Muir et Virginie Poulin (ci-après « les demandeurs »), habitent la Ville et sont propriétaires d'un immeuble situé à proximité d'un ruisseau. Ce qui devait arriver arriva: de l'eau dégageant une odeur nauséabonde s'est infiltrée par le drain de plancher et les calorifères, causant ainsi des dommages à la résidence des demandeurs.

Initialement, les demandeurs croyaient que l'infiltration d'eau avait été causée par le débordement du ruisseau. Or, en colligeant de l'information, notamment auprès de leurs voisins, les demandeurs ont réussi à établir que c'était plutôt le refoulement du système d'égouts de la Ville qui était à l'origine des dommages subis. Conséquemment, ils ont demandé à la Ville et à leur assureur-habitation (ci-après « l'assureur »), lequel avait émis un contrat d'assurance « tous risques », de les indemniser.

L'assureur nie devoir quelque somme que ce soit, alléguant que la réclamation est irrecevable, car les dommages réclamés sont exclus de la couverture d'assurance.

¹ 2015 QCCQ 508.

PLUS QUE JAMAIS... PENSEZ À IFC POUR VOS UFC !

EN SALLE

MONTRÉAL : ■ 22 sept. ■ 20 oct. ■ 1^{er} nov. ■ 15 nov.
QUÉBEC : ■ 6 oct. LAVAL : ■ 1^{er} déc.

EN LIGNE

Nouvelles formations disponibles.

CHEZ VOUS – EN ENTREPRISE

Contactez-nous pour obtenir nos tarifs spéciaux.



INSCRIVEZ-VOUS DÈS MAINTENANT !

Formation Continue

ASSURANCE DE DOMMAGES

FORMATIONS ACCRÉDITÉES

www.ifc-ufc.ca

Montréal (514) 875-8324
Sans frais 1-888-441-8324
Télécopie (514) 227-5439
Courriel info@ifc-ufc.ca

Attente

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

Afin de bénéficier d'une protection additionnelle, considérant l'emplacement de leur propriété, les demandeurs ont voulu que soit ajouté à leur contrat d'assurance l'avenant « dommages d'eau-eau du sol et égout » (ci-après « l'avenant »), lequel prévoyait qu'étaient couverts les dommages causés par :

1. *La pénétration ou l'infiltration soudaine et accidentelle des eaux souterraines ou de surface, à travers les murs ou les ouvertures des caves, les fondations ou le sol des caves.*
2. *Une fuite, un refoulement ou un débordement soudain et accidentel de branchement d'égout, d'égout, de fossé, de puisard, de fosse septique, de champ d'épuration ou d'autres systèmes d'épuration des eaux usées, de fosse de retenue ou bassin de captation ou de drain français.*
3. *Le gonflement de la nappe phréatique.*

Par ailleurs, cet avenant comportait une exclusion selon laquelle n'étaient pas couverts « les dommages d'eau causés directement ou indirectement aux biens et qui surviennent avant, pendant ou après une inondation ».

LE JUGEMENT

Dans un premier temps, le juge De Pokomandy conclut que l'exclusion prévue au paragraphe 18 du contrat ne saurait s'appliquer, étant donné que la preuve porte sur le fait que l'eau qui s'est infiltrée à l'intérieur de la résidence des demandeurs provenait des égouts de la Ville, et non du ruisseau (*crue des eaux*). Ainsi, les dommages n'ont pas été causés par une inondation, mais bien par un refoulement d'égout.

L'assureur invoque également l'exclusion contenue à l'avenant. Le juge De Pokomandy mentionne d'emblée que selon cette exclusion, laquelle est rédigée de façon *extrêmement large*, l'assureur n'a qu'à prouver la survenance d'une inondation afin de priver ses assurés de la couverture pour les dommages causés par l'eau. Or, selon le juge, une telle façon de rédiger semble court-circuiter les effets recherchés par l'avenant et le rendre inutile :

[91] *L'application de la clause d'exclusion contenue à l'avenant amènerait le résultat qui ne nous semble pas conforme aux attentes raisonnables des demandeurs puisqu'ils seraient privés de couverture d'assurance pour tout dommage d'eau pour quelque raison que ce*

soit, par quelque cause que ce soit, dès qu'il survient avant, pendant ou après une inondation. Or leur propriété étant bornée par un ruisseau, les lieux assurés sont considérés aux termes de la police inondés à la moindre crue de ce cours d'eau.

Conséquemment, le juge De Pokomandy conclut que l'exclusion prévue à l'avenant va à l'encontre des attentes raisonnables des assurés et ne peut donc être invoquée par l'assureur, lequel est tenu de les indemniser pour les dommages subis.

La décision Muir a été reprise dans un jugement rendu le 16 mars 2016 par le juge Claude H. Chicoine².

Dans cette affaire, les demandeurs poursuivaient également leur assureur pour les dommages subis à la suite des pluies diluviennes du 2 septembre 2013. Bien que l'assureur poursuivi ne soit pas le même que dans l'affaire Muir, les contrats d'assurance invoqués sont hautement similaires. Le juge Chicoine accueille la réclamation des demandeurs et, se basant sur l'arrêt de la Cour suprême dans l'affaire *Exportations Consolidated Bathurst c. Mutual Boiler*³, s'exprime comme suit quant au principe de l'attente raisonnable de l'assuré :

[21] *L'assuré s'attend à être couvert pour dommages d'eau :*

- a) *deux avenants sont émis à cet égard;*
- b) *les modifications apportées à sa police le lui précisent;*
- c) *il a payé des primes spécifiques pour tels dommages.*

[22] *C'est ce qu'on appelle « l'attente raisonnable de l'assuré ».*

[...]

[25] *Ici, les exclusions sont tellement larges qu'elles enlèvent tout sens à la couverture pour dommages d'eau.*

Conclusion

Ces décisions confirment les enseignements de la Cour suprême disant que les clauses d'exclusions doivent être exemptes de toute ambiguïté et que la couverture doit correspondre aux risques vraisemblables auxquels l'assuré s'expose. Dans le cas contraire, les tribunaux n'hésiteront pas à se référer aux *attentes raisonnables de l'assuré* afin d'éviter une interprétation qui permettrait à l'assureur de toucher une prime sans risque. ■

² *Giguère c. Compagnie d'assurances Bélair Inc.*, 2016 QCCQ 2023 (Division des petites créances).

³ [1980] 1 R.C.S. 888 (sous la plume du juge Estey). Voir également *Cornish v. Accident Insurance Company*, (1889) 23 Q.B. 453.

DISCIPLINE

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

M. James DePretis (Montréal)

Courtier en assurance de dommages des particuliers, intimé
Certificat n° 153032
Plainte n° 2015-11-03(C)

Plainte

La plainte comporte neuf chefs d'infraction. Les chefs n° 1 à 7 reprochent à M. DePretis d'avoir exercé ses activités de représentant en assurance de dommages dans le domaine de l'assurance de dommages des entreprises alors qu'il ne détenait pas la certification requise, et ce, de 2008 à 2014. Le chef n° 8 lui reproche d'avoir utilisé le titre de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.) alors que ce titre ne lui a jamais été décerné. Enfin, le chef n° 9 reproche à l'intimé d'avoir agi à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession durant un peu plus d'un an en ayant faussement déclaré à la ChAD qu'il avait cessé toute activité en assurance de dommages des entreprises.

Décision

Lors de l'audition sur culpabilité et sanction du 10 mars 2016, l'intimé a enregistré un plaidoyer de culpabilité et le Comité de discipline l'a déclaré coupable de l'ensemble de la plainte.

Sanction

Dans sa décision rendue le 15 avril 2016, le comité a imposé à M. DePretis une amende de 19000 \$ en plus du paiement des frais et débours.

Comité de discipline

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

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

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

c.

M^{me} Josée Bouffard (Montréal)

Inactive et sans mode d'exercice comme courtier en assurance de dommages des particuliers, intimée
Certificat n° 104510
Plainte n° 2015-12-04(C)

Plainte

La plainte comporte 47 chefs d'infraction, lesquels se répartissent de la manière suivante:

- 22 chefs pour avoir été négligente dans sa tenue de dossiers;
- 16 chefs pour avoir fait preuve de négligence dans le suivi de ses dossiers;
- 8 chefs pour avoir fait défaut de donner suite aux instructions des clients;
- 1 chef pour avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux et d'offrir les protections pertinentes.

Décision

Lors de l'audition sur culpabilité et sanction du 8 mars 2016 et à la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu M^{me} Bouffard coupable des chefs d'infraction reprochés.

Sanction

Dans sa décision du 12 avril 2016, le Comité a imposé à l'intimée une peine de radiation temporaire de 12 mois qui devra être purgée à la remise en vigueur de son certificat. Elle a aussi été condamnée au paiement des frais et débours, incluant ceux liés à la publication de l'avis de radiation dans un journal de la localité où elle pratiquait. De plus, elle devra suivre les formations suivantes dans un délai de 12 mois suivant la date de la décision:

- Bien documenter son dossier pour mieux se protéger
- La tenue de dossiers
- La conformité et la relation client: comment éviter les problèmes?
- Renouvellement

La décision contient toutefois une dissidence: M^{me} Lyne Leseize, membre du Comité de discipline, a déclaré que les sanctions imposées à M^{me} Bouffard ne reflètent pas la gravité des infractions reprochées et n'ont pas d'effet dissuasif sur les professionnels en assurance de dommages.

Comité de discipline

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



PRIX MARCEL-TASSÉ 2017 : SOULIGNEZ L'EXCELLENCE DE VOTRE RELÈVE

Il y a parmi vos employés un candidat qui œuvre dans l'industrie depuis moins d'un an et qui se démarque par son excellence et son engagement? Invitez-le à poser sa candidature à l'un des deux prix Marcel-Tassé 2017.

La ChAD remettra deux prix, chacun assorti d'une bourse de 2000 \$:

- « Volet spécialisé en assurance de dommages » pour les titulaires d'un diplôme d'études collégiales (DEC) en Conseil en assurances et en services financiers ou d'une attestation d'études collégiales (AEC) en assurance de dommages.
- « Volet général » pour les candidats universitaires ou autres diplômés collégiaux.

Les candidats doivent être en période probatoire ou faire carrière à titre de professionnel certifié (agent, courtier ou expert en sinistre) depuis moins d'un an au 31 décembre 2016.

Qu'est-ce qui pousse la relève à participer aux prix Marcel-Tassé?

Honorées en 2016, Charlotte Piché, courtier en assurance de dommages des particuliers, et Delphine Coiteux, courtier en assurance de dommages des entreprises, ont expliqué leur motivation lors d'une entrevue. « Le prix Marcel-Tassé permet une entrée remarquée dans l'industrie. Je vois déjà les portes qui s'ouvrent, ce qui me permet de grandir et d'avancer vers l'atteinte de mes objectifs. Il s'agit d'un incontournable », affirme M^{me} Piché. Quant à M^{me} Coiteux, elle souligne que c'est « un prix prestigieux qui revêt l'importance de la ChAD aux yeux des professionnels. Cette distinction m'offre une belle visibilité, il s'agit d'une carte de visite qui me fait sortir du lot et d'une reconnaissance appréciée ».

Visibilité, prestige, reconnaissance: trois raisons pour encourager la relève à participer. Tous les détails à chad.ca/prix.

Q LORS D'UNE FIN DE MANDAT, DOIT-ON TOUJOURS ENVOYER UNE LETTRE OU PEUT-ON ENVOYER UN COURRIEL ? DANS LE CAS D'UNE LETTRE, DOIT-ELLE TOUJOURS ÊTRE RECOMMANDÉE ?

R La lettre de fin de mandat peut être envoyée par courriel si l'adresse courriel permet d'identifier l'assuré et qu'il s'agit du mode de communication principal utilisé pour joindre l'assuré. De plus, si la lettre est envoyée par courriel, il est préférable de la joindre, plutôt que d'intégrer son contenu au texte du courriel.

Il n'est pas obligatoire que la lettre de fin de mandat soit envoyée par courrier recommandé; dans des situations problématiques (p. ex. un client difficile), le courrier recommandé est toutefois suggéré.

Quel que soit le mode d'envoi choisi, la lettre de fin de mandat doit mentionner le numéro de police, le nom de l'assureur et la date d'échéance, ainsi que le risque et le lieu concerné. La lettre de fin de mandat doit également être assez précise pour que l'assuré comprenne la situation. Ce dernier doit aussi être informé des conséquences (p. ex. la fin de sa couverture d'assurance et le fait qu'il doit entreprendre des démarches pour se procurer de nouvelles assurances sans attendre).

Pour en savoir plus sur les obligations déontologiques et légales dans les cas de fin de mandat et pour télécharger des lettres types, consultez la section « Fin de mandat » à chad.ca/outils.

RECHERCHÉS : AGENTS EN ASSURANCE DE DOMMAGES AFFILIÉS À SSQ AUTO

Découvrez les avantages de devenir travailleur autonome au SSQ.ca/affilies

LA BONNE PLACE
POUR UNE CARRIÈRE AU
POTENTIEL ILLIMITÉ

« Agente affiliée? L'emploi rêvé!
Je gère mon horaire et obtiens
un salaire à la hauteur de mes
efforts, le tout encadrée par
une équipe extraordinaire.
Quoi demander de plus? »

Cathy Demers
Agente en assurance de dommages
des particuliers

AFFILIÉE À

SSQ auto
Cabinet de services financiers





Maya Raic
Présidente-directrice générale

70 % des assurés ont plus confiance en l'indépendance et l'honnêteté des agents, des courtiers et des experts et en la qualité de leur travail s'ils sont encadrés par un organisme de protection du public spécialisé en assurance de dommages².

UNE NOTE DE CONFIANCE EN CROISSANCE... POUR COMBIEN DE TEMPS ?

Vous éprouvez de la fierté à être un expert en sinistre, un courtier, un agent en assurance de dommages ? Vous aimez aider les gens ? Les conseiller ? Les accompagner ? Vous souhaitez que les assurés aient confiance dans l'industrie ? En vous ? En votre travail ?

Chaque année, Léger publie le Baromètre des professions qui, comme son nom l'indique, évalue la confiance des Québécois à l'égard des diverses professions. Heureusement, les carrières en assurance de dommages grimpent dans le palmarès année après année, mais du travail reste à faire. En 2012, Léger, pour le compte de la ChAD, avait sondé les consommateurs pour connaître la note de confiance qu'ils accordaient aux professionnels de notre industrie. Le résultat avait été de 6,5 sur 10. L'industrie m'avait alors fait part de ses préoccupations: atteindre tout juste la note de passage ne devrait pas être acceptable. En 2016, Léger a réitéré l'exercice et cette fois, le résultat s'élève à 7 sur 10.

Qu'est-ce qui justifie cette croissance du taux de confiance et comment l'encourager ? J'ai une réponse à proposer: le professionnalisme.

Grâce à un encadrement rigoureux de la profession et à une approche préventive en déontologie, la relation de confiance entre les assurés et les agents, courtiers et experts en sinistre saura se développer, puisque ces derniers appliqueront les plus hauts standards en matière de professionnalisme, de déontologie, d'honnêteté et d'indépendance.

Certification et encadrement: les avantages

Assurer la protection du public, éviter que des personnes non compétentes œuvrent dans l'industrie, permettre une uniformité des pratiques et renforcer la confiance des consommateurs: voilà les principaux avantages que procurent la certification et l'encadrement professionnel, selon les membres de la ChAD¹.

J'ajouterais que l'encadrement préventif fourni par la ChAD offre en outre une série d'avantages aux professionnels, en leur donnant accès à:

- Des personnes certifiées et spécialisées qui sont en mesure de leur donner des conseils en matière de conformité (1 800 361-7288 ou info@chad.qc.ca).
- Des outils pratiques et utiles au quotidien (procédures, politiques, lettres types) consultés en moyenne 1700 fois par mois et portant sur 27 thèmes (gestion des comptes séparés, tenue des dossiers-clients, fin de mandat et autres).
- Des centaines d'articles d'information sur les enjeux de l'heure, la conformité, la jurisprudence et les spécialités liées à l'assurance de dommages, publiés gratuitement sur plusieurs plateformes (bulletin électronique mensuel *La ChADExpress*, magazine trimestriel *La ChADPresse*, au quotidien à chad.ca, ainsi que sur LinkedIn et Twitter @chad_qc).
- Plus d'une cinquantaine d'articles à partager auprès des assurés.
- Un processus d'inspection permettant de soulever, de façon préventive, les lacunes à corriger (pour les cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres de 24 représentants et moins).
- 20 heures de formation continue obligatoire tous les deux ans.
- Un code de déontologie universel (un pour les agents et les courtiers, un pour les experts en sinistre).
- Des initiatives visant à sensibiliser les consommateurs à l'importance du professionnalisme des agents, des courtiers et des experts en sinistre et, par conséquent, à accroître la note de confiance. ■

¹ Sondage express sur le professionnalisme réalisé par la ChAD avec Survey Monkey auprès de 2267 répondants représentatifs des catégories de membres, septembre 2015.

² Sondage Léger, pour le compte de la ChAD, effectué auprès de 500 Québécois âgés de 18 ans et plus, janvier 2016.

UN RÉSULTAT UNANIME EN FAVEUR DU MAINTIEN DU SYSTÈME PROFESSIONNEL ACTUEL

Sondage auprès des agents, des courtiers et des experts en sinistre.

Pour exercer votre profession

Devrait-on exiger un **certificat** ?

Oui: 89 %

Est-ce important d'être tenu de respecter un **code de déontologie** ?

Oui: 99 %

Est-ce important d'avoir l'obligation de suivre de la **formation continue** ?

Oui: 92 %

Est-ce important qu'il y ait un **processus disciplinaire** en cas de faute déontologique ?

Oui: 96 %

Pour connaître les résultats détaillés par catégorie de membres, rendez-vous à **chad.ca**.

QU'EST-CE QUE LA « DÉPROFESSIONNALISATION » ?

Il n'y a pas de doute, le professionnalisme est important pour tous les agents, courtiers et experts en sinistre. Même un an après le dépôt du *Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers* par le ministère des Finances, des milliers de certifiés ignorent que leur profession peut être grandement affectée. Je pense notamment à la « déprofessionnalisation ». Qu'en est-il ?

Le ministère des Finances semble qualifier le système professionnel actuel de « problème », jugeant l'encadrement déontologique inutile et superflu. Il laisse entendre que les agents en assurance de dommages et les experts en sinistre pourraient être exemptés d'un tel encadrement. Ces derniers ne seraient donc plus soumis au code de déontologie universel à l'industrie et ne bénéficieraient plus des outils préventifs et des avantages qu'offre l'encadrement de la ChAD. Ceci porte à croire que le ministère des Finances préfère transférer la responsabilité actuelle des professionnels sur les épaules des consommateurs.

Malheureusement, le fait de priver certains représentants de leur responsabilité déontologique aurait un impact considérable sur la confiance des assurés envers toute l'industrie. En supprimant l'approche préventive, on risque de multiplier les recours devant les tribunaux plutôt que d'encourager les hauts standards de professionnalisme qui assurent la protection des consommateurs.

De plus, ce ne serait qu'une question de temps avant que les courtiers demandent le même traitement. « Déprofessionnaliser » les représentants constituerait un triste recul de 25 ans pour une industrie qui a su se prendre en charge en s'autorégulant. D'ailleurs, d'autres provinces canadiennes veulent s'inspirer du modèle professionnel québécois pour repenser leur propre système. Alors, comme disent Option consommateurs et l'Union des consommateurs dans leur lettre ouverte adressée au ministre des Finances en juin dernier : « Pourquoi changer tout cela ? »

Restons vigilants alors que le ministère des Finances s'apprête cet automne à réviser les lois qui encadrent notre industrie !

CONSEIL D'ADMINISTRATION Présidente Diane Beaudry, CPA, CA, IAS.A., administratrice indépendante **Vice-président** Jean-François Raymond, CRM, IAS.A., dirigeant de cabinet de courtage (15 certifiés et moins), certifié **Administrateurs** Dominique Chaussé, CPA, CA, MBA, ASC, administratrice indépendante / 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 / Simon Girard, FICA, FCAS, dirigeant de cabinet d'assureur direct, non certifié / Hélène Grand-Maître, 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 / Sylvie Racine, FPAA, dirigeant e de cabinet d'assureur direct, 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 / Rédactrice Lisane Blanchard / Publicités et insertions Sylvie Thauvette / Graphisme Communications Chevalier / Révision et correction Nataly Rainville / Traduction Wendy Greene / Impression Deschamps Impression inc.

La ChAD 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.





Cours obligatoire

GARDEZ LE CAP

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

Offert en français et sous-titré en anglais

Premières réactions

« Très instructif. De plus, par ses mises en scène de qualité, cette formation arrive à capter notre attention et à la conserver tout au long du visionnement. Aborde les aspects essentiels de notre travail quotidien. »

« Très intéressant et interactif ! »

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



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES