

UN REPRÉSENTANT

A TOUT INTÉRÊT À BIEN

CONNAÎTRE SON CLIENT

AFIN DE BIEN LE CONSEILLER

ET DE LUI PROPOSER

LE PRODUIT ADÉQUAT.

# LES 1001 SUBTILITÉS DU CAMIONNAGE

Quand vient le temps d'assurer une entreprise qui fait du transport routier, communément appelé camionnage, plusieurs facteurs entrent en jeu. Même un professionnel chevronné de l'assurance de dommages « ne peut deviner tous les détails qui s'appliquent à un transporteur », affirme Claude Galarneau, formateur dans ce domaine pour l'Institut d'assurance de dommages du Québec.

Il recommande donc de faire parler le client et, surtout, de l'écouter attentivement pour bien cerner la nature de son entreprise et la couverture dont il aura besoin. Le piège réside à son avis dans la tentation de tenir certains éléments pour acquis sans se poser de questions, alors qu'il faut plutôt redoubler de vigilance pour recueillir toute l'information pertinente qui permettra à l'assureur de bien évaluer les risques.

Par ailleurs, en prenant le temps de faire le tour de la question, le représentant s'assure du sérieux de cet assuré potentiel. « Les bons entrepreneurs, ceux qu'on veut avoir comme clients, connaissent bien leur industrie, les règles et les contraintes auxquelles ils sont soumis, et ils répondent avec assurance aux questions », reprend Claude Galarneau.

« Il s'agit d'un domaine complexe, mais intéressant, où les primes sont élevées », estime Luc Bouchard, directeur des Opérations – Transport, chez April. Un représentant a donc tout intérêt à bien connaître son client afin de bien le conseiller et de lui proposer le produit adéquat, ce qui lui donnera satisfaction et le fidélisera.

## Précision

Des erreurs se sont glissées dans l'article *Véhicules récréatifs hors route*, publié dans la dernière édition de *La ChADPresse*. Consultez la version révisée à [chad.ca/lachadpresse](http://chad.ca/lachadpresse).

## L'information à recueillir

Le représentant amorce son analyse en remplissant, avec le client potentiel, une proposition d'assurance spécialement conçue pour le transport. « Il y indique les renseignements nécessaires pour établir le profil de l'assuré », explique Luc Bouchard. À cela s'ajouteront divers documents (voir plus bas) afin de compléter l'analyse des besoins et de broser un portrait exact de la situation.

Pour déterminer le besoin de couverture, il faut d'abord établir le type d'entreprise dont il s'agit. M. Bouchard les classe en trois grandes catégories, dont les besoins diffèrent beaucoup :

- L'exploitant individuel, propriétaire de son camion.
- Le courtier qui ne fait pas de transport, mais donne des contrats à des sous-traitants.
- Le propriétaire d'un parc de camions qui emploie des conducteurs ou qui utilise des sous-traitants et, dans certains cas, qui exploite un garage aux fins d'entretien de véhicules.

L'étape suivante consiste à réunir toute l'information pertinente sur les activités du transporteur. Le client doit alors fournir des renseignements détaillés sur son entreprise: le chiffre d'affaires annuel, le nombre d'années d'exploitation, la liste de ses véhicules (y compris l'usage auquel ils sont destinés) et le dossier de ses conducteurs (nombre d'années d'expérience, classes de permis de conduire, pertes ou incidents passés, dossier criminel, etc.). Il doit aussi présenter ses antécédents de sinistres, préciser le territoire couvert par ses activités, soumettre son rapport de carburant s'il fait du camionnage à l'extérieur du Québec, fournir son plan d'entretien du parc de camions et préciser la nature des marchandises transportées.



# 1001

▶▶▶ « Toutes ces données sont déterminantes pour évaluer la couverture nécessaire, cerner les risques et établir la prime », assure Pierre Fournier, chargé de comptes chez Marsh. Pour sa part, Luc Bouchard est d'avis que « le dossier doit être complet et être le plus précis possible, notamment sur le type de cargaisons transportées, afin de déterminer les protections et les avenants nécessaires ».

## La nature des marchandises transportées

Le premier facteur de risque dans le domaine du camionnage réside dans le type de marchandises transportées. Les assureurs exigent une description détaillée des chargements qui transitent dans les véhicules du transporteur à assurer. En général, ils n'acceptent pas que plus de 5 % des cargaisons soient désignées comme « divers » sans plus de précision.

La plupart des assureurs sont prêts à couvrir le transport de biens d'ordre général, comme les denrées périssables réfrigérées, les animaux vivants, la terre ou le gravier et le bois en rondins. Certains d'entre eux peuvent toutefois exiger une surprime, modifier les conditions particulières ou insérer certains avenants spéciaux. Pour les produits singuliers ou sujets au vol, comme les fourrures, les bijoux, les vêtements griffés, le tabac et l'alcool, ou encore pour les matières dangereuses, il faut parfois faire appel à des assureurs spécialisés.

Certaines entreprises se font d'ailleurs un point d'honneur de mettre en place des mesures de prévention afin d'assurer la protection de la marchandise en transit. Elles ont des procédures explicites à ce sujet et font même des audits afin de vérifier que les pratiques de leurs employés respectent leurs normes.

## Le transport à l'extérieur du Canada

La question du rayon d'action est cruciale pour l'assureur, surtout quand le transporteur circule en territoire américain. Les règles applicables aux États-Unis diffèrent parfois sur des détails qui peuvent sembler anodins, mais qui deviennent lourds de conséquences en cas d'accident. À titre d'exemple, Claude Galarneau signale qu'au Québec, le connaissance exigé par la *Loi sur les transports* établit « la valeur assurée à 4,41 \$ le kilo si la valeur du chargement n'est pas spécifiée », tandis qu'aux États-Unis, une telle limite n'existe pas. Il faut donc s'assurer « d'indiquer la limite de valeur assurée au connaissance quand on circule dans ce pays », ajoute-t-il.

« Les États-Unis sont une vraie jungle », insiste Pierre Fournier. Par conséquent, « les assureurs limitent parfois à 25 % la proportion du chiffre d'affaires qu'ils sont prêts à assurer à l'extérieur des frontières canadiennes », précise-t-il. Et le transporteur doit montrer patte blanche et prouver qu'il connaît la réglementation dans chacun des États traversés et qu'il possède les autorisations de circuler délivrées par chacun de ces États.

Dans ces cas-là, il faut prévoir un montant beaucoup plus élevé de responsabilité civile et « une forte somme comme caution en cas d'accident aux États-Unis », selon Claude Galarneau. Le représentant « doit aussi être conscient qu'il aura à obtenir de l'assureur les certificats d'assurance exigés par certaines autorités réglementaires aux États-Unis », rappelle Luc Bouchard.



C'EST VOTRE  
TALENT QUI FAIT  
AVANCER LE  
MOUVEMENT.

OFFREZ-VOUS UNE CARRIÈRE  
CHEZ DESJARDINS

Desjardins Groupe d'assurances générales met tout en œuvre pour que le talent, le travail et les compétences de chacun soient mis à contribution.

Programme de reconnaissance, avantages concurrentiels, perspectives de carrière et plus encore.

Postulez en ligne à [desjardins.com/carriere](https://desjardins.com/carriere)

 **Desjardins**  
Coopérer pour créer l'avenir

« LE DOSSIER DOIT ÊTRE COMPLET ET ÊTRE LE PLUS PRÉCIS POSSIBLE, NOTAMMENT SUR LE TYPE DE CARGAISONS TRANSPORTÉES, AFIN DE DÉTERMINER LES PROTECTIONS ET LES AVENANTS NÉCESSAIRES. »

LUC BOUCHARD

Finalement, le transporteur qui s'aventure au Mexique doit savoir que certains assureurs refuseront carrément de le couvrir. D'autres rajusteront la couverture de responsabilité civile et l'assurance du chargement dès que le véhicule passe en territoire mexicain. Par ailleurs, les assurances automobiles canadiennes et états-uniennes n'étant pas honorées au Mexique, le transporteur doit donc se procurer une police d'assurance mexicaine supplémentaire dès qu'il circule dans ce pays.

#### **Des avenants et des exclusions**

Un portrait le plus détaillé possible est nécessaire pour assurer adéquatement le transporteur. « Si le camionneur fait quelque chose de spécial, il doit le déclarer », spécifie Claude Galarneau, car tout ce qui sort de l'ordinaire représente un risque accru. Il est donc du devoir du représentant de poser toutes les questions possibles à propos des activités de son client afin que celui-ci déclare tout ce qui est pertinent aux assurances.

Plusieurs avenants sont offerts afin de couvrir une grande variété de situations, par exemple: la variation de la taille du parc automobile en cours d'année, le bris d'unités réfrigérantes, la responsabilité civile pour des remorques louées, etc. Une police garagiste peut également être requise si l'entreprise fait du transport d'automobiles ou effectue elle-même l'entretien de ses véhicules.

Par ailleurs, certains cas sont exclus d'office des polices, rappelle Claude Galarneau, qui cite notamment « le mauvais arrimage de la marchandise, la contamination entre produits transportés et une limite de 200 \$ pour les œufs, si ce type de cargaison n'avait pas été mentionné dans la proposition d'assurance ».

En conclusion, mieux vaut bien connaître ce type de produit et les particularités de cette industrie si l'on veut bien conseiller et servir cette clientèle. ■

Il est du devoir du représentant de poser toutes les questions possibles à propos des activités de son client afin que celui-ci déclare tout ce qui est pertinent aux assurances.

## **LES COUVERTURES ESSENTIELLES**

Nos experts s'entendent pour dire que la protection complète d'un transporteur doit nécessairement comprendre trois polices :

- Une assurance automobile pour couvrir le camion, par exemple.
- Une assurance responsabilité du transporteur pour protéger le chargement, entre autres.
- Une assurance responsabilité civile générale, notamment pour compenser les dommages en cas d'accident.

Dans les cas où le transporteur serait propriétaire de la marchandise transportée, « il lui faudrait une assurance des biens plutôt qu'une assurance responsabilité du transporteur », souligne Luc Bouchard.