

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

LA CHAD PRESSE

VOLUME 18 NUMÉRO 1 PRINTEMPS 2017

**DERNIER
NUMÉRO
IMPRIMÉ**
Détails à la page 3

ENJEUX

L'ASSURANCE AUTOMOBILE:

SIMPLE OU COMPLEXE?

CONFORMITÉ

**SE PRÉSENTER AUX CLIENTS
DE FAÇON CLAIRE ET COMPLÈTE**

SPÉCIALITÉ

**NOUVEAUX FORMULAIRES D'ASSURANCE
HABITATION DU QUÉBEC: QU'EST-CE QUI CHANGE?**

DOSSIER

UN EXPERT TROP RAPIDE CAUSE TOUT UN ÉMOI



**CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**

Formation Formations en salle Formations en ligne	2
Enjeux L'assurance automobile : simple ou complexe ?	4
Conformité Se présenter aux clients de façon claire et complète	8
Spécialité Nouveaux formulaires d'assurance habitation du Québec : qu'est-ce qui change ?	10
Dossier Un expert trop rapide cause tout un émoi	14
Syndic Les obligations déontologiques prévalent...	16
Jurisprudence La Commission d'accès à l'information donne à un assuré l'accès à son dossier de réclamation	18
Discipline	20
Q&R	22
Industrie	23

FORMATIONS EN SALLE

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

Patricia Portella
28, 29 et 30 mars 2017

> **Responsabilité civile
des fabricants
et des entrepreneurs –
Définitions et enjeux**
3 UFC en Droit
AFC09069

M^e Alexandre Paris
6 avril 2017

> **Défaillances électriques :
comprendre l'origine
d'un incendie**
3 UFC en Techniques d'assurance
AFC09071

Etienne Lemire
11 avril 2017

» **FORFAIT
FOLIO**

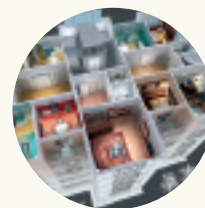
FORMATIONS EN LIGNE



**Incendies criminels :
tenants
et aboutissants**
(2 UFC en Droit | AFC09060
M^e Louis P. Brien)



**Enregistreur
de données routières
et technologie Bosch**
(2 UFC en Techniques
d'assurance | AFC09034
Laurent Fortier)



**Copropriété divise,
mais à qui donc
appartient ce mur ?**
(2 UFC en Techniques
d'assurance | AFC09025
M^e Geneviève Cotnam)



**Droit maritime
et transport terrestre**
(3 UFC en Droit | AFC09020
M^e Jean-François Bilodeau)

MEMBRE :
190 \$
EMPLOYEUR :
240 \$

4 catégories :
**Techniques
d'assurance
Droit
Administration
Conformité**

Procurez-vous un forfait
Folio de 10 UFC dès maintenant
à chad.ca/folio.

VOUS VENEZ DE RECEVOIR LE

DERNIER

NUMÉRO IMPRIMÉ

DE LA ChADPRESSE



Tous les professionnels certifiés recevront un courriel lors de la publication d'un nouveau numéro de *La ChADPresse* numérique.

La ChADPresse numérique est née au printemps 2016 pour répondre au besoin exprimé par les professionnels de recevoir le magazine en version électronique. Aujourd'hui, *La ChADPresse* achève sa transition et passe en mode 100 % numérique.

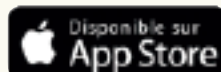
Ne manquez aucun numéro!

Pour continuer à lire *La ChADPresse* numérique



Sur votre tablette ou votre téléphone

Téléchargez l'application *La ChADPresse*



Sur votre ordinateur


Rendez-vous à chad.ca/chadpresse et cliquez sur le bouton



EN EXCLUSIVITÉ

DANS LA ChADPRESSE NUMÉRIQUE

Consultez la version numérique du magazine pour découvrir en exclusivité le tableau comparant la F.P.Q. n° 5 et la F.A.Q. n° 43.

An aerial, high-angle photograph of a multi-lane highway at night. The scene is filled with the blurred lights of cars and trucks in motion, creating a sense of fast-paced traffic. The lights from the vehicles and street lamps create a bokeh effect, with many bright, out-of-focus circles scattered across the frame. The overall color palette is dominated by the warm yellows and oranges of the headlights and streetlights, contrasted against the dark blues and blacks of the night sky and road.

« PLUSIEURS SONDAGES LE DÉMONTRENT : LES QUÉBÉCOIS NE COMPRENNENT PAS L'ASSURANCE AUTOMOBILE AUSSI BIEN QU'ILS LE PENSENT. IL PEUT DONC LEUR ÊTRE DIFFICILE DE DÉTERMINER SI LES PRODUITS OFFERTS LEUR CONVIENNENT RÉELLEMENT ».

MAYA RAIC
PRÉSIDENTE-DIRECTRICE
GÉNÉRALE DE LA CHAD

L'ASSURANCE AUTOMOBILE : SIMPLE OU COMPLEXE ?

BIEN DES CHOSES ONT ÉTÉ DITES SUR L'ASSURANCE AUTOMOBILE. QUE C'EST UN PRODUIT DE CONSOMMATION COURANTE, UN « MAL NÉCESSAIRE¹ », UN PRODUIT STANDARDISÉ QUI POURRAIT ÊTRE FACILEMENT DISTRIBUÉ EN LIGNE... EN DÉPIT DU FAIT QU'IL COMPORTE DE NOMBREUSES ZONES D'OMBRE. ET SI LA SIMPLICITÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE N'ÉTAIT QU'APPARENTE ?

Une « commodité » ?

« L'assurance automobile est devenue un produit de grande consommation, un produit relativement simple dans la majorité des cas, affirme d'entrée de jeu M^e Benoit Loyer, expert en sinistre en assurance des particuliers et formateur à l'Institut d'assurance de dommages du Québec. L'assurance automobile a été fortement standardisée, au point où le processus de souscription est presque devenu automatisable. » Plusieurs compagnies d'assurance croient d'ailleurs possible la vente de ce produit en ligne, sans l'intervention d'un représentant, et espèrent qu'une réglementation claire sera adoptée pour le permettre. Toutefois, une étude menée par Allstate en 2011 révélait à ce propos que 67 % des Canadiens étaient moyennement, peu ou pas familiers avec leur contrat d'assurance automobile². La situation a-t-elle à ce point changé que l'on puisse envisager de vendre ce type de produit en ligne sans l'intervention d'un représentant ?

L'assurance automobile comporte de toute évidence des zones d'ombre pour les consommateurs de même que pour certains professionnels, en particulier lorsque vient le temps de présenter une réclamation, croit M^e Loyer. En 2016, le taux de réussite le plus bas des postulants aux examens de l'Autorité des marchés financiers en assurance de dommages concernait d'ailleurs le règlement de sinistres en assurance automobile³, preuve que cette matière n'est pas la plus simple à maîtriser. Au cours de sa carrière, M^e Loyer a colligé plusieurs des questions épineuses et s'en est inspiré pour concevoir une formation. Il explique : « Un des points encore litigieux en 2016 est la définition de ce qu'est un préjudice causé par une automobile. Cela a été récemment discuté dans la décision *Westmount (Ville) c. Rossy*⁴. La question en litige était de déterminer si on pouvait considérer qu'un homme décédé au volant de sa voiture des suites de la chute d'un arbre sur son véhicule avait subi un accident de voiture au sens de la *Loi sur l'assurance automobile*. » Ce n'était d'ailleurs pas la première

fois que cette question était l'objet d'un litige, puisque les tribunaux s'y étaient déjà penchés dans l'affaire *Productions Pram Inc. c. Lemay*⁵. « Lors de l'enregistrement de l'émission *Surprise sur prise*, la roue d'un avion avait percuté en plein vol le pare-brise d'une auto, causant de graves blessures à ses occupants. Il y avait débat à savoir s'il s'agissait d'un accident d'avion ou d'automobile », rappelle l'avocat. Dans les deux cas, les tribunaux ont finalement conclu à un accident d'automobile.

« La question des bris mécaniques devient également complexe dans le cas où l'assuré y aurait contribué involontairement, ajoute M^e Loyer. Prenons l'exemple d'un assuré qui fait le plein de sa voiture avec le mauvais carburant et qui cause ainsi un bris mécanique. Certains assureurs accepteront d'indemniser les assurés dans un tel cas de figure, tandis que d'autres ne paieront que pour les bris causés par des tiers. » Selon lui, la F.A.Q. n° 27 peut aussi être un casse-tête et une source de conflit pour les experts en sinistre qui auront à déterminer l'étendue des dommages, ce qui est remboursable, ce qui s'applique ou non, etc. Il cite aussi le trio F.P.Q. n° 5, F.A.Q. n° 43 et garantie d'écart, qui revenait très souvent dans les suggestions de formation faites à la ChAD. Un cours en ligne a d'ailleurs été créé sur le sujet en 2016 et est disponible à ÉduChAD. Consultez également le tableau comparant la F.P.Q. n° 5 et la F.A.Q. n° 43 offert exclusivement dans la section **Outils** de *La ChADPresse* numérique.



¹ Bureau d'assurance du Canada – Québec. « Assurance auto : un mal nécessaire pour beaucoup de Québécois », communiqué du 21 juin 2016.

² Allstate. « Allstate Canada survey shows 21% of Canadians would accidentally break the law and not report a collision to insurance provider », communiqué du 9 août 2011 (traduction libre).

³ Autorité des marchés financiers. « Taux de réussite aux examens du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016 », [En ligne]. Consulté le 22 décembre 2016.

⁴ <https://www.lautorite.qc.ca/files/pdf/devenir-pro/taux-reussite/taux-reussite-fr.pdf>.

⁵ *Westmount (Ville) c. Rossy*, 2012 CSC 30, [2012] 2 R.C.S. 136.

⁶ *Productions Pram Inc. c. Lemay*, [1992] RJQ 1738.



Des apparences trompeuses

Les produits d'assurance automobile « sont standardisés en matière de couvertures obligatoires et supplémentaires⁶ ». Rappelons cependant qu'il n'y a pas moins de 42 avenants rattachés au seul formulaire des propriétaires (F.P.Q. n° 1)⁷, dont certains suscitent des questionnements chez les professionnels, comme mentionné plus tôt.

Il est intéressant de noter que les trois quarts des consommateurs québécois estiment que l'assurance automobile est un produit simple à comprendre⁸. De plus, 44 % d'entre eux affirment être à l'aise de souscrire une assurance automobile en ligne, sans l'intervention d'un représentant⁹. Pourtant, quand on leur demande d'expliquer certaines notions à la base de l'assurance automobile, on constate que ce n'est pas un produit de consommation courante facile à comprendre :

- Le quart des Québécois croient encore que les dommages à leur véhicule ne sont pas couverts dans le cas d'un accident dont ils ne sont pas responsables¹⁰.
- Plus de 4 Québécois sur 10 ne savent pas que lors d'une collision, leur assureur tient compte de leur responsabilité pour les indemniser¹¹.
- Également, 44 % des Québécois pensent qu'ils paient toujours la franchise indiquée au contrat, même dans le cas d'une collision dont ils ne sont pas responsables¹².

Sans oublier que, bien que la Convention d'indemnisation directe (CID) existe depuis bientôt 40 ans, de nombreux québécois parlent encore de « no fault ». D'ailleurs, selon Caroline Phémus, conseillère en affaires publiques au Bureau d'assurance du Canada, près de 50 % des questions posées au Centre d'information sur les assurances concernent la CID, notamment les principes d'indemnisation, les champs d'application, le barème ou la responsabilité (franchise et partage).

La simplicité de l'assurance automobile ne serait-elle qu'apparente? Dans un tel contexte, quoi penser de la vente d'assurance automobile en ligne, sans l'intervention d'un représentant?

Modèle hybride

C'est également la question qu'Option consommateurs s'est posée dans son étude parue en décembre dernier. Il est envisageable, selon cet organisme, de permettre la distribution de l'assurance automobile en ligne sans l'intervention d'un représentant « à condition que les législations soient adaptées afin de protéger les consommateurs ». Par exemple, en réduisant les obligations de divulgation des assurés. Leur analyse de ce qui se fait en Europe, notamment au Royaume-Uni et en France, a permis de mettre en lumière l'importance du rôle du professionnel dans la vente d'assurance en ligne. Par ailleurs, Option consommateurs « recommande d'obliger [les assureurs et les cabinets] à garantir l'accès à un représentant en tout temps. »

Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD, croit aussi que « certains consommateurs souhaitent se passer de conseils professionnels et croient pouvoir le faire. La technologie aujourd'hui permet sans doute de suggérer des protections à un consommateur une fois que ce dernier a répondu à un certain nombre de questions. Cela dit, les Québécois ne comprennent pas l'assurance automobile aussi bien qu'ils le pensent; il peut donc leur être difficile de déterminer si les produits offerts leur conviennent réellement ».

M^{me} Raic mentionne par ailleurs l'enjeu de la littératie numérique, soit la maîtrise des savoirs, des capacités et des attitudes propres au domaine des technologies numériques¹³. Une récente étude menée par le CEFRIO révèle que si près d'un Québécois sur deux s'estime très compétent pour utiliser Internet et que seuls 11 % se disent faiblement compétents, il y a tout de même un Québécois sur cinq qui reconnaît être moins à l'aise pour faire des transactions avec paiement en ligne¹⁴. « Les personnes ne possédant pas les compétences et les connaissances pour utiliser les nouvelles technologies pourraient se retrouver exclues des services offerts en ligne, souligne M^{me} Raic.

⁶ Option consommateurs. *Protection des consommateurs et distribution de produits d'assurance en ligne. Des enjeux inconciliables?* [En ligne], 2016, p. 98. http://www.option-consummateurs.org/documents/principal/fr/File/OC_DPAL_Final_.pdf.

⁷ <http://www.lautorite.qc.ca/fr/formulaires-assurance-auto-assureurs.html>.

⁸ Sondage SOM réalisé pour le compte de la Corporation des assureurs de dommages directs. Mentionné dans *Journal de l'assurance*, « Le produit d'assurance automobile n'est pas trop complexe pour être vendu par Internet, dit la CADD », janvier 2017, p. 50.

⁹ *Id.*

¹⁰ Sondage Léger réalisé pour le compte de la ChAD auprès de 500 Québécois âgés de 18 ans et plus, janvier 2016.

¹¹ Sondage SOM réalisé pour le compte du GAA, 2016.

¹² *Id.*

¹³ Agence 2000 neuf communication. *Ubérisation des professions – Quel ton devrait adopter le Québec?*, 2016, p. 8.

¹⁴ Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations (CEFRIO).

« Compétences numériques des adultes québécois », [En ligne], *NETendances 2016*, p. 6. <http://www.cefrio.qc.ca/media/uploader/Fascicule2016-Compencesnumeriquesdesadultesquebecois-final-5.pdf>.



L'an dernier, lors de la Journée de l'assurance de dommages, Jacques Nantel, une sommité mondiale en marketing, a d'ailleurs souligné l'importance d'adopter une stratégie omnicanale qui permet aux consommateurs de choisir le médium avec lequel ils sont le plus à l'aise de communiquer, que ce soit le téléphone, Internet ou en personne.

« Même en assurance automobile, un produit plus simple en apparence, la ChAD croit au rôle du représentant, car des difficultés peuvent survenir lors de la souscription », ajoute M^{me} Raic. Les consommateurs qui souhaitent se procurer une assurance automobile en ligne et qui se croient aptes à le faire devraient pouvoir bénéficier de l'expertise des professionnels grâce au modèle de souscription hybride. « Le représentant devra bien sûr être accessible à tout moment de la souscription, que ce soit par clavardage, par courriel ou par téléphone. De plus, le système informatique devrait être conçu pour éviter les erreurs du consommateur », déclare M^{me} Raic. Pour elle, il est crucial que le représentant s'assure que le consommateur comprend bien les conséquences de ses choix. « Les avancées technologiques peuvent aider les professionnels à bien servir leurs clients. Par exemple, la technologie pourrait permettre de vérifier des informations ou de les trouver quand l'assuré les ignore. L'objectif est de permettre aux représentants de continuer à offrir une valeur ajoutée aux clients dans le processus de distribution en ligne, et non de devenir de simples scribes qui remplissent un formulaire! », fait-elle valoir.

« Le représentant en assurance de dommages peut démontrer pourquoi le client devrait acheter certains produits plutôt que d'autres », précise aussi M^e Loyer. Par ailleurs, il est possible de concevoir des capsules explicatives ou d'autres formes de conseils sur le Web, « mais il reste que seul un représentant est apte à vérifier que l'assuré a bien compris tel ou tel avenant et à les lui réexpliquer au besoin ». Option consommateurs souligne par ailleurs « [qu'au] Québec, les représentants jouent un rôle fondamental dans la protection des consommateurs. Ils sont en mesure de les guider en raison de leur formation, de leur encadrement, de leurs obligations, ainsi que de leur expérience.¹⁵ » M^e Loyer croit aussi que cela fait toute la différence et conclut par ce conseil: « Démontrez votre valeur ajoutée, votre expertise, votre professionnalisme! Offrez un réel service-conseil d'un bout à l'autre de la chaîne. »

Une étape à fois

L'assurance automobile est donc un produit plus complexe qu'il n'y paraît au premier abord. Si le consommateur était laissé à lui-même au moment de souscrire une assurance en ligne, il pourrait ne pas obtenir le niveau de protection recherché, faute de conseils adéquats ou d'une mauvaise compréhension du produit. Cela s'est déjà vu ailleurs. En parallèle, la vente d'assurance en ligne est souhaitée par une partie de la population. C'est une avancée inévitable. Du côté des professionnels, l'avènement et l'évolution rapide des nouvelles technologies et du mode de consommation qui en découle représentent un défi. Tirillés entre leurs obligations déontologiques, leur volonté de prouver leur valeur, les barrières réglementaires et les exigences de leurs clients, plusieurs souhaitent ardemment que les choses changent.

La présence d'Internet ne fait que s'accroître depuis le milieu des années 1990. Il est temps que le cadre législatif soit révisé pour en tenir compte dans le secteur des assurances. Cet encadrement devra être assez souple pour soutenir le développement économique et technologique actuel et à venir. Il doit de plus assurer un niveau de protection des consommateurs aussi élevé que lors des transactions réalisées avec le soutien d'un professionnel. La prochaine étape devra donc être une concertation de toutes les parties afin que les risques, les enjeux et les pistes de solution de chacun soient entendus. ■

► F.P.Q. n° 5 et F.A.Q. n° 43

La F.P.Q. n° 5 et la F.A.Q. n° 43 suscitant de nombreuses questions, la ChAD a créé un tableau comparatif pour aider les professionnels à mieux comprendre chaque produit et leur permettre de mieux conseiller leurs clients. Rendez-vous à chad.ca/chad-presse pour consulter le tableau de comparaison entre la F.P.Q. n° 5 et la F.A.Q. n° 43 dans *La ChADPresse* numérique, disponible en versions pour tablettes, téléphones intelligents et ordinateurs.

¹⁵ Option consommateurs, *op. cit.*, p. 100.

Votre carte est-elle conforme ? Découvrez-le en consultant la chronique « Q&R » parue à l'hiver 2014 dans *La ChADPresse*.

Rappel des règles sur les représentations, les bannières et la publicité

SE PRÉSENTER AUX CLIENTS DE FAÇON CLAIRE ET COMPLÈTE

QU'IL S'AGISSE D'ENSEIGNES INTÉRIEURES OU EXTÉRIEURES, DE CARTES PROFESSIONNELLES, D'ANNONCES PUBLICITAIRES, DE SITES WEB OU DE SIGNATURES DE COURRIEL, LES PROFESSIONNELS ET LES CABINETS DOIVENT RESPECTER LES RÈGLES CONTENUES DANS LE GUIDE INTITULÉ *RÈGLES SUR LES CARTES PROFESSIONNELLES ET LES AUTRES REPRÉSENTATIONS*, PRODUIT PAR L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (L'AUTORITÉ).

L'objectif : fournir une information véridique, complète et claire sur la pratique professionnelle du représentant afin que le client puisse l'identifier, connaître son champ d'expertise et communiquer avec lui facilement. Pourtant, certains problèmes subsistent, dont voici quelques exemples concrets.

Des titres corrects et complets

La réglementation exige que la désignation des titres des cabinets et des représentants soit exacte et ne porte pas à confusion :

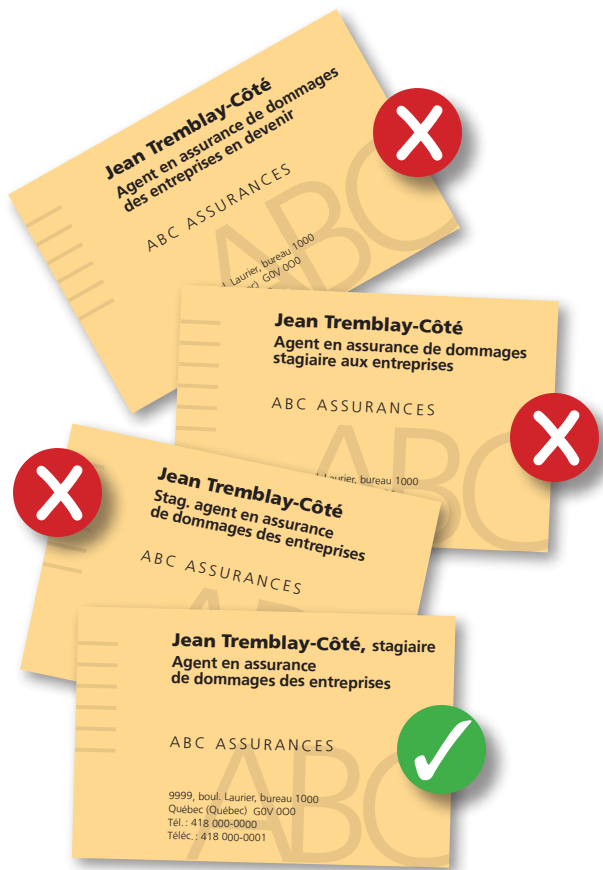
- Les représentants doivent utiliser les **titres pertinents aux disciplines et aux catégories dans lesquelles ils sont autorisés à pratiquer**¹ : cabinet de courtage en assurance de dommages, cabinet d'expertise en règlement de sinistres, agent ou courtier en assurance de dommages, expert en sinistre.
- Un représentant autorisé à agir dans **une seule catégorie** (entreprises ou particuliers) doit le préciser.
- Ces titres doivent toujours être utilisés dans leur version longue : par exemple, on doit lire « courtier en assurance de dommages », et non juste « courtier ».
- Aucun qualificatif (senior, expérimenté, réputé, etc.) n'est permis dans les représentations.
- Seuls les courtiers ayant obtenu le titre de courtier d'assurance agréé ou de courtier d'assurance associé peuvent en utiliser les abréviations (C.d'A.A. ou C.d'A.Ass.). Consultez la section « Certificats et titres professionnels » de l'onglet Formation continue à **chad.ca** pour en savoir plus.

Un tableau résumant les différents titres autorisés est disponible sous « Règles sur les cartes professionnelles et les autres représentations » dans la section « Représentations » à **chad.ca/outils**.

¹ Voir le *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* (règlement n° 1), art. 6 et 9.



N.B. : Tous les noms mentionnés dans cet article sont fictifs.



À PROPOS DES RÉSEAUX SOCIAUX

TOUTES CES RÈGLES S'APPLIQUENT PAR AILLEURS AUX MÉDIAS SOCIAUX, QUE CE SOIT LINKEDIN, FACEBOOK, TWITTER, VIADEO OU AUTRES. VOICI QUELQUES EXEMPLES DE REPRÉSENTATIONS CONFORMES ET NON CONFORMES SUR CES RÉSEAUX.

Le cas des stagiaires

Un autre cas de titre « incomplet » observé fréquemment est celui des candidats à la profession qui sont encore en période probatoire ou en stage et qui omettent de se présenter aux clients sous le **titre de stagiaire**². La carte professionnelle d'un stagiaire doit comprendre :

- son nom, tel qu'inscrit au registre de l'Autorité;
- l'adresse et le numéro de téléphone de son lieu de travail et son adresse de courrier électronique, le cas échéant;
- les disciplines ou catégories de discipline dans lesquelles il est autorisé à agir;
- le nom du cabinet ou de la société autonome pour le compte duquel il exerce ses activités;
- **son titre de stagiaire.**

Lors d'une conversation téléphonique, Jean Tremblay-Côté doit communiquer à son client son nom, le nom du cabinet auquel il est rattaché ainsi que son titre de stagiaire. Il ne pourra omettre la mention stagiaire que lorsqu'il aura terminé sa période probatoire et obtenu son permis.

Nom qui n'apparaît pas tel qu'enregistré auprès de l'Autorité

Le représentant, le cabinet et la société autonome doivent se présenter en utilisant leur nom complet, **tel qu'il est inscrit au registre de l'Autorité**. Toutefois, certains représentants peuvent souhaiter utiliser un surnom, notamment dans le cas où leur nom est difficile à prononcer. Par exemple, Vy Rye a ainsi choisi de se faire appeler Viviane. Sa carte professionnelle devra donc présenter son nom au complet, tel qu'il est enregistré dans le registre de l'Autorité, accompagné de son surnom entre parenthèses, par exemple : Vy Rye (Viviane), expert en sinistre.

Le professionnel qui souhaite changer le nom apparaissant dans le registre de l'Autorité peut utiliser les services en ligne de l'organisme, au www.lautorite.qc.ca/fr/sel.html. Il devra accompagner sa demande de pièces justificatives, telles qu'un certificat de changement de nom délivré par le Directeur de l'état civil du Québec, un certificat de naissance ou un passeport valide.

Produits et services offerts

Une autre lacune observée fréquemment concerne la publicité des produits offerts au sein du cabinet pour lesquels le professionnel n'a pas de certificat. Par exemple, Geneviève Gagnon-Roy, courtier en assurance de dommages, travaille dans un cabinet de services financiers et annonce aussi sur sa carte qu'elle œuvre dans les domaines « vie, REER et placements ». Puisqu'elle ne détient pas elle-même de permis dans ces disciplines, elle ne peut pas en faire mention sur sa carte.

Si elle détient un certificat en assurance de personnes en plus de son certificat en assurance de dommages, elle devra avoir une carte professionnelle pour chacune des disciplines dans lesquelles elle est autorisée à agir. Éventuellement, elle pourrait utiliser une seule carte qui indique au recto ses activités en assurance de dommages et au verso celles en assurance de personnes, comme suggéré aux pages 20 et 28 du guide produit par l'Autorité. L'information transmise au client doit demeurer conforme, complète et claire.

Pour aller plus loin

Consultez le guide *Règles sur les cartes professionnelles et les autres représentations* qui résume et vulgarise l'ensemble des obligations. Produit par l'Autorité, il est disponible à chad.ca/outils dans la section « Représentations ». ■

² *Ibid.*, art. 30.

LE 1^{ER} JUIN 2017,
UNE NOUVELLE VERSION
DES 10 FORMULAIRES DE BASE
ET DES 14 AVENANTS
EN ASSURANCE HABITATION
DU QUÉBEC (FAHQ)
ENTRERA EN VIGUEUR.



Le 1^{er} juin, l'avenant 1563Q *Dommmages d'eau – Eau du sol, égouts et débordement de cours d'eau* entre en vigueur. Pour en savoir plus, communiquez avec le BAC.

NOUVEAUX FORMULAIRES D'ASSURANCE HABITATION DU QUÉBEC : QU'EST-CE QUI CHANGE ?

MICHEL HENRI, ANALYSTE EN ASSURANCE DE DOMMAGES AU BUREAU D'ASSURANCE DU CANADA (BAC) ET PRINCIPAL ARTISAN DE CETTE RÉVISION, REVIENT SUR CERTAINS CHANGEMENTS.

Clarifier les intentions

L'objectif de la démarche de révision débutée en 2011 était de s'assurer que les contrats reflétaient bien les intentions des assureurs. Plusieurs comités composés de six ou sept personnes déléguées par les assureurs membres du BAC se sont réunis à différentes étapes de la démarche. Le mandat de l'un des comités a été d'analyser chaque formulaire à la lueur des commentaires, des lacunes, des irritants et des pièges que les assureurs leur avaient communiqués au préalable. M. Henri explique : « Les membres du comité devaient se demander "Que veut-on couvrir avec cette protection? Que veut-on exclure?" On s'est assurés que l'intention était évidente et claire, et lorsque cela a été nécessaire, des modifications ont été apportées au libellé. »

Le changement le plus important concerne l'exclusion pour la **pollution**. Avant, la portée de cette exclusion était vaste: tous les polluants étaient exclus, en toutes circonstances. Désormais, seuls sont exclus les polluants industriels et agricoles; l'eau de Javel et l'huile de moteur, que tout assuré est susceptible d'avoir chez lui, ne sont donc plus considérées dans cette exclusion. Par ailleurs, une limite de 10000 \$ pour décontaminer les sols a été ajoutée aux garanties complémentaires des formulaires 1501Q, 1502Q, 1503Q et 1522Q. « Par contre, le mazout domestique demeure exclu et il faut toujours ajouter l'avenant 1558Q pour être protégé contre les débordements ou les fuites de mazout », ajoute M. Henri.

Tenir compte de l'attente raisonnable des assurés

L'attente raisonnable des assurés a également été un élément considéré lors de la révision des formulaires. Les dommages à une **piscine creusée causés par les mouvements du sol lors du gel et du dégel** n'étaient pas couverts par l'avenant 1567Q, alors que les assurés l'ajoutaient en grande partie pour cette raison. Cette attente de la part des assurés semblait raisonnable, aussi le BAC a modifié l'avenant pour en tenir compte et les couvrir.

Il en a été de même avec les **biens assurés transportés temporairement hors des lieux**, par exemple de la résidence au chalet de l'assuré. « Ces biens étaient couverts contre le vol si ce dernier survenait à un moment où les assurés sont habituellement présents, par exemple la fin de semaine, précise M. Henri. Si le vol survenait en semaine, les assurés n'étaient pas indemnisés, ce que peu d'entre eux comprenaient. Les garanties complémentaires ont été révisées et un montant de 1000 \$ a été ajouté afin de couvrir ces biens dans de telles circonstances. »



▶ **À propos de pollution,** consultez aussi la *Fiche-conseil en matière de risques environnementaux – La pollution*, disponible dans la section « Rôle-conseil » à chad.ca/outils.



Suivre l'évolution de la société

Tous les efforts ont été entrepris afin de s'assurer que les FAHQ révisés correspondent à la réalité. « Un des comités de révision a étudié l'offre de protection qui existait ailleurs pour voir si certaines clauses ou certains programmes pourraient être adoptés ici. Finalement, aucun des éléments analysés par ce comité n'a été retenu, car ils ne correspondaient pas à la tolérance aux risques des assureurs québécois ou ne répondaient pas aux attentes raisonnables des assurés », mentionne M. Henri. Il ajoute: « Nous avons aussi analysé l'incidence de catastrophes ou d'expériences vécues par les assureurs. Par exemple, après les cas de pyrite et de pyrrhotite, la **nouvelle exclusion "Minéraux réactifs"** vise directement tout minéral pouvant causer des dommages, y compris ceux qui ne sont pas encore connus. »

Il a également fallu tenir compte de l'émergence de l'économie de partage. Auparavant, les **échanges de maison et les locations à court terme** de la résidence des assurés pouvaient être exclus en invoquant la clause des activités professionnelles. « Pourtant, ces activités de l'économie de partage ne rentrent pas tout à fait dans la définition des activités professionnelles incluses dans les FAHQ, souligne M. Henri. L'attitude envers ce risque a été précisée. La location à court terme de 30 jours et plus, consécutifs ou non dans l'année, est exclue; cette exclusion s'applique uniquement aux risques liés à cette activité par contre. » Par exemple, si un assuré participe à un échange de maison lors d'une fin de semaine et qu'en son absence, sa résidence est endommagée par une tempête de grêle, cela ne sera pas exclu, puisque la tempête aurait causé ces dommages, que l'assuré soit présent ou non. En revanche, si les visiteurs temporaires décident de faire un feu de foyer et n'ouvrent pas correctement la trappe de dégagement, causant des dommages par la fumée, l'assuré ne sera pas indemnisé.

Accorder la meilleure protection

La nouvelle version des FAHQ entrera en vigueur le 1^{er} juin 2017. Toutefois, les assureurs signataires de la Convention peuvent mettre à jour leurs contrats avant ou après cette date. Après le 1^{er} juin, si le contrat n'a pas été mis à jour, la meilleure protection doit être accordée à l'assuré. Consultez le tableau ci-dessous pour voir les différents cas de figure.

Assureur signataire de la Convention	Améliorations apportées par le BAC	Diminutions apportées par le BAC
Mise à jour des contrats avant le 1 ^{er} juin 2017	S'appliquent, puisqu'elles apparaissent au contrat	Ne s'appliquent pas, car elles ne sont pas encore en vigueur, même si elles sont au contrat
Mise à jour des contrats après le 1 ^{er} juin 2017	S'appliquent, puisqu'elles sont en vigueur, même si elles n'apparaissent pas au contrat	Ne s'appliquent pas, car elles n'apparaissent pas au contrat, même si elles sont en vigueur

Pour en savoir plus sur les FAHQ, communiquez avec le Centre d'information sur les assurances du BAC en appelant au 1 877 288-4321 ou en écrivant à cinfo@gaa.qc.ca. ■

À PROPOS DE LA CONVENTION D'ADHÉSION AUX FAHQ

Depuis plus de 20 ans, le BAC gère la *Convention d'adhésion aux formulaires d'assurance habitation du Québec*. Les assureurs qui y adhèrent de façon volontaire s'engagent alors à offrir les protections minimales suggérées dans les formulaires visés par la Convention. M. Henri rappelle donc que les assureurs signataires peuvent, par exemple, augmenter le montant des limites proposées, mais pas le diminuer. Ils sont également libres d'offrir ou non les FAHQ qui ne sont pas visés par la Convention.

LISTE DES FAHQ QUI ENTRERONT EN VIGUEUR LE 1^{ER} JUIN 2017

FORMULAIRES

BAC 1501Q*

Propriétaire occupant
Formule Risques spécifiés

BAC 1502Q

Propriétaire occupant
Bâtiment, Tous risques
Contenu, Risques spécifiés

BAC 1503Q

Propriétaire occupant
Formule Tous risques

BAC 1506Q*

Locataire occupant
Formule Risques spécifiés

BAC 1507Q

Locataire occupant
Formule Tous risques

BAC 1510Q*

Copropriétaire occupant
Formule Risques spécifiés

BAC 1511Q

Copropriétaire occupant
Formule Tous risques

BAC 1521Q

Bâtiment et contenu
Formule Risques spécifiés

BAC 1522Q

Bâtiment et contenu
Bâtiment, Tous risques
Contenu, Risques spécifiés

BAC 1523Q

Habitation saisonnière
Formule Risques spécifiés

AVENANTS

BAC 1548Q

Avenant – Modification
des montants d'assurance

BAC 1549Q

Avenant – Biens divers – Risques spécifiés

BAC 1550Q

Avenant – Biens divers – Tous risques

BAC 1552Q

Avenant – Dispositions légales

BAC 1553Q

Avenant – Montant d'assurance unique

BAC 1554Q

Avenant – Tremblements de terre

BAC 1557Q

Avenant – Spa et piscine hors-terre
ou semi-creusés

BAC 1558Q

Avenant – Débordement ou fuite de mazout

BAC 1560Q

Avenant – Frais de démolition extérieure

BAC 1561Q

Avenant – Dommages d'eau –
Eau du sol et égouts

BAC 1562Q

Avenant – Dommages d'eau –
Eau au-dessus du sol

BAC 1563Q

Avenant – Dommages d'eau – Eau du sol,
égouts et débordement d'eau

BAC 1567Q

Avenant – Spa et piscine creusés

BAC 1570Q*

Avenant – Exclusion des dommages d'eau
causés par la fuite ou la rupture d'un chauffe-eau

BAC 1580Q*

Avenant – Exclusion de la toiture

* Seuls ces formulaires sont visés par la Convention d'adhésion aux Formulaires d'assurance habitation du Québec.

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

UN EXPERT TROP RAPIDE CAUSE TOUT UN ÉMOI

L'histoire

À la suite de dommages causés par l'eau à sa résidence, un assuré présente une réclamation à son assureur. Après enquête, l'expert en sinistre appelle l'assuré pour l'informer qu'en raison des circonstances, le sinistre n'est pas couvert puisqu'il s'agirait de dommages graduels. Quelques semaines plus tard, l'assuré reçoit la visite d'un estimateur pour déterminer les autres causes possibles du sinistre; il croit alors que sa réclamation est recevable. L'expert en sinistre indique par ailleurs à l'assuré que s'il veut obtenir la position de l'assureur par écrit, il doit en faire expressément la demande. L'assuré suit son conseil. Ce n'est finalement qu'au bout de cinq mois que ce dernier reçoit une lettre de l'expert en sinistre niant la recevabilité de la réclamation « pour les raisons expliquées précédemment ». La lettre ne rappelle toutefois pas lesdites raisons et mentionne que « l'assureur se réserve le droit de soulever tout autre motif d'exclusion ou de non-couverture ». L'assuré ne comprend pas les raisons du refus et, mécontent, il porte plainte.

« Trébuche qui court vite¹ »

La jurisprudence a démontré que le fait de ne pas invoquer en temps utile un motif pour nier couverture peut équivaloir à une renonciation de la part de l'assureur². L'expert en sinistre doit donc agir promptement dans le cadre du mandat qui lui est confié³. Mais cela ne signifie pas pour autant qu'il faille agir avec précipitation. « Avant de rendre une décision, l'expert en sinistre doit suivre à la lettre et une à une les étapes liées à son mandat », explique Carol Bérubé, expert en sinistre, chef d'équipe technique chez IndemniPro. L'expert en sinistre doit veiller à obtenir l'ensemble des renseignements relatifs au sinistre afin de pouvoir établir la recevabilité d'un dommage. Il doit donc recueillir

la déclaration de l'assuré, visiter et inspecter les lieux, et prendre des mesures et des photos. « C'est ainsi qu'il peut déterminer, en toute objectivité et impartialité, si le sinistre est couvert ou non », mentionne M. Bérubé. L'expert doit agir avec transparence en s'assurant que chacune de ses actions est correctement comprise par l'assuré.

Même si la position de l'assureur semble claire dès le départ, M. Bérubé s'interroge: « L'expert a-t-il bien pris le temps d'établir la cause du sinistre? Ce dernier est en apparence non couvert, les dommages graduels étant exclus. Il faut se demander ce qui a mené l'expert à faire évaluer les dommages après avoir établi que la perte n'était pas recevable. L'assuré est en droit d'avoir des attentes raisonnables; l'expert doit veiller à éviter toute forme de confusion. » L'assureur doit, à la première occasion, dévoiler tous les motifs d'exclusion sous peine de se voir priver du droit de les invoquer ensuite. Mais en niant la couverture rapidement avant d'avoir en main tous les éléments nécessaires, l'expert en sinistre n'agit pas dans l'intérêt de toutes les parties.

Le problème de la lettre

Pourquoi l'assuré n'a-t-il pas automatiquement reçu de lettre? « Ce ne sont pas tous les assureurs qui transmettent une confirmation par écrit, précise M. Bérubé. Certains requièrent plutôt une demande

¹ Shakespeare, William. *Roméo et Juliette*.

² Gagné, Léonie et Lacoste-Jobin, Jonathan, avocats. « La renonciation au droit de l'assureur de nier couverture », *La ChADPresse*, vol. 17, n° 1, p. 18 et 19.

³ Code de déontologie des experts en sinistre, art. 27.

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

« Devenir agente affiliée a été le meilleur choix de ma carrière! Travailler à domicile me permet de gérer mon horaire et prioriser ma famille, tout en obtenant un revenu très intéressant! »

Josée Lamontagne
Agente en assurance de dommages des particuliers

AFFILIÉE À

SSQ auto
Cabinet de services financiers





La ChAD met à votre disposition un modèle d'avis de réserve à chad.ca/outils.

expresse des assurés. C'est peu répandu, mais ça existe encore.» De plus, «certaines lettres de négation sont trop courtes et peu explicites. Compte tenu de l'impact d'une négation sur les assurés, l'expert en sinistre doit leur permettre de comprendre son raisonnement en leur expliquant sur quelles exclusions et dispositions du contrat il se fonde. L'exclusion doit pouvoir être appréciée par un assuré dans le contexte propre à sa perte. Il est donc indispensable, dans le cadre de nos activités courantes, de faire un résumé des circonstances en présence afin de démontrer le lien avec le contrat», croit M. Bérubé.

Le niveau d'attention de l'assuré lors d'un sinistre est amoindri par le stress et les émotions qu'il ressent. Dans un tel contexte, l'assuré ne retiendra sans doute pas tout ce qu'on lui dit. C'est pourquoi une lettre niant couverture devrait toujours lui être remise. En rédigeant cette dernière, l'assureur doit prendre le temps d'inclure un résumé des circonstances et de la cause de l'événement ainsi que les clauses d'exclusion et les dispositions prévues au contrat qui ont amené à prendre une telle décision.

Laisser croire à l'assuré que sa perte est recevable

M. Bérubé ajoute par ailleurs que «l'assureur ne peut revenir sur sa décision, à moins que de nouveaux faits lui soient communiqués et qu'il les ignorait lors de la prise de décision initiale. En effet, un assureur ne peut pas invoquer d'exclusions sur des faits qu'il ignore». Il serait donc judicieux, dans la lettre dont il est question ici, d'ajouter la mention suivante: «L'assureur se réserve le droit de soulever tout autre motif d'exclusion ou de non-couverture **qui pourrait se manifester en cours d'enquête et non connu à ce jour.**»

En effet, le risque majeur dans cette histoire est probablement celui de la renonciation. «Quand l'estimateur se présente chez l'assuré, alors que l'expert en sinistre lui a déjà dit que sa perte n'était pas couverte, l'assuré est en droit de croire que son sinistre pourrait finalement être couvert et sa réclamation, recevable, souligne M^e Jean-François Lamoureux, avocat associé chez Robinson Sheppard Shapiro. Puis, pendant les cinq mois qui suivent, il ne se passe plus rien. L'assuré ne reçoit aucune nouvelle demande et l'assureur ne semble avoir appris aucun fait nouveau. Finalement, l'assuré reçoit une lettre niant couverture "pour les raisons expliquées précédemment". Nous sommes en présence d'éléments susceptibles de mener à une renonciation.»

Selon lui, dans cette histoire, il est raisonnable de croire que l'assureur avait en main tous les éléments nécessaires pour prendre position au moment où l'expert en sinistre suggérait à l'assuré de demander une lettre de confirmation. «L'assureur qui a reçu toutes les informations relatives à la perte nécessaires pour prendre position a 60 jours pour verser l'indemnité⁴, rappelle M^e Lamoureux. Lorsque des faits nouveaux portés à son attention peuvent avoir un impact sur la réclamation, l'assureur est en droit de vouloir réanalyser le dossier.»

Ainsi, lorsqu'une enquête plus approfondie est nécessaire ou lorsque la question de la couverture n'est pas tranchée, l'expert en sinistre devrait obtenir un formulaire de reconnaissance de réserve signé par l'assuré ou lui remettre un avis de réserve pour l'informer des intentions de l'assureur, tout en lui expliquant le contenu et la portée de ces documents. Ne rien faire peut être interprété comme une renonciation de l'assureur. «L'avis ou la reconnaissance de réserve ne devraient pas être systématiques, mais ils sont tout indiqués dans les dossiers qui semblent problématiques, précise M^e Lamoureux. Les juges sont plus hésitants à conclure à une renonciation dans les cas où l'assuré est avisé qu'il peut y avoir des problèmes de couverture.»

La valeur ajoutée des experts en sinistre

«En agissant de façon logique et en respectant les étapes à suivre, de manière à avoir en main toute l'information nécessaire pour étudier une demande, nous évitons d'agir trop hâtivement et de perdre notre crédibilité professionnelle auprès du public et des assurés», soutient M. Bérubé.

Il rappelle d'ailleurs qu'il est primordial d'établir la cause d'un sinistre. «Non seulement pour exclure les éléments non couverts, mais également pour aider nos clients, déclare-t-il. Ont-ils des recours, en vice caché par exemple? Devraient-ils apporter des modifications à leurs installations pour éviter que le sinistre se reproduise? Même si on ne les indemnise pas, on peut quand même les aider.» Rappelons que 72 % des sinistrés ont confirmé que l'expert en sinistre a rendu leur processus de réclamation simple et rapide en les guidant à travers les étapes de la réclamation⁵. «L'accompagnement est une valeur ajoutée pour les clients, cela permet d'accroître la confiance qu'ils nous témoignent, conclut M. Bérubé. L'impact est positif sur la crédibilité et la transparence de la profession aux yeux du public.» Bref, tout le monde y gagne. ■

⁴ Code civil du Québec, art. 2473.

⁵ Sondage Perception des Québécois à l'égard de l'industrie de l'assurance de dommages réalisé par Léger pour le compte de la Chambre de l'assurance de dommages en janvier 2016.

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

LES OBLIGATIONS DÉONTOLOGIQUES PRÉVALENT...

Certains cabinets œuvrant en assurance de dommages prennent de l'expansion et, par la force des choses, adoptent des pratiques organisationnelles de plus en plus sophistiquées. Les professionnels à leur emploi y sont soutenus et encadrés, la plupart du temps au grand bénéfice du public. Dans le but d'assurer l'efficacité et la rentabilité de leur structure, ces cabinets mettront ainsi en place des procédures ou émettront des directives afin d'atteindre les objectifs qu'ils se sont fixés. Certains professionnels se retrouvent alors devant un dilemme: suivre les règles de leur employeur ou respecter leurs obligations déontologiques, lesquelles sont d'ordre public.

Le Comité de discipline de la ChAD a abordé cette question à plusieurs reprises. Qu'en a-t-il conclu?

Collaboration avec un concessionnaire automobile¹

Un courtier en assurance de dommages traite des dossiers d'assurance automobile au sein de son cabinet. Il communique avec des assurés ayant acheté ou loué un véhicule pour revoir avec eux les protections offertes par le concessionnaire automobile. Dans les faits, il se contente de vérifier quelques renseignements fournis par les clients.

En omettant notamment de fournir aux assurés des informations sur la valeur à neuf et sur l'assurance de remplacement de leur véhicule, le courtier en assurance de dommages ne remplit pas son rôle-conseil. Il a fait l'objet d'une plainte formelle comportant cinq chefs d'infraction, dont quatre concernaient le manquement à son devoir de conseil. En défense, le courtier en assurance de dommages a invoqué qu'il suivait les directives de son employeur. Le 4 octobre 2016, le courtier en assurance de dommages a été reconnu coupable des chefs d'infraction et condamné à une amende de 8000 \$.

Le Comité de discipline de la ChAD s'est notamment exprimé en ces termes:

[27] Lors de l'audition, l'intimé a fortement appuyé sur le fait qu'il ne faisait que suivre les directives reçues de son employeur et que malheureusement celles-ci se sont avérées inadéquates et l'ont mené à la commission de certaines des infractions reprochées à la plainte;

[28] Par contre, en tant que professionnel, l'intimé avait des obligations déontologiques qui allaient au-delà des directives qu'il pouvait recevoir de son employeur;

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

Cette décision n'est pas sans rappeler une précédente affaire² soumise au Comité de discipline de la ChAD dans laquelle une autre professionnelle certifiée, également courtier en assurance de dommages, avait produit des contrats d'assurance motocyclette à titre d'intermédiaire. L'enquête du Bureau de syndic avait révélé que les renseignements avaient été recueillis par le concessionnaire de motocyclettes sans intervention ni conseil aux assurés de la part de la certifiée.

¹ Chambre de l'assurance de dommages c. Doman, 2016 CanLII 74877 (QC CDCHAD).
² Chambre de l'assurance de dommages c. Légaré, 2010 CanLII 64055 (QC CDCHAD) et Chambre de l'assurance de dommages c. Légaré, 2011 CanLII 9776 (QC CDCHAD).

C'EST VOTRE TALENT
QUI FAIT AVANCER
LE MOUVEMENT

 CARRIÈRES

L'OPPORTUNITÉ DE SE
DÉPASSER POUR ISABELLE

 **Girouard**
ÉPANOUIE

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

 **Desjardins**
Assurances
AUTO • HABITATION

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

La plainte formelle comportait 75 chefs d'infraction, dont un visant l'exercice d'activités professionnelles avec des personnes non autorisées, en l'occurrence les concessionnaires de motocyclettes, suivant l'article 37 (14) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

L'intimée a été déclarée coupable sur 52 chefs d'infraction et condamnée à des radiations temporaires variant de 7 à 30 jours pour chacun des chefs pour lesquels elle avait été déclarée coupable.

Remise de l'évaluation des dommages à l'assuré³

Un expert en sinistre traite un dossier de réclamation à la suite d'un dégât d'eau survenu chez les assurés. L'enquête menée par le Bureau du syndic de la ChAD révèle, entre autres choses, que l'expert en sinistre n'a jamais remis aux assurés la copie de l'évaluation des dommages préparée pour le compte de l'assureur. Dans la plainte formelle déposée devant le Comité de discipline de la ChAD, l'un des chefs visait justement ce défaut d'information, qui contrevient à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et aux articles 21 et 58 (1) du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

Lors de son témoignage devant le Comité de discipline, l'expert en sinistre a reconnu ne pas avoir remis aux assurés la copie de l'évaluation, mais il a soutenu que ces derniers ne la lui avaient jamais demandée. Il a précisé que son employeur avait émis une directive selon laquelle les évaluations de dommages n'étaient pas remises à un assuré à moins que le client l'exige.

³ *Chambre de l'assurance de dommages c. Soucy*, 2012 CanLII 50495 (QC CDCHAD) et *Chambre de l'assurance de dommages c. Soucy*, 2013 CanLII 14894 (QC CDCHAD).

L'expert en sinistre a été reconnu coupable de ce chef et condamné à payer une amende de 1000 \$.

Quant au moyen de défense soulevé par l'intimé, le Comité de discipline a rappelé que « les obligations déontologiques d'un professionnel ont préséance sur les directives d'un employeur et que cette défense est irrecevable ».

En conclusion

Dans chacune des décisions évoquées dans cet article, le Comité de discipline de la ChAD a confirmé qu'un professionnel ne peut se soustraire à ses obligations déontologiques pour s'en remettre aux directives de son employeur.

Avant de mettre en place toute nouvelle structure organisationnelle, il sera important pour le dirigeant de se référer aux lois et règlements en vigueur, afin de s'assurer de s'y conformer.

Pour un professionnel, préserver son indépendance, c'est adopter un comportement déontologique et éthique en tout temps. ■

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

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!



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



M^e Jannick Desforges,
directrice du Service
des affaires institutionnelles
et de la conformité
de la ChAD



LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION DONNE À UN ASSURÉ L'ACCÈS À SON DOSSIER DE RÉCLAMATION¹

Les faits

L'assuré est propriétaire d'un immeuble. En 2010, un premier refoulement d'égout survient au sous-sol de ce dernier. L'assureur paie pour les travaux et l'assuré assume le coût des matériaux. Lors des travaux, le drain et la pompe submersible sont remplacés. En 2013, un autre refoulement d'égout survient. L'assuré fait une seconde réclamation à l'assureur. Selon le nouvel entrepreneur, les travaux effectués lors du premier sinistre ont été mal exécutés. L'assuré demande à l'assureur d'assumer le coût du remplacement du drain. L'assureur refuse, car, selon lui, les travaux ont été effectués selon les normes en vigueur en 2010.

En 2014, l'assuré demande à son assureur l'accès à ses deux dossiers de réclamation. L'assureur refuse de donner accès aux documents en alléguant:

- 1) que leur divulgation est susceptible d'avoir un effet sur une procédure judiciaire;
- 2) que certains documents ne constituent pas des renseignements personnels.

L'assuré se tourne alors vers la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI).

Deux questions

1. Les documents en litige sont-ils des renseignements personnels?

L'article 27 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (LPRPSP) prévoit que lorsqu'une entreprise détient un dossier sur une personne, elle doit, à la demande de la personne concernée, lui en confirmer l'existence et lui communiquer les renseignements personnels la concernant.

Après analyse, la CAI conclut que «les renseignements contenus aux dossiers de réclamation font partie d'un dossier constitué au sujet du demandeur selon les termes de la LPRPSP. La plupart de ces renseignements permettent de l'identifier et révèlent des renseignements à son sujet, notamment ses coordonnées, le fait qu'il a subi deux sinistres et l'étendue des dommages, ses réclamations, son désaccord avec l'entreprise quant au règlement du second sinistre, des photos de l'endroit où il habite, etc.».

¹ M.V. c. RBC Assurances, 2016 QCCA 178.



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

La solution,
sans compromis.

514 502-2010
courtiersnet.com

courtiersNET

accès



CE QUE PRÉVOIT LA LPRPSP:

Article 27: « Toute personne qui exploite une entreprise et détient un dossier sur autrui doit, à la demande de la personne concernée, lui en confirmer l'existence et lui donner communication des renseignements personnels la concernant. »

Article 39 (2): « Une personne qui exploite une entreprise peut refuser de communiquer à une personne un renseignement personnel la concernant lorsque la divulgation du renseignement risquerait vraisemblablement: [...] d'avoir un effet sur une procédure judiciaire dans laquelle l'une ou l'autre de ces personnes a un intérêt. »

La CAI « considère que la majorité des documents en litige dans le présent dossier constituent des renseignements personnels, puisqu'ils permettent d'identifier l'assuré et révèlent des renseignements à son sujet ». La CAI donne donc accès aux documents suivants:

- dommages constatés sur sa propriété;
- causes probables des sinistres;
- travaux requis;
- estimations;
- courriels
- photos prises chez le demandeur;
- plans de sa propriété;
- factures;
- recommandations de paiement;
- correspondances;
- notes au dossier;
- rapport de l'expert en sinistre indépendant.

Toutefois, la CAI conclut que certains documents ne sont pas visés par le droit d'accès prévu à l'article 27 de la LPRPSP et que l'assureur n'a pas à les communiquer à l'assuré, soit:

- les factures, honoraires et paiements effectués par l'assureur aux évaluateurs et aux experts en sinistre;
- les feuilles de temps qui s'y rapportent;
- les références à ces sujets dans les notes au dossier.

2. Les renseignements sont-ils protégés par l'article 39 (2) de la LPRPSP?

L'article 39 (alinéa 2) de la LPRPSP permet à une entreprise de refuser de communiquer les renseignements personnels demandés si la divulgation du renseignement risque vraisemblablement d'avoir un effet sur une procédure judiciaire dans laquelle l'une ou l'autre de ces personnes a un intérêt.

La jurisprudence précise qu'il n'est pas nécessaire qu'une procédure soit intentée pour bénéficier de cette exception. Il doit toutefois y avoir une démonstration d'indices factuels sérieux et précis qu'une procédure judiciaire sera déposée incessamment.

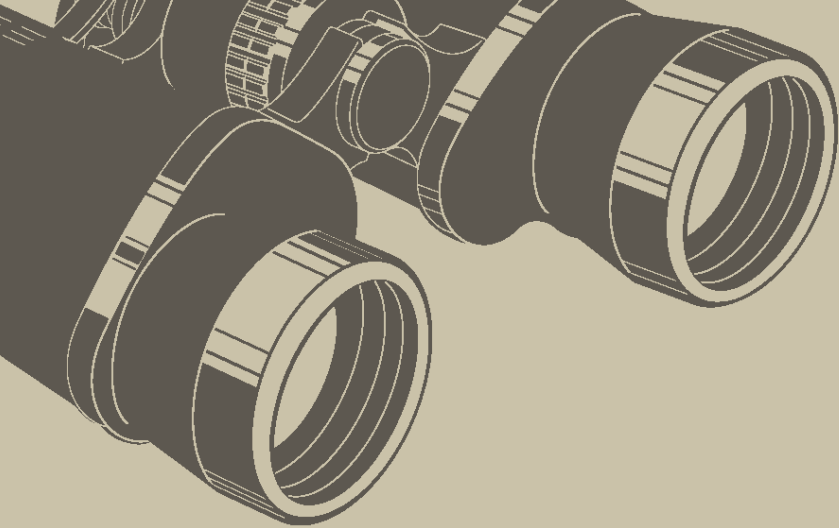
Les indices concluant à l'imminence d'une procédure font généralement référence à:

- une mise en demeure;
- la présence d'un avocat au dossier;
- une intention manifeste qui se traduit par des paroles sans équivoque du demandeur d'accès concernant son intention, par exemple, de faire valoir ses droits, d'aller jusqu'au bout ou de confier le tout entre les mains d'un avocat.

Au moment de la demande d'accès formulée par l'assuré, l'ensemble des circonstances du présent dossier ne permet pas à la CAI de conclure à l'imminence d'une procédure judiciaire. L'assuré n'a pas manifesté son intention de poursuivre et n'a pas transmis de mise en demeure à l'assureur.

De plus, la CAI mentionne que « le simple fait de manifester son désaccord avec une décision d'un assureur, d'argumenter avec lui et de vouloir comprendre les motifs de sa décision ne suffit pas pour démontrer l'imminence d'une procédure judiciaire. Demander à son assureur d'assumer certains frais parce qu'on le considère [comme] responsable d'une situation n'indique pas nécessairement une intention d'intenter des procédures judiciaires ». La CAI conclut que l'assureur ne peut pas invoquer cette exception pour refuser l'accès aux documents. ■

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



DISCIPLINE

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

C. **M. Michel Paquin (Mont-Laurier)**

Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 125830
Plainte n° 2015-06-01(C)

Plainte

Cette plainte amendée comporte quatre chefs d'infraction, lesquels reprochent à l'intimé d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux. Plus précisément, il n'a pas exécuté le mandat qu'un assuré lui avait confié. Dans ce dossier, M. Paquin n'a pas offert à l'assuré une protection d'assurance pour les pertes d'exploitation (chefs n° 8a et 9a) ni un montant de couverture suffisant pour une entreprise (chefs n° 8b et 9b).

Décision

Lors de l'audition sur culpabilité et sanction du 29 juin 2016, le Comité de discipline a reconnu M. Paquin coupable des quatre chefs d'infraction que comporte la plainte amendée.

Sanction

Dans sa décision rendue le 21 septembre 2016, le Comité de discipline a imposé à M. Paquin une amende de 8000 \$ en plus des frais et débours.

Comité de discipline

M^e Daniel M. Fabien, vice-président
M^{me} Chantal Yelle, courtier en assurance de dommages, membre
M. Brian Brochet, C.d'A.Ass., PAA, CRM, courtier en assurance de dommages, membre

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

C. **M. Sébastien Vaval (Montréal)**

Inactif et sans mode d'exercice comme courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 172885
Plainte n° 2015-11-01(C)

Plainte

Cette plainte reproche à M. Vaval d'avoir exercé ses activités de façon négligente lors de l'exécution d'un mandat confié pour une assurance automobile (chef n° 1). Il lui est également reproché d'avoir fait défaut de rendre compte à l'assuré concerné, car il n'aurait fait aucun suivi auprès de ce dernier afin de confirmer la souscription du contrat d'assurance automobile (chefs n° 2 et 4). Enfin, il est reproché à l'intimé de ne pas avoir une tenue de dossiers satisfaisante de la part d'un représentant en assurance de dommages. Toujours avec le même assuré, il n'a pas conservé les copies des polices d'assurance souscrites et il n'a pas noté les détails mentionnés lors des conversations téléphoniques tenues avec celui-ci (chef n° 7).

Décision

Cette plainte comportait initialement sept chefs. À la suite du plaidoyer de culpabilité de M. Vaval sur les chefs n° 1, 2, 4 et 7, le Comité de discipline l'a reconnu coupable de ceux-ci et a autorisé le retrait des chefs n° 3, 5 et 6.

Sanction

Dans sa décision sur culpabilité et sanction rendue le 6 septembre 2016, le Comité de discipline a imposé à M. Vaval une amende de 10000 \$ ainsi que le paiement des frais et débours.

Comité de discipline

M^e Daniel M. Fabien, vice-président
M^{me} France Laflèche, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages, membre
M. Brian Brochet, C.d'A.Ass., PAA, CRM, courtier en assurance de dommages, membre

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

C. **M. Jean-Sébastien Domon (Montréal)**

Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 158612
Plainte n° 2015-12-02(C)

Plainte

Cette plainte comporte six chefs d'infraction, dont cinq qui reprochent à M. Domon d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux dans les dossiers de cinq assurés (chefs n° 1b, 2, 3, 4 et 5) en suivant les directives de son employeur et en omettant d'offrir des conseils, ne faisant que valider les protections. Celles-ci étaient demandées par l'assuré par l'entremise du concessionnaire automobile. Le chef n° 1a lui reproche d'avoir abusé de la bonne foi d'un assureur en ne lui transmettant pas des renseignements qu'il était en droit d'obtenir relativement à un assuré.

Décision

À la suite du plaidoyer de culpabilité de l'intimé, le Comité de discipline l'a reconnu coupable des six chefs d'infraction que comporte la plainte.

Sanction

Dans sa décision sur culpabilité et sanction rendue le 4 octobre 2016, le Comité de discipline a imposé à M. Domon le paiement d'une amende de 8000 \$ en plus des frais et débours encourus dans ce dossier.

Comité de discipline

M^e Patrick de Niverville, président
M^{me} Chantal Yelle, courtier en assurance de dommages, membre
M. Philippe Jones, courtier en assurance de dommages, membre

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

C.

M. Glenn Higgins (Québec)

Inactif et sans mode d'exercice comme courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 116431
Plainte n° 2016-02-05(C)

Plainte

La plainte amendée à l'endroit de M. Higgins comporte trois chefs d'infraction, lesquels lui reprochent d'avoir exercé ses activités de façon négligente des manières suivantes :

- en faisant défaut de conserver les informations recueillies lors des conversations avec un assuré dans le cadre de la souscription d'une assurance pour son immeuble (chef n° 1);
- en transmettant à un nouvel assureur la même proposition que celle qu'il avait soumise l'année précédente à un autre assureur, et ce, sans vérifier et ni mettre à jour des informations pertinentes quant au risque (chef n° 5);
- en faisant défaut de vérifier et de mettre à jour les informations relatives au risque (chef n° 6).

Décision

À la suite du plaidoyer de culpabilité de M. Higgins sur les trois chefs, le Comité de discipline a autorisé le dépôt de la plainte amendée et l'a reconnu coupable dans sa décision sur culpabilité et sanction rendue le 1^{er} décembre 2016.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé à M. Higgins une amende de 5000 \$ ainsi que le paiement des frais et débours.

Comité de discipline

M^c Patrick de Niverville, président
M. Benoit St-Germain, C.d'A.Ass, PAA, CRM, courtier en assurance de dommages, membre
M^{me} Isabelle Guay, courtier en assurance de dommages, membre

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

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

C.

M^{me} Lucie Plourde (Montréal)

Expert en sinistre, intimée
Certificat n° 139464
Plainte n° 2016-03-02(E)*

Plainte

La plainte déposée à l'endroit de M^{me} Plourde comporte cinq sous-chefs d'infraction, lesquels lui reprochent essentiellement de ne pas avoir supervisé de manière adéquate les activités professionnelles d'Anna-Maria Bilinski alors qu'elle était sa superviseuse. Les faits sont survenus au cours du règlement d'une réclamation relative à un dégât d'eau (chefs n^{os} 1a à 1e).

Décision

À la suite du plaidoyer de culpabilité de M^{me} Plourde sur tous les chefs, le Comité de discipline l'a reconnue coupable dans sa décision sur culpabilité et sanction rendue le 22 novembre 2016.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé à M^{me} Plourde une amende de 5000 \$ en plus du paiement de 50 % des frais et débours. De plus, elle devra également suivre les cours *Jurisprudence 2015 et Refoulements d'égouts, dégâts d'eau et moisissures* dans un délai de 12 mois suivant la date de la décision.

Comité de discipline

M^c Patrick de Niverville, président
M. Claude Gingras, expert en sinistre, membre
M^{me} Valérie Mastrocola, B.A.A., PAA, expert en sinistre, membre

* Plainte conjointe – n° 2016-03-03(E),
Syndic adjoint c. Anna-Maria Bilinski

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

C.

M^{me} Anna-Maria Bilinski (Montréal)

Expert en sinistre, intimée
Certificat n° 171339
Plainte n° 2016-03-03(E)*

Plainte

Cette plainte comporte 12 chefs et sous-chefs d'infraction, lesquels reprochent à M^{me} Bilinski d'avoir exercé ses activités de façon négligente et de ne pas avoir fourni les explications nécessaires à l'assuré afin de faciliter la compréhension du règlement d'une réclamation relative à un dégât d'eau (chefs n^{os} 1a à 1e et 3). Il lui est également reproché d'avoir fait preuve d'un manque de contrôle de la réclamation de cet assuré. Ce dernier a dû séjourner durant 11 mois dans un hôtel et attendre 20 mois avant de pouvoir réintégrer sa propriété. Par ailleurs, les réparations de la propriété de l'assuré ont coûté 280000 \$ alors que les coûts s'élèvent habituellement à environ 30000 \$ lorsqu'un tel sinistre est traité de manière adéquate (chefs n^{os} 2a à 2f).

Décision

À la suite du plaidoyer de culpabilité de M^{me} Bilinski, le Comité de discipline l'a reconnue coupable dans sa décision sur culpabilité et sanction rendue le 22 novembre 2016.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé à M^{me} Bilinski une amende de 9000 \$ en plus du paiement de 50 % des frais et débours. De plus, elle devra suivre les cours *En avant-plan: ma responsabilité d'expert et Refoulements d'égouts, dégâts d'eau et moisissures* dans un délai de 12 mois suivant la date de la décision.

Comité de discipline

M^c Patrick de Niverville, président
M. Claude Gingras, expert en sinistre, membre
M^{me} Valérie Mastrocola, B.A.A., PAA, expert en sinistre, membre

* Plainte conjointe – n° 2016-03-03(E),
Syndic adjoint c. Lucie Plourde

LA CHAD REÇOIT DES QUESTIONS DE SES MEMBRES.

ENVOYEZ-NOUS VOS QUESTIONS À INFO@CHAD.QC.CA.

Q Le propriétaire d'une unité de condo située au dernier étage d'une tour qui en compte 10 loue cette unité depuis deux ans. Samedi dernier, le locataire s'est endormi pendant qu'il remplissait sa baignoire, causant des dommages à huit unités. L'assureur de la copropriété a versé une indemnité de 100 000 \$. La déclaration de copropriété contient une clause de renonciation à la subrogation à l'encontre « des administrateurs, concierges, agents, employés, préposés, commettants, copropriétaires d'une partie exclusive, sauf en cas de fraude ou d'incendie volontaire ».

L'assureur pourra-t-il exercer un recours contre le locataire ?

- a. Oui
- b. Non

R La bonne réponse est a.

L'assureur pourra exercer un recours puisque la clause de renonciation ne vise pas les locataires.

Q Dans une copropriété, qui sera responsable des dommages causés par le gel d'un tuyau de gicleur mal isolé ?

- a. Le propriétaire de l'unité où passait le tuyau
- b. Le syndicat de copropriété
- c. L'entrepreneur ayant fait l'installation
- d. Les réponses a et b
- e. Les réponses b et c
- f. Toutes ces réponses

R La bonne réponse est e.

Le syndicat de copropriété et l'entrepreneur ayant fait l'installation peuvent tous les deux être tenus responsables.

Pour en savoir plus sur la copropriété, suivez la formation en ligne *Copropriété divisée, mais à qui donc appartient ce mur ?*, dont sont extraites ces questions. Cette formation de deux heures en Techniques d'assurance vous permettra de passer en revue différents éléments de la déclaration de copropriété qui peuvent avoir une influence majeure sur la manière de régler un sinistre.

Vous trouverez également plusieurs articles d'intérêt et des outils pratiques en lien avec la copropriété en vous rendant dans la section « Pratique professionnelle – Industrie : spécialités et enjeux » de chad.ca. ■

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

EN SALLE

MONTRÉAL | LAVAL | QUÉBEC
Voir notre calendrier : ifc-ufc.ca

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



PRIX MARCEL-TASSÉ 2017 : FÉLICITATIONS AUX FINALISTES !

Depuis 1999, les prix Marcel-Tassé constituent une belle marque de reconnaissance et une carte de visite exceptionnelle au sein de l'industrie. Chaque année, le dynamisme et le leadership de la relève diplômée d'un programme d'études collégiales spécialisées en assurance de dommages sont soulignés lors de la remise du prix. L'année dernière, la ChAD a élargi la portée de cette récompense en introduisant le volet général afin de pouvoir souligner également l'importante relève issue de programmes collégiaux ou universitaires généraux. Découvrez les finalistes à chad.ca.

Deux lauréats, deux prix, deux bourses

Les deux lauréats de cette année seront dévoilés lors du Gala des diplômés de l'Institut d'assurance de dommages du Québec, présenté le 29 mars prochain, à Montréal. Chaque lauréat recevra une bourse de 2000 \$ en plus d'un trophée et d'une visibilité exceptionnelle. Restez à l'affût pour le dévoilement des deux gagnants à chad.ca.

CAMPAGNE DE FINANCEMENT DE LA COALITION: SUCCÈS ET MOBILISATION

La campagne de financement 2016-2017 de la Coalition a permis d'amasser 385 070 \$ grâce à la mobilisation de 352 entreprises¹. La contribution de ces entreprises permet de mettre en œuvre des initiatives et des projets porteurs pour l'ensemble de l'industrie.

La campagne de financement 2017-2018 sera lancée prochainement. Souhaitons qu'en cette année marquant le 15^e anniversaire de la Coalition, la mobilisation des entreprises lui permettra d'atteindre ses nouveaux objectifs.

Pour en savoir plus sur les activités de la Coalition, consultez prosdellassurance.ca.

¹ En date du 31 décembre 2016.

CONNECTEZ-VOUS À L'ASSURANCE RÉINVENTÉE LORS DE LA JOURNÉE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES 2017

Le 14 mars prochain se tiendra la Journée de l'assurance de dommages 2017 au cours de laquelle de nombreuses conférences seront offertes sur le thème « Connectés à l'assurance réinventée ».

Organisée par le *Journal de l'assurance*, en collaboration avec la ChAD, cette journée est l'occasion de s'informer sur les tendances et les enjeux de l'industrie, de rencontrer des partenaires et d'obtenir des UFC en suivant les conférences reconnues. Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD, participera au panel de la conférence *Vente par Internet*, qui se demandera s'il est possible d'allier la distribution d'assurance par Internet et la protection du public.

La ChAD tiendra également un kiosque au salon des exposants pour répondre à vos questions et recueillir vos commentaires et préoccupations.

Employeurs et relève: six minutes en tête-à-tête

Pour la cinquième année consécutive, la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages organise son activité de *Speed Jobbing*. Le concept est simple: en six minutes, les candidats de la relève à la recherche d'un emploi dans l'industrie se présentent et tentent de convaincre les employeurs de les embaucher.

Fort de son succès, l'activité se déroulera le matin et l'après-midi cette année, le tout pour répondre aux demandes formulées par les employeurs et les candidats lors des années précédentes.

Pour en savoir plus sur la Journée de l'assurance de dommages 2017, rendez-vous à journee.journal-assurance.ca.

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, ASC, MBA, 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, dirigeante 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 syndicat M^e Marie-Josée Belhumeur, syndicat **PRODUCTION** Édition Joëlle Calce-Lafrenière / Rédactrice en chef Véronique Lieutaud / Publicités et insertions Sylvie Thauvette / Graphisme Communications Chevalier / Révision et correction Nataly Rainville / Traduction Wendy Greene / Impression Deschamps Impression inc.

La ChADPresse est publiée quatre fois par année par la Chambre de l'assurance de dommages. Tirage: plus de 15 500 exemplaires. Abonnement: 35 \$ par année pour quatre publications. **Pour nous joindre** Chambre de l'assurance de dommages 999, boul. De Maisonneuve Ouest, bureau 1200, Montréal (Québec) H3A 3L4 Tél.: 514 842-2591 ou 1 800 361-7288 Téléc.: 514 842-3138 info@chad.qc.ca chad.ca **Dépôt légal:** Bibliothèque et Archives nationales du Québec Bibliothèque et Archives Canada **N.B.** La forme masculine désigne aussi bien les hommes que les femmes.



