

Édition 2019

accent

La référence annuelle en assurance de dommages
des agents, des courtiers et des experts en sinistre



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

Le choix individuel d'utiliser la forme féminine des titres professionnels est respecté dans ce document.

Édition

Joëlle Calce-Lafrenière

Rédaction

Lisane Blanchard

Véronique Lieutaud

Révision et correction

Christelle Chesneau

Nataly Rainville

Design graphique

Gauthier

Impression

L'Empreinte

Merci aux professionnels, spécialistes et intervenants qui ont également contribué au contenu.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales
du Québec

Bibliothèque et Archives du Canada

accent



accent [aksã] n. m. — 1265; lat. *accentus*,
de *accinere*, de *canere* → chanter

**Mise en relief, insistance
sur un point.**

Cette référence est pour
vous, agents, courtiers,
experts en sinistre, afin de
vous aider à **mettre l'accent**
sur les meilleures pratiques
professionnelles.

Sommaire

Édito

Cette référence est pour vous 4

Votre OAR

La ChAD, votre organisme 6
Le processus de traitement
des plaintes 18



En chiffres

Qui êtes-vous ? 5
Le Bureau du syndic en 2018 24
Le Comité de discipline en 2018 25
La formation continue en 2018 35
Les états financiers en 2018 96

Discipline

Décisions disciplinaires 70



Dossier

Copropriété : 5 nouveautés entrées en vigueur le 13 décembre 2018	13
Le projet de loi 141	16
Le cannabis légal, et après ?	26
Les promesses et les défis de l'intelligence artificielle	38
La voiture autonome au Québec	58

Cas vécu

Recommandation d'un concessionnaire auto et devoir de conseil	8
5 lacunes courantes observées lors de l'inspection	48
5 motifs de plaintes courants en 2018	52

Formation

Les formations en ligne disponibles sur ÉduChAD	36
ÉduChAD : plus qu'un dossier de formation	49

Outils

Votre boîte à outils	81
10 conseils pour l'utilisation des médias sociaux dans votre pratique professionnelle	84
Les 5 outils les plus consultés	90



Cette référence est pour vous

Par Anne-Marie Poitras, présidente-directrice générale (PDG) de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)

Accent s'adresse aux agents, aux courtiers et aux experts en sinistre qui travaillent dans le secteur de l'assurance de dommages. Vous faites partie de l'une des industries qui ont cru en l'autoréglementation, et vous pouvez ainsi contribuer activement à établir les règles d'encadrement de votre profession et à faire évoluer votre pratique.



Anne-Marie Poitras

J'arrive dans cette industrie avec un bagage de connaissances qui saura certes m'être utile pour bien saisir vos préoccupations et les enjeux qui bousculent notre secteur. Mais j'arrive aussi à la ChAD avec le réel désir de collaborer, d'écouter, de comprendre et d'agir pour vous aider à être de meilleurs professionnels.

Par vos conseils judicieux qui permettent aux clients de choisir le produit qui répond le mieux à leurs besoins; par l'accompagnement que vous offrez aux sinistrés qui traversent des moments difficiles; par votre souci de maintenir et d'accroître vos connaissances, votre expertise et vos compétences : vous êtes le premier rempart de protection des assurés. Il n'y a pas à dire, notre mission passe par vous.

Puisqu'il est parfois difficile de concilier la théorie et la réalité quotidienne, la ChAD veut être à vos côtés pour vous outiller dans l'intégration de cette culture de conformité indispensable à la protection du public. *Accent* se veut donc un guide, un manuel et une référence annuelle; il vous aidera à maintenir les plus hauts standards de professionnalisme. Vous y trouverez des cas concrets, des outils pratiques et des dossiers sur les enjeux et les spécialités qui animent l'industrie.

Il est conçu pour vous. Feuillotez-le, conservez-le, utilisez-le.

Bonne lecture!

En chiffres

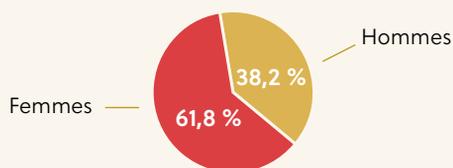
Qui êtes-vous ?

En date du 31 décembre 2018

15 115

professionnels certifiés encadrés par la ChAD

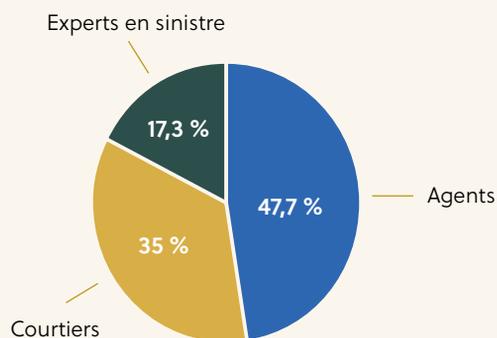
5 182 agents 6 792 courtiers 3 141 experts en sinistre



1 098

nouveaux professionnels certifiés

Répartition des nouveaux professionnels certifiés par catégorie



La ChAD, votre organisme

La ChAD assure la **protection du public** en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Elle veille à la **formation continue obligatoire** et à la **déontologie** de plus de 15 000 agents et courtiers en assurance de dommages et d'experts en sinistre. Elle **encadre** de façon **préventive** et **discipline** la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.

L'autoréglementation signifie que les professionnels peuvent contribuer de différentes manières à l'évolution de leur pratique.

Où pouvez-vous vous impliquer ?

Vous pourriez siéger au :

Conseil d'administration

(composé de 13 administrateurs, dont 7 dirigeants certifiés **élus par les professionnels**)

Comité de déontologie et de règles de pratique

(composé de professionnels certifiés, présidé par un administrateur)

Mandat : développer des outils pour aider les professionnels à maintenir des pratiques de qualité et conformes. Examiner et émettre des avis sur des questions d'éthique professionnelle, de déontologie et de pratiques de l'industrie.

Comité du développement professionnel

(composé de professionnels certifiés, présidé par un administrateur)

Mandat : proposer les orientations en matière de formation continue. Formuler des avis sur le *Règlement sur la formation continue obligatoire*.

Selon les thématiques, des comités spéciaux et des comités de travail comprenant des professionnels peuvent aussi être créés.

Comité de discipline

(composé de professionnels certifiés, présidé par un avocat)

Mandat : entendre les plaintes disciplinaires déposées contre des professionnels.

Autre possibilité

Développement du cours obligatoire

Des professionnels s'impliquent également à différentes étapes de l'élaboration du cours obligatoire.



Un cas vécu est inspiré de décisions disciplinaires, de motifs de plaintes au Bureau du syndic de la ChAD et de questions des professionnels ou des consommateurs. L'objectif : faire en sorte que vous vous interrogiez sur les meilleures pratiques en regard de vos obligations déontologiques.

Recommandation d'un concessionnaire auto et devoir de conseil

Texte original paru dans *La ChADPresse* – été 2018

Certains assureurs et cabinets de courtage négocient des partenariats d'affaires ou des ententes de recommandation, dites de « référencement », avec des concessionnaires automobiles. Ainsi, un concessionnaire automobile habilité sous certaines conditions à distribuer l'assurance de remplacement (F.P.Q. n° 5) dirigera vers un agent ou un courtier en assurance de dommages des clients souhaitant souscrire une assurance pour le véhicule qu'ils comptent se procurer. On peut aisément voir l'intérêt qu'ont les cabinets, les assureurs et les concessionnaires automobiles à adhérer à ce type d'ententes. Toutefois, même lorsqu'un client leur est recommandé par un concessionnaire automobile, le devoir de conseil des agents et des courtiers en assurance de dommages demeure le même.

Le Bureau du syndic s'est penché à plusieurs reprises sur le comportement déontologique d'agents ou de courtiers étant intervenus dans de telles circonstances. Voyons un cas plus en détail.

« L'enquête a révélé un partenariat entre les concessionnaires automobiles qui vendaient le F.P.Q. n° 5 et l'assureur concerné. »

L'enquête

En 2013, le Bureau du syndic a reçu de l'Autorité des marchés financiers une plainte d'un consommateur. Ce dernier reprochait à l'agent en assurance de dommages des particuliers, recommandé par le concessionnaire automobile, de ne pas lui avoir proposé l'avenant « valeur à neuf » (F.A.Q. n° 43). Il l'aurait plutôt incité à accepter le F.P.Q. n° 5 qu'offrait le concessionnaire en question.

L'enquête menée au Bureau du syndic a révélé que l'assureur employant l'agent visé avait conclu des ententes de recommandation avec plusieurs concessionnaires automobiles. Un nombre important de clients étaient dirigés tous les mois vers l'assureur pour des soumissions d'assurance automobile (F.P.Q. n° 1). Suivant la procédure mise en place, les agents

devaient présenter aux clients des arguments en faveur du F.P.Q. n° 5, distribué par le concessionnaire automobile. Ce n'est que lorsque les clients avaient refusé ce produit que les agents offraient et expliquaient le F.A.Q. n° 43. Par ailleurs, l'enquête a révélé un partenariat entre les concessionnaires automobiles qui vendaient le F.P.Q. n° 5 et l'assureur concerné. Il a été constaté que cette pratique commerciale avait eu cours chez l'assureur de juillet 2013 à janvier 2016.

Les plaintes formelles

À l'issue de l'enquête, le syndic adjoint de la ChAD a décidé d'assumer la conduite d'une plainte formelle devant le Comité de discipline contre l'agent visé¹. Il lui est essentiellement reproché d'avoir manqué à son devoir

¹ 2016-05-01(A).



de conseil consacré à l'article 37 (6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, qui se lit comme suit :

37. Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour le représentant en assurance de dommages d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment :

[...]

6° de faire défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles ;

Toujours en lien avec cette enquête, le syndic adjoint a déposé trois autres plaintes contre des agents certifiés

qui occupaient les postes de directeur adjoint aux ventes², de conseiller principal aux partenariats³ et de vice-président du Service des ventes⁴. Essentiellement, il leur était reproché d'avoir permis une telle pratique commerciale et veillé à son maintien en favorisant la vente du F.P.Q. n° 5 au détriment de l'avenant F.A.Q. n° 43 sans qu'une analyse complète des besoins soit faite. Le tout, en contravention avec l'article 2 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*, qui se lit comme suit :

2. Le représentant en assurance de dommages doit s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) et celles de ses règlements d'application.

² 2016-05-04 (A).

³ 2016-05-03 (A).

⁴ 2016-05-02 (A).

La décision du Comité de discipline

Le 27 juin 2017, après un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline de la ChAD a déclaré les quatre intimés coupables, suivant les dispositions législatives invoquées⁵.

Le Comité de discipline a entériné les recommandations communes sur sanction, en précisant que « la gravité objective des infractions, jumelée à la durée de celles-ci, commande l'imposition de fortes amendes, lesquelles sont modulées en fonction du degré d'implication de chaque intimé ».

Ainsi, l'agent en assurance de dommages des particuliers a été condamné à une amende de 3 000 \$ sur le chef d'infraction. En ce qui le concerne, le Comité de discipline a qualifié son rôle de limité et de subalterne.

Le directeur adjoint aux ventes a été condamné à une amende de 8 000 \$ et le conseiller principal aux partenariats à une amende de 18 000 \$. Quant au vice-président du Service des ventes, il a été condamné à une amende de 25 000 \$. Dans son cas, le Comité de discipline a précisé qu'il « se voit attribuer une plus grande responsabilité déontologique que les autres intimés, vu sa position hiérarchique ».



Retrouvez notre *Tableau comparant l'avenant F.A.Q. n° 43 et le F.P.Q. n° 5*, qui comprend les nouvelles dispositions entrées en vigueur le 1^{er} mars 2019, à chad.ca/outils.

Le conseil est au cœur de la pratique professionnelle

L'assureur concerné par cette affaire a cessé cette pratique commerciale. Il faut retenir que le devoir de conseil se situe au cœur de l'exercice de la profession d'un représentant en assurance de dommages. Dès lors, le consommateur doit en tout temps pouvoir bénéficier de toute l'information requise quant aux diverses protections qui lui sont offertes, de manière à prendre la meilleure décision. —

⁵ 2017 CanLII 47413 (QC CDCHAD).

Des modifications au *Code civil du Québec* (C.c.Q.) quant à l'assurance des copropriétés ont été adoptées le 13 juin 2018 par l'Assemblée nationale dans le cadre du projet de loi 141. Ces changements législatifs entreront en vigueur au fil des prochains mois. Pour certains de ces changements, leur entrée en vigueur est sujette à l'adoption de règlements prévus dans la loi. D'autres sont entrés en vigueur en décembre 2018 ; les voici.

Copropriété :

5 nouveautés entrées
en vigueur le 13 décembre 2018

**Art. 1070
alinéa 3
C.c.Q.**

**1.
Description des
parties privatives**

Pour les copropriétés établies après le 13 juin 2018, le syndicat de copropriété a dorénavant l'obligation de tenir à la « disposition des copropriétaires une description des parties privatives suffisamment précise pour que les améliorations apportées par les copropriétaires soient identifiables ». Cette description permet de déterminer la valeur qui doit être assurée par l'assurance du syndicat et les améliorations à inclure dans l'assurance du copropriétaire.

Quant aux copropriétés établies avant le 13 juin 2018, le syndicat a jusqu'au 13 juin 2020 pour fournir cette description des unités de référence. Sinon, les parties privatives des copropriétés seront « réputées, dans l'état où elles se trouvent à cette date, ne comporter aucune amélioration apportée par un copropriétaire, à moins que le syndicat n'ait déjà mis à la disposition des copropriétaires une description des parties privatives conforme à cet article »¹.

Important : Lors d'un sinistre, si aucune description des parties privatives n'existe, l'assurance du syndicat pourrait être tenue d'indemniser pour la remise en état des parties privatives, telles qu'elles sont au jour du sinistre. Si la valeur assurée de l'immeuble dans l'assurance du syndicat ne tient pas compte des améliorations apportées dans les unités privatives au fil des ans, il pourrait y avoir insuffisance de l'assurance du syndicat.



Conseils : Les agents et les courtiers sont donc invités à demander cette description au syndicat de copropriété et aux copropriétaires afin d'évaluer adéquatement les risques à souscrire en vue d'établir le bon montant d'assurance afin d'éviter des problèmes de sous-assurance. Si cette description n'existe pas, suggérez au syndicat de prendre les mesures pour la préparer et expliquez-leur les conséquences de ne pas le faire.

**Art.
1074.3
C.c.Q.**

**2.
L'assurance du
syndicat = l'assurance
en première ligne**

« Lorsque des assurances contre les mêmes risques et couvrant les mêmes biens ont été souscrites séparément par le syndicat et un copropriétaire, celles souscrites par le syndicat constituent des assurances en première ligne. » Le contrat du copropriétaire devient donc complémentaire et la protection qu'il fournit n'est invoquée qu'en cas d'insuffisance du contrat du syndicat.

¹ Article 653 du projet de loi 141, tel que sanctionné.

**Art.
1074.1
C.c.Q.** | **3.
Se prévaloir ou pas de
l'assurance du syndicat**

Lorsqu'un sinistre survient et que le syndicat décide de ne pas se prévaloir de son assurance, il ne pourra pas poursuivre certaines personnes pour les dommages pour lesquels il aurait été indemnisé par cette assurance, mais il devra voir à la réparation des dommages causés aux biens assurés.

Par exemple, un dégât d'eau endommage le plancher d'origine dans l'unité d'un copropriétaire et le syndicat décide de ne pas se prévaloir de son assurance. Premièrement, il ne pourrait pas exiger du copropriétaire de réclamer auprès de son propre assureur (sauf pour les dommages aux biens et pour les améliorations). Deuxièmement, le syndicat devra assumer la réparation des dommages, avec empressement et soin. Troisièmement, le syndicat ne pourrait pas « poursuivre les personnes suivantes pour les dommages pour lesquels, autrement, il aurait été indemnisé par cette assurance :

- 1° un copropriétaire ;
- 2° une personne qui fait partie de la maison d'un copropriétaire ;
- 3° une personne à l'égard de laquelle le syndicat est tenu de souscrire une assurance en couvrant la responsabilité. »

**Art.
1075.1
C.c.Q.** | **4.
Limitation des droits
de subrogation
des assureurs**

Dorénavant, un assureur ne peut pas « être subrogé dans les droits de l'une

des personnes suivantes à l'encontre d'une autre de celles-ci :

- 1° le syndicat ;
- 2° un copropriétaire ;
- 3° une personne qui fait partie de la maison d'un copropriétaire ;
- 4° une personne à l'égard de laquelle le syndicat est tenu de souscrire une assurance couvrant la responsabilité.

Il est fait exception à cette règle lorsqu'il s'agit d'un préjudice corporel ou moral ou que le préjudice est dû à une faute intentionnelle ou à une faute lourde. »

Cette nouvelle règle marque un changement, car avant le 13 décembre 2018, les assureurs de syndicats ou de copropriétaires n'étaient pas limités par la loi dans leur droit de subrogation.

**Art.
1074.2
C.c.Q.** | **5.
Répartition
des franchises**

Lorsque le syndicat débourse des sommes pour le paiement des franchises et la réparation du préjudice aux biens dans lesquels il a un intérêt assurable, ces sommes sont recouvrées des copropriétaires uniquement à titre de contribution aux charges communes. Les sommes sont donc réparties à l'ensemble des copropriétaires, et non plus uniquement à ceux ayant subi le dommage. On ne peut pas déroger à cette règle.

Cependant, le syndicat peut réclamer les sommes qu'il a déboursées à un copropriétaire responsable. —

Le projet de loi 141

La petite histoire

12 juin 2015	30 septembre 2015	5 octobre 2017	7 décembre 2017 17-18 janvier 2018
<p>Le ministère des Finances du Québec dépose le <i>Rapport sur l'application de la Loi sur la distribution de produits et services financiers</i> (rapport) afin de réviser et de moderniser cette loi en vigueur depuis 1998.</p>	<p>La ChAD dépose son mémoire en réponse à la consultation publique du rapport. 332 mémoires sont déposés.</p>	<p>Le ministère des Finances dépose le PL-141 à l'Assemblée nationale : <i>Loi visant principalement à améliorer l'encadrement du secteur financier, la protection des dépôts d'argent et le régime de fonctionnement des institutions financières.</i></p> <p>En chiffres : 488 pages, 741 articles, modifie 60 lois, 4 codes et 2 chartes.</p>	<p>La Commission des finances publiques (CFP) procède à des consultations particulières pour connaître l'opinion de l'industrie et du public sur les dispositions du PL-141.</p> <p>28 organismes sont invités.</p> <p>La ChAD a déposé son mémoire et partagé ses préoccupations le 17 janvier.</p>

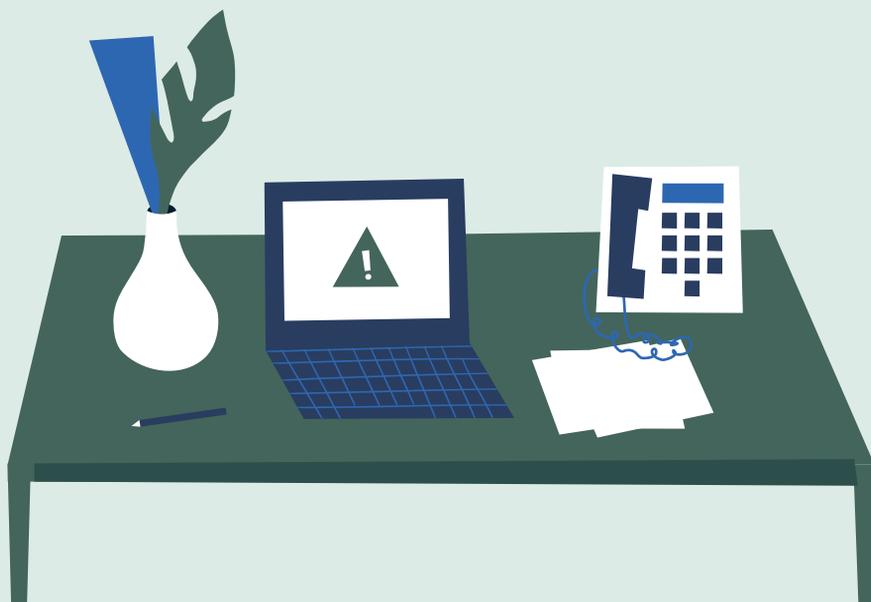
L'ensemble des lois qui encadrent le secteur financier et l'industrie de l'assurance de dommages ont été révisées en 2018. Retour sur le projet de loi 141 (PL-141).

Pour en savoir plus sur les changements qui touchent votre pratique professionnelle, consultez chad.ca.



Le processus de traitement des plaintes

Les enquêtes du Bureau du syndic sont indépendantes et confidentielles.





Les consommateurs, d'autres professionnels, l'Autorité des marchés financiers, le syndic ou toute autre personne peuvent être à l'origine d'une plainte.

L'ouverture de la plainte

Le Bureau du syndic reçoit des plaintes visant les agents et les courtiers en assurance de dommages ainsi que les experts en sinistre qui n'auraient pas respecté leurs obligations déontologiques, réglementaires ou légales dans le cadre de leur pratique professionnelle. Dès la réception d'une plainte ou dès l'ouverture d'une enquête à l'initiative du syndic, le professionnel en est informé par écrit ou par téléphone.



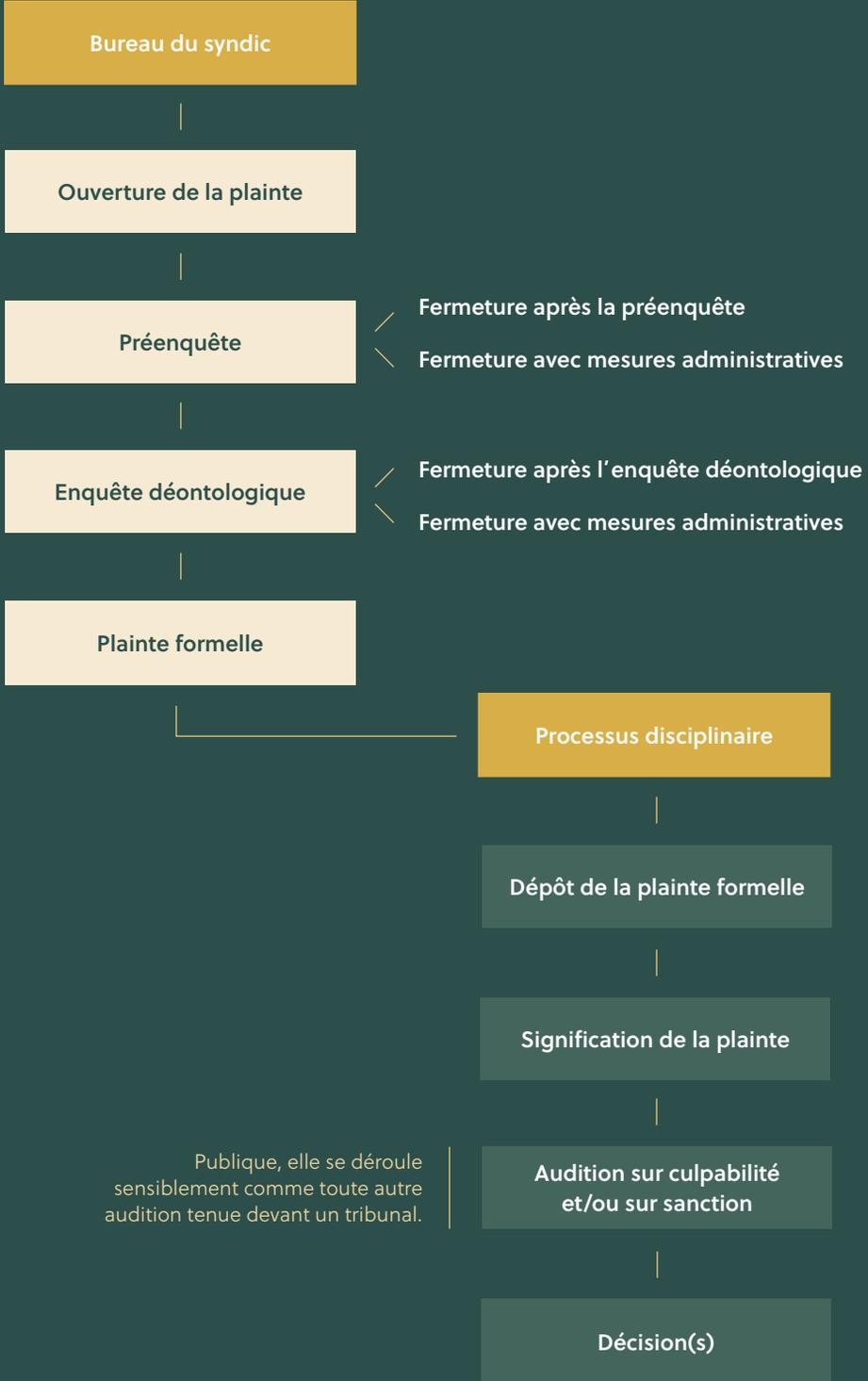
Tout représentant certifié a l'obligation de collaborer et de répondre sans délai aux demandes de renseignements du Bureau du syndic, comme le stipule son code de déontologie¹.

La préenquête

Un enquêteur du Bureau du syndic effectuera des **vérifications préliminaires** en colligeant toute l'information qu'il juge pertinente pour faire la lumière sur la situation dénoncée. Il communiquera notamment avec le professionnel, par téléphone, pour prendre sa version des faits. Il fera la même chose auprès du plaignant (c'est-à-dire la personne qui a porté plainte) et, si nécessaire, auprès d'autres intervenants. Il pourrait aussi demander certains documents.

Une fois les vérifications achevées, l'enquêteur fera part de ses observations au syndic et formulera des recommandations quant à la suite à donner à la plainte.

¹ Articles 54 et 55 du Code de déontologie des experts en sinistre; articles 34 et 34(1) du Code de déontologie des représentants.



Fermeture après la préenquête

À l'issue de la préenquête, le syndic peut décider de procéder à une enquête déontologique ou de fermer le dossier.

Si le syndic conclut qu'il n'y a pas d'infraction aux obligations légales, réglementaires et déontologiques de la part du professionnel, il procède à une **fermeture** « simple » du dossier.

Si des **lacunes** (et non des infractions) dans la qualité de la prestation des services ont été constatées, le syndic adoptera une approche préventive en rappelant au professionnel ses obligations déontologiques. Le dossier sera fermé avec **mesures administratives (mise en garde ou avis formel)** visant la correction des lacunes constatées. En 2018, le syndic a ainsi formulé 46 mises en garde et 41 avis formels².

L'enquête déontologique

Lorsqu'il y a lieu, le syndic cherchera à obtenir une version plus approfondie des faits à partir des versions et des documents obtenus auprès des différents intervenants concernés (représentant, plaignant, assureur actuel ou passé, banque, créancier, etc.).

À l'issue de l'enquête, si le syndic a des raisons de croire qu'une ou des infractions ont été commises, il assume la conduite d'une plainte formelle devant le **Comité de discipline**, en vertu de l'article 344 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

Autrement, le syndic peut procéder, comme lors de la préenquête, à une fermeture « simple » ou à une fermeture avec mesures administratives.

² Toutes les données citées dans l'article sont en date du 31 décembre 2018.

Le processus disciplinaire

Dépôt de la plainte formelle

Le syndic dépose une **plainte formelle** auprès du secrétaire du Comité de discipline lorsqu'il croit détenir une preuve concluante qu'une infraction a été commise. Le Comité de discipline déterminera alors si le professionnel est coupable ou non des infractions reprochées et décidera des sanctions, qui ont comme objectif l'exemplarité et la dissuasion. La plainte comprend les **chefs d'infraction**, c'est-à-dire les actes qui sont reprochés au professionnel, et les dispositions du code de déontologie auxquelles ce dernier aurait contrevenu. C'est le début des procédures disciplinaires, un stade à partir duquel le professionnel peut choisir d'être représenté par avocat.



En 2018, le syndic a déposé 26 plaintes formelles devant le Comité de discipline.

Signification de la plainte

Le secrétaire du Comité de discipline signifie la plainte au professionnel par huissier. En vertu de la Loi, cette signification doit se faire au lieu de travail. La plainte comprend l'**acte de comparution** que le professionnel doit retourner dans les dix jours de la signification de la plainte, en plaçant coupable ou non coupable, ainsi qu'un **avis concernant la divulgation de la preuve**, c'est-à-dire les documents et autres éléments que le syndic a obtenus dans le cadre de son enquête. Le professionnel peut accéder à ces éléments de preuve en communiquant avec le procureur dont le nom figure sur l'avis. Ces documents seront transmis par messenger afin de permettre au professionnel d'en prendre connaissance avant la conférence de gestion, soit la conférence téléphonique lors de laquelle les parties fixeront une date d'audition.

Le Comité de discipline est le tribunal disciplinaire des professionnels. Il est composé de trois personnes : le président, un avocat membre du Barreau du Québec depuis au moins dix ans nommé par le ministre des Finances, ainsi que deux professionnels certifiés dans la même discipline que celui qui fait l'objet de la plainte.

Audition devant le Comité de discipline

Le syndic déposera des documents en preuve et fera entendre les témoins, le cas échéant, qui lui permettront de prouver les infractions reprochées. Le professionnel plaidera coupable ou présentera sa défense, notamment en contre-interrogeant les témoins du syndic et en faisant entendre les siens.

L'audition se termine par l'argumentation, où chaque partie fait valoir son point de vue. Une fois la preuve entendue, le Comité de discipline se retirera pour délibérer et le président rédigera la décision, ce qui peut prendre quelques semaines.

Si le professionnel est reconnu coupable, le Comité de discipline doit aussi décider de la sanction à lui imposer. Le syndic recommandera des sanctions à imposer ; le professionnel pourra également faire valoir ses arguments sur la sanction. Cette décision peut être prise lors d'une seconde audition et le comité peut à nouveau prendre quelques semaines pour en délibérer.

En 2018, le Comité de discipline a rendu sa décision dans les 62 jours en moyenne qui suivent la dernière journée d'audition, en deçà du délai de 90 jours prévu au *Code des professions*.

Le syndic ou le professionnel peut porter en appel les décisions du Comité de discipline à la Cour du Québec, dans les 30 jours de la décision. →

En chiffres

Le Bureau du syndic en 2018

En date du 31 décembre 2018

Reçoit les plaintes et enquête de manière indépendante et confidentielle sur les agissements des professionnels.

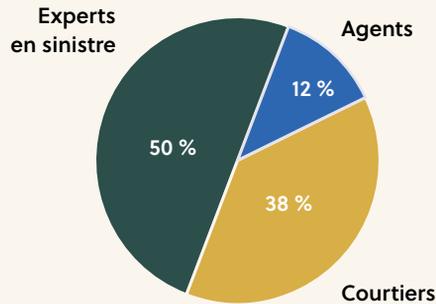
249

dossiers de plainte ouverts

242

dossiers de plainte fermés

Délai moyen de traitement des plaintes : **4 mois**



272 décisions prises par le Bureau du syndic

26 plaintes formelles devant le Comité de discipline

87 mesures administratives

41

avis formels

46

mises en garde

Le Comité de discipline en 2018

En date du 31 décembre 2018

Entend les plaintes déposées contre les courtiers et les agents en assurance de dommages ainsi que les experts en sinistre.

26

plaintes formelles reçues, concernant :



177

chefs d'infraction

29

décisions rendues

317 sanctions disciplinaires

182
imposant
des amendes

120
périodes
de radiation
temporaire

14
réprimandes

1
ordonnance
de remboursement

Délai moyen pour rendre une décision :
62 jours suivant la dernière journée d'audition.



Le cannabis légal, et après ?

Texte original publié dans
La ChADPresse – hiver 2018

Depuis 2001, certains citoyens ont la permission de posséder, de consommer et de produire du cannabis à des fins médicales. Or, le 17 octobre 2018, la légalisation de l'usage de cette substance à des fins récréatives s'est étendue à l'ensemble des Canadiens.

Les statistiques révèlent que plus de 44 % des Canadiens ont déjà consommé du cannabis¹. Au Québec, 15 % des personnes affirment avoir consommé cette drogue dans la dernière année; la majorité en fumerait moins d'une fois par mois². Par ailleurs, on observe qu'un jeune de 16 à 24 ans sur trois décédé dans un accident de la route avait du cannabis dans le sang³.

Qu'on y soit favorable ou opposé, ce changement législatif est déjà en vigueur et affecte l'industrie de l'assurance de dommages dans différents secteurs : assurance habitation, automobile, des entreprises ou responsabilité des assurés. Il pourrait modifier certains aspects des contrats actuels et présenter de nouveaux risques. Par conséquent, il requiert que les professionnels en assurance de dommages s'y adaptent afin d'offrir des conseils adéquats.

Ce que dit la loi

« [La loi provinciale] interdit à quiconque de produire du cannabis à des fins commerciales au Québec, sauf s'il s'agit d'un producteur de cannabis qui possède les qualités et satisfait aux conditions déterminées par le gouvernement. »

Adopté le 21 juin 2018 par le gouvernement fédéral, le projet de loi C-45 avait pour but de légaliser, dans certaines limites, la possession, l'achat, la consommation et la production de cannabis à des fins personnelles. Ce projet de loi déléguait aussi quelques compétences aux provinces, notamment la production et la distribution. L'Assemblée nationale a donc adopté, le 12 juin 2018, le projet de loi 157 en vue d'encadrer la possession et la culture de cannabis au Québec.

¹ Statistique Canada. Enquête canadienne sur le tabac, l'alcool et les drogues, 2015. Consulté le 3 décembre 2018.

² Institut national de santé publique du Québec. L'usage de cannabis au Québec et au Canada : portrait et évolution, juillet 2017. Consulté le 3 décembre 2018.

³ Société de l'assurance automobile du Québec. « Effets du cannabis sur la conduite automobile – le cannabis allonge le temps de réaction », 2017. Consulté le 3 décembre 2018.

Grosso modo, la loi provinciale « restreint la possibilité de fumer du cannabis dans les mêmes lieux que ceux où l'usage du tabac est interdit. De plus, elle interdit à quiconque de produire du cannabis à des fins commerciales au Québec, sauf s'il s'agit d'un producteur de cannabis qui possède les qualités et satisfait aux conditions déterminées par le gouvernement ». Elle établit aussi que seule la Société québécoise du cannabis (SQDC) peut acheter et vendre cette drogue et modifie le *Code de la sécurité routière* pour y introduire le principe de tolérance zéro en matière de drogue.



Divergences à noter entre les lois fédérale et provinciale : contrairement à la loi canadienne, qui permet aux jeunes de 12 à 17 ans de posséder cinq grammes de cannabis dans des lieux publics ainsi qu'aux adultes de faire pousser quatre plants à la maison, au Québec, il est interdit aux mineurs de posséder du cannabis⁴ et, pour tous, d'en cultiver à leur résidence.

Les adultes québécois ont ainsi le droit, depuis le 17 octobre 2018, de posséder tout au plus 30 grammes de cannabis dans un lieu public et 150 grammes dans leur domicile, sans pouvoir en offrir plus de 30 grammes en cadeau à la famille ou à des amis. Quant à la promotion, le gouvernement s'annonce intransigeant : aucune promotion ou commandite ne sera tolérée sous peine sévère en cas d'infraction à ce principe jugé fondamental.

⁴ Le ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux a déposé, le 5 décembre 2018, le projet de loi n° 2 – *Loi resserrant l'encadrement du cannabis* – afin, notamment, de hausser à « 21 ans l'âge minimal requis pour acheter du cannabis, en posséder et accéder à un point de vente de cannabis ».



Informé les entreprises

L'interdiction de posséder du cannabis demeure pour toute organisation. Le courtier ou l'agent en assurance des entreprises gagne donc à aviser ses clients à la veille des partys de bureau que même si l'employeur possède un permis d'alcool, il ne peut en aucun cas offrir, posséder ou consommer du cannabis.

De plus, aucune promotion de produits liés au cannabis ne sera permise. Cette disposition s'applique non seulement aux producteurs et aux distributeurs (au Québec, la SQDC est la seule entité autorisée à distribuer cette drogue), mais aussi aux entreprises de tout horizon commercial qui souhaitent obtenir une commandite pour un événement. « Si votre client organise un tournoi de golf annuel et qu'au 10^e trou, il affiche une commandite d'un produit accessoire lié au cannabis, il peut être contraint à assumer une importante responsabilité pénale, illustre M^e Benoit Chartier, associé au cabinet Robinson Sheppard Shapiro, qui offre la formation en ligne *Légalisation du cannabis et droit des assurances* à educhad.ca. Les peines s'appliqueraient alors tant au producteur qu'à votre client, et l'entreprise ne pourrait blâmer la structure corporative, puisque l'infraction est présumée en être une commise par les administrateurs ou les dirigeants de l'entreprise. » Ce faisant, l'entité administrative pourrait être sanctionnée tout comme le dirigeant ou l'administrateur ayant pris la décision de permettre la promotion.

Pour ceux qui assurent des entreprises offrant des accessoires divers liés au cannabis, par exemple du papier pour rouler la marijuana, il importe de rappeler aux clients qu'ils ne peuvent en aucune circonstance utiliser des images attrayantes auprès des jeunes pour produire ou promouvoir leur produit.

Assurance pour les producteurs

Au Québec, un nombre limité d'entreprises a obtenu ou obtiendra la licence requise par le gouvernement du Canada pour produire du cannabis et alimenter la SQDC; il s'agira principalement d'organisations qui en produisent d'ores et déjà à des fins médicales. Les activités de transformation de cannabis sont également considérées comme de la production.

L'évaluation des risques et les protections nécessaires pour combler les besoins de ces producteurs commerciaux s'apparentent d'ailleurs à celles qui s'appliquent en assurance agricole⁵. Assorties toutefois d'un cadre réglementaire plus strict, les protections visent, entre autres, à assurer le bâtiment, les équipements, la production, la perte potentielle de revenus ainsi que la responsabilité des dirigeants, des employés et celle relative aux produits. On pense notamment à une sécurité accrue, et même au recours de gardes armés pour protéger les lieux contre le vol, ou encore aux possibles recours collectifs en matière de responsabilité du fabricant, compte tenu de la nature et des effets parfois imprévisibles liés à la consommation du produit.

Cela dit, les courtiers, les assureurs et les experts en sinistre qui s'aventureront dans cette industrie doivent en connaître les tenants et les aboutissants afin d'être en mesure de bien conseiller et d'orienter les assurés qui y œuvrent.

« [...] il importe de rappeler aux clients qu'ils ne peuvent en aucune circonstance utiliser des images attrayantes auprès des jeunes pour produire ou promouvoir leur produit. »

⁵ Voir l'article « L'assurance agricole : un champ à débroussailler », *La ChADPresse*, vol. 14, n° 2, été 2013, p. 5-7.

Le cannabis, un bien ?

L'industrie pourrait envisager de nouvelles réclamations relatives au vol de cannabis, puisque les adultes peuvent dorénavant posséder jusqu'à 150 grammes de cannabis à la maison, soit une valeur qui s'élève à plus de 1 000 \$. Mais, au fait, le cannabis est-il considéré comme un bien assurable ?

Maintenant que la possession, l'achat et la consommation sont légaux, l'assureur ne pourra plaider l'exclusion relative aux actes criminels⁶. Ainsi, selon M^e Chartier, « à défaut d'une exclusion spécifique liée à la possession de cannabis, le simple fait pour l'assureur d'invoquer la possession de cannabis ne suffira peut-être plus. Alors qu'il n'y a pas si longtemps, le fait d'avoir chez soi 150 grammes de cannabis pouvait être considéré comme un acte criminel, depuis le 17 octobre 2018, ce ne l'est plus. L'assureur ne peut donc plus invoquer l'exclusion liée aux actes criminels ». D'ailleurs, le Bureau d'assurance du Canada a confirmé que le cannabis⁷ acheté légalement dans une succursale de la SQDC sera considéré au même titre que tout autre bien que possède l'assuré.

Dans le cas où un assureur ne souhaite pas protéger les personnes qui possèdent du cannabis, une exclusion ou une limitation spécifique devra être dûment rédigée. Le cas échéant, les détails du contrat doivent être expliqués aux assurés lors de la souscription, en cours de mandat ou lors du renouvellement de leur contrat d'assurance habitation.



⁶ Article 2402 du *Code civil du Québec*.

⁷ Bureau d'assurance du Canada. « Le cannabis et votre assurance habitation », Protégez-Vous, 24 octobre 2018. Consulté le 3 décembre 2018.

Jurisprudence : Promutuel Bagot c. Lévesque⁸

Une femme trouve des plants de marijuana à maturité lors d'une marche en forêt et décide d'en rapporter à son domicile à des fins de trafic. Un incendie, causé par une défaillance électrique, réduit sa maison en cendres. L'assureur découvre que l'assurée possédait du cannabis, un acte jugé criminel. La Cour d'appel a tranché en faveur de l'assureur qui a refusé d'indemniser l'assurée puisque sont exclues du contrat d'assurance les « constructions [...] ii) occupées par l'assuré, utilisées en tout ou en partie pour des activités criminelles ».

Production légale, mais interdite...

« Au Québec, la SQDC est la seule entité autorisée à distribuer cette drogue. »

Le fait que la législation fédérale permet la production de quatre plants de cannabis à domicile, alors qu'elle est interdite au Québec, créera certainement des conflits entre les lois. On peut présumer que des citoyens tenteront de contester la validité de la loi provinciale devant les tribunaux. « Dans ce contexte d'incertitude, l'industrie de l'assurance de dommages devrait se positionner afin d'éviter les impacts possibles d'une décision judiciaire sur la question », conseille M^e Chartier, en envisageant que le gouvernement du Québec puisse éventuellement revoir la loi si les tribunaux lui forcent la main en invalidant les dispositions de la loi provinciale sur la production personnelle de cannabis. Prenons le cas d'un assuré ayant souscrit une police le 22 octobre 2018 sans qu'aucune question n'ait été posée à cet égard et que deux ans plus tard, la loi permet de produire des plants de cannabis. Supposons qu'un feu détruit sa résidence : l'assureur pourrait difficilement demander l'annulation de la police *ab initio* au motif qu'il n'était pas au fait que l'assuré cultivait du cannabis ; l'activité étant légale, l'assuré n'aura pas nécessairement l'obligation de la déclarer. Évidemment, ce scénario demeure hypothétique et ne se produira que si la loi provinciale change afin de se conformer à ce que la loi fédérale prévoit au chapitre de la production personnelle de cannabis.

⁸ Promutuel Bagot c. Lévesque 2011 QCCA 80.

Pour approfondir vos connaissances sur ce sujet, découvrir plusieurs décisions des tribunaux et en apprendre davantage sur l'impact de la légalisation du cannabis sur les propriétaires d'un immeuble à logements multiples, la responsabilité civile et la conduite automobile, suivez la formation en ligne *Légalisation du cannabis et impacts sur le droit des assurances (AF1012)*, créée en 2018 et disponible sur votre espace de formation en ligne ÉduChAD.

Advenant la légalisation de la production, les assureurs devront se poser la question suivante : le fait de faire pousser des plants de cannabis présente-t-il un risque additionnel ? M^e Mouna Hanna, de la firme Dolden Wallace Folick LLP, expliquait lors du Canadian Claims Summit⁹ que la production de plants peut augmenter les risques d'incendie de 24 %. C'est sans mentionner les risques accrus de vol, de vandalisme, de moisissures et de dégât d'eau que cette production artisanale peut provoquer. On estime aussi qu'un plant de cannabis vaut sur le marché entre 2 000 \$ et 3 000 \$. Puisque le trafic est interdit, y aura-t-il des limitations sur les protections offertes ?

Il va de soi que ces questions s'appliquent si et seulement si un assureur considère que la légalisation du cannabis peut accroître les risques et, ainsi, modifier la souscription de ses primes, voire les types de protections offertes. « Poser des questions spécifiques au moment de la souscription quant aux intentions de l'assuré en matière de possession, de consommation et même de production, tout en rappelant que cette dernière est illégale pour l'instant, permet d'éviter toute confusion », ajoute M^e Chartier en guise de conclusion. Les professionnels doivent dès à présent être en mesure d'expliquer clairement les protections et les exclusions prévues au contrat à cet égard. —

⁹ MECKBACH, Greg. « How cannabis legalization could re-word home insurance policies », Canadian Underwriter, 29 août 2018. Consulté le 3 décembre 2018.

En chiffres

La formation continue en 2018

En date du 31 décembre 2018



Les professionnels doivent accumuler 20 unités de formation continue (UFC) par période de deux ans.

Le maintien et l'amélioration des compétences professionnelles des agents, des courtiers et des experts en sinistre sont essentiels à la protection du public. La ChAD s'assure de la qualité de l'offre de formation continue qui leur est proposée afin que les professionnels puissent se conformer aux exigences réglementaires de formation continue et mieux servir leurs clients.

390

nouvelles activités
de formation
reconnues

277

activités
de formation
renouvelées

134

organismes
offrant de
la formation

Les formations en ligne disponibles sur ÉduChAD

La ChAD propose plus d'une quarantaine de formations en ligne. Rendez-vous à educhad.ca pour trouver la liste complète, en savoir plus sur une formation et vous inscrire.

En 2018, la ChAD a ajouté 8 nouvelles formations en ligne sur ÉduChAD.

Formations en ligne	Numéro	UFC	Matière
Assurance des entreprises : évolution des obligations et des pratiques	AFC08723	3	Conformité
Décelez les failles lors d'un renouvellement	AF1011	1	Conformité
En avant-plan : ma responsabilité d'expert	AFC08593	2	Conformité
Notes aux dossiers – Expert en sinistre	AFC07998	1	Conformité
Notes aux dossiers – Représentant	AFC07832	1	Conformité
Protection des renseignements personnels	AFC07373	1	Conformité
Renouvellement	AFC08164	1	Conformité
Technologies et bonnes pratiques	AFC08383	1	Conformité
Tenue de dossiers	AFC07611	1	Conformité
Assurance responsabilité des administrateurs et dirigeants (A&D), et assurance contre les erreurs et omissions (E&O)	AFC10093	3	Droit
Conflits d'intérêts, apprenez à les gérer et les encadrer	AFC08871	2	Droit
Droit maritime et transport terrestre	AFC9020	3	Droit
Incendies criminels : tenants et aboutissants	AFC09060	2	Droit
Légalisation du cannabis et impacts sur le droit des assurances	AF1012	2	Droit
Les recours en vices cachés, de la théorie à la pratique	AF1000	3	Droit
Médias sociaux 2.0 – La jurisprudence	AFC08901	4	Droit
Obligation de défendre d'un assureur en responsabilité civile	AFC08902	3	Droit
Responsabilité civile des fabricants et des entrepreneurs	AFC10184	3	Droit
Revue annuelle de la jurisprudence 2018 en droit des assurances	AF1015	2	Droit

Restez informé des nouvelles formations en vous abonnant à l'infolettre Formation, à chad.ca.

Comprendre le cautionnement	AF1006	2	Techniques d'assurance
Construction – De la fondation au toit	AFC08879	2	Techniques d'assurance
Défaillances électriques : comprendre l'origine d'un incendie	AFC09004	2	Techniques d'assurance
Déversement de mazout en milieu résidentiel	AFC10058	3	Techniques d'assurance
Déversement de produits pétroliers	AF1005	3	Techniques d'assurance
Dispositions générales en assurance de dommages	AFC08941	3	Techniques d'assurance
Documentation de scènes de sinistre	AFC09077	2	Techniques d'assurance
Enregistreur de données routières et technologie Bosch	AFC09034	2	Techniques d'assurance
F.A.Q. n° 43, F.P.Q. n° 5 et « GAP »	AFC08874	2	Techniques d'assurance
Infiltration d'eau dans le bâtiment	AFC08852	3	Techniques d'assurance
Interruption des affaires	AF1010	2	Techniques d'assurance
Les remorques – Comprendre leurs caractéristiques et les assurer adéquatement	AF1014	2	Techniques d'assurance
Microbiologie – Les conséquences d'un dommage par l'eau	AF1009	2	Techniques d'assurance
Nomenclature du bâtiment	AF1008	2	Techniques d'assurance
Recommandations résidentielles	AFC08992	3	Techniques d'assurance
Refoulements d'égouts, dégâts d'eau et moisissures	AFC08846	2	Techniques d'assurance
Responsabilité civile des entreprises BAC 2100 et ses avenants	AFC08756	2	Techniques d'assurance
Transport des marchandises dangereuses	AFC08993	2	Techniques d'assurance
Travaux en présence d'amiante	AF1003	2	Techniques d'assurance
Vol automobile	AFC10006	2	Techniques d'assurance

Les promesses et les défis

Texte original paru dans *La ChADPresse* – automne 2018

La révolution de l'intelligence artificielle (IA) est la plus rapide des révolutions industrielles que nous avons connues. L'IA est le plus souvent présentée comme un moyen d'améliorer et de perfectionner les processus existants, et ce, de façon spectaculaire.

Bien plus qu'une technologie, l'IA représente une nouvelle manière d'interagir avec notre environnement et de faire des affaires¹. Alors que certains accueillent cette innovation favorablement, d'autres appellent à un temps d'arrêt pour évaluer les risques potentiels pour les consommateurs.

de l'intelligence artificielle

¹ BOUÉE, Charles-Edouard. « La révolution de l'intelligence artificielle », *Harvard Business Review France*, 11 juillet 2017. Consulté le 4 septembre 2018.



Qu'est-ce que l'IA ?

L'IA est un concept qui ne date pas d'hier². John McCarthy et Marvin Minsky de l'université Dartmouth, aujourd'hui considérés comme les fondateurs de l'IA, l'auraient employé pour la première fois en 1956 pour désigner « un système capable d'apprendre, de s'adapter et de raisonner »³, imitant délibérément le processus de décision humain⁴. Le développement dans les années 80 et 90 des « réseaux de neurones artificiels » et de l'apprentissage profond donnera un second souffle à cette discipline jusque-là plutôt marginale. Dès 2010, le secteur connaîtra un véritable essor avec l'amélioration de la puissance de calcul des ordinateurs, d'un côté, et la croissance exponentielle des données, de l'autre.

Aujourd'hui, il n'existe toujours pas de définition commune. De manière générale, il est question de reproduire et d'améliorer les capacités humaines grâce à des machines et à des logiciels en s'appuyant sur des technologies émergentes comme la robotique et les mégadonnées (*big data*)⁵.

Contrairement aux représentations dans l'imaginaire populaire, les machines et les robots de l'IA sont rarement des objets physiques. En effet, la machine intelligente est plutôt un système automatique capable de traiter de l'information. Quant au robot, cela désigne « un programme informatique faisant preuve d'une certaine forme d'intelligence, comme HAL 9000 dans *2001 l'Odyssée de l'espace* ou Jarvis dans *Iron Man*, plutôt qu'à une machine humanoïde comme dans *Terminator* ou dans les œuvres d'Isaac Asimov »⁶.



Marvin Minsky

« [... l'IA est] un système capable d'apprendre, de s'adapter et de raisonner. »

² « Chronologie de l'intelligence artificielle », Découverte/Radio-Canada. Consulté le 4 septembre 2018.

³ RIO-JEANNE, Virginie. « Intelligence artificielle : quelle place aura demain l'être humain ? », Harvard Business Review France, 28 septembre 2017. Consulté le 4 septembre 2018.

⁴ DES ROSEAUX, Gildas. « Au fait, c'est quoi l'intelligence artificielle ? », Le Figaro, 29 mars 2018. Consulté le 4 septembre 2018.

⁵ Chambre de commerce du Montréal métropolitain. L'intelligence artificielle : un pilier de développement économique pour la métropole, 2018, p. 2. Consulté le 4 septembre 2018.

⁶ « Qu'est-ce que l'intelligence artificielle ? », Ouest France, 10 octobre 2017. Consulté le 4 septembre 2018.



John McCarthy

Comment l'IA peut-elle s'appliquer dans l'industrie ?

À l'heure actuelle, l'IA n'est donc pas encore prête à supplanter l'être humain dans l'ensemble de ses tâches. En automatisant certaines tâches, l'IA pourrait toutefois permettre de libérer du temps et des ressources pour en effectuer d'autres nécessitant plus de réflexion humaine⁷. Les bénéfices de l'IA les plus fréquemment cités dans l'industrie sont une souscription plus simple, des réclamations plus rapides et un service à la clientèle amélioré⁸. L'IA peut contribuer à bien d'autres secteurs de l'industrie. En voici un aperçu.

Affiner l'offre de protections aux profils des clients

Grâce à l'analyse des données, l'IA permettra éventuellement de mieux comprendre les clients et d'adapter les produits à leurs profils, d'affiner la tarification et de contribuer à l'analyse des risques. L'an dernier, un assureur nippon a annoncé le déploiement de l'IA pour soumettre aux assurés des contrats adaptés à leurs profils, besoins et historiques⁹. Dans le même ordre d'idées, Microsoft France croit que les demandes d'informations pourraient facilement être gérées par des robots conversationnels (*chatbot*). L'IA permettrait de comprendre les questions de l'interlocuteur et d'orienter ce dernier vers la bonne réponse¹⁰.

⁷ KERJEAN, Thomas. Microsoft France. « L'IA : pour un rêve porteur de sens », Intelligence artificielle : guide de survie. Comprendre raisonner et interagir autrement avec l'IA, 2018, p. 7. Consulté le 4 septembre 2018.

⁸ CONTANT, Jason. « Insurers investing in AI can boost revenues by double digits: Accenture study », Canadian Underwriter, 10 mai 2018. Consulté le 4 septembre 2018.

⁹ Chambre syndicale des courtiers d'assurances (CSCA). « Intelligence artificielle : au Japon la technologie remplace l'humain », Codes courtage, 4 janvier 2017. Consulté le 4 septembre 2018.

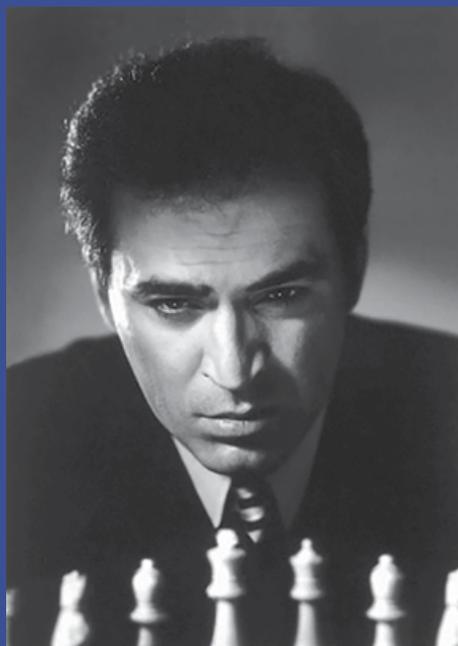
¹⁰ Microsoft France. Intelligence artificielle : guide de survie. Comprendre raisonner et interagir autrement avec l'IA, 2018, p. 18. Consulté le 4 septembre 2018.

L'intelligence artificielle en moins de 50 ans.

1.



2.



1. 1969 — Troisième révolution industrielle : les débuts de l'électronique et de l'automatisation
2. 1997 — Gary Kasparov, champion mondial d'échecs, est battu par l'ordinateur Deep Blue
3. 2011 — Watson, IA conçue par IBM, remporte *Jeopardy*
4. 2016 — Lee Seedol, numéro un du jeu de go, est battu par l'IA Alpha Go



3.



4.

« En automatisant certaines tâches, l'IA pourrait toutefois permettre de libérer du temps et des ressources pour en effectuer d'autres nécessitant plus de réflexion humaine. »

Réduire les risques

Grâce aux objets connectés, l'IA peut contribuer à mitiger, voire à éliminer les risques. Microsoft France cite notamment l'exemple de systèmes qui détecteraient des signes d'usure d'une machine et enverraient automatiquement une demande de réparation au service de maintenance.

En domotique, l'IA peut contribuer à empêcher un dommage par l'eau causé par la rupture d'un tuyau en détectant le taux d'humidité grâce à des capteurs reliés à un système de coupure de l'alimentation.

Aider au maintien de la conformité

En analysant des documents légaux et des contrats, l'IA pourrait repérer un risque de non-conformité ou une information manquante, puis envoyer une alerte automatique à la personne chargée de la conformité ou même lui suggérer des corrections. Le langage naturel facilite également la consultation de bases de données pour trouver, en temps réel, la réglementation en vigueur. C'est notamment ce que fait le programme Ross, issu de Watson, au sein d'un cabinet d'avocats américain¹¹.

Contribuer à la formation

L'analyse par l'IA des données liées aux interactions avec les clients ainsi qu'aux questions qu'ils posent et à leur profil pourrait permettre de mieux comprendre ce qui fonctionne avec différents types de consommateurs et d'adapter les conseils en conséquence. L'IA peut également permettre d'offrir des formations personnalisées aux professionnels de l'industrie. Par exemple, une plateforme intelligente de formation en ligne sur laquelle chacun se verrait proposer une liste de modules adaptés à sa fonction, à ses besoins et à ses intérêts, mise à jour au fur et à mesure que l'employé termine un module.

¹¹ « Une intelligence artificielle fait son entrée dans un cabinet d'avocats », *Le Monde*, 27 mai 2016. Consulté le 4 septembre 2018.

Quels sont les défis de l'IA ?

« Mais les avantages liés à l'IA ne pourront être acquis que si l'on relève également les défis qui l'entourent », écrivait en 2017 le Comité économique et social européen. Ce comité a identifié 11 domaines dans lesquels l'IA soulève des enjeux de société, dont l'éthique¹², la sécurité, la vie privée, les normes du travail ainsi que la législation et la réglementation.

L'IA est le plus souvent présentée comme un moyen d'améliorer et de perfectionner les processus existants de façon spectaculaire. Or, l'IA est bien plus qu'une technologie, elle représente une manière radicalement nouvelle d'interagir avec notre environnement¹³. Elle n'échappe pas à la logique de transformation du travail par l'innovation technologique qui prévaut depuis plus de deux siècles et demi¹⁴. Ainsi, certains craignent que l'automatisation de certains processus puisse entraîner la **disparition de millions d'emplois**, tous secteurs confondus. Qu'en serait-il en assurance ?

En 2013, l'étude Frey & Osborne prévoyait que 47 % des emplois aux États-Unis étaient menacés d'informatisation, dont les métiers de traitement de demandes dans le secteur financier. Les personnes qui les occupent seraient supplantées par des systèmes informatiques et automatisés. En 2017 au Japon, un assureur a annoncé le licenciement d'une trentaine d'employés qui seront remplacés par le système Watson.



¹² Radio Canada. « L'intelligence artificielle, l'éthique et le G7 », 4 juin 2018. Consulté le 4 septembre 2018.

¹³ BOUÉE, Charles-Edouard. *Op. cit.*

¹⁴ Microsoft France. *Op. cit.* p. 68.

L'assureur aurait déclaré que Watson serait capable d'étudier les dossiers des assurés et d'estimer les indemnités à verser plus rapidement et avec moins d'erreurs que les employés licenciés¹⁵. L'IA ne peut toutefois pas remplacer l'humain ; il demeurera toujours des situations nécessitant des aptitudes humaines, comme l'empathie et la créativité, dont sont incapables les robots. Pour Éric Horvitz, directeur chez Microsoft France, « l'intelligence artificielle n'existe pas pour remplacer l'homme mais pour compléter, assister, optimiser et étendre les capacités humaines »¹⁶.

La **cybersécurité** est en revanche un véritable enjeu. Les données sont aussi nécessaires à l'IA que l'essence à une automobile : sans elles, la machine ne fonctionne pas. Les risques technologiques et numériques s'en trouvent décuplés. Pour garantir l'intégrité des outils et logiciels reposant sur l'IA, il faudra s'assurer que les infrastructures informatiques sont protégées contre les cyberattaques, lesquelles sont de plus en plus sophistiquées et nombreuses. De plus, la **protection des données** est un sujet sensible au sein de la population canadienne, et même mondiale. La récente entrée en vigueur du Règlement général sur la protection des données en Europe en est une

illustration. Les entreprises utilisant des données devront plus que jamais veiller au respect de cette réglementation. Pour Yoshua Bengio, professeur à l'Université de Montréal, directeur de l'Institut des algorithmes d'apprentissage de Montréal et codirecteur du programme Learning in Machines and Brains de l'Institut canadien de recherches avancées¹⁷, la réflexion sur la réglementation et la protection des données dans le cadre de l'IA devra se faire collectivement, et pas simplement au sein des entreprises qui utilisent ou produisent l'IA et des données. Selon lui, les citoyens devront également y prendre part.

Par ailleurs, à qui reviendra la **responsabilité** des décisions prises ou des actions menées par une machine ou un robot intelligent ? Peut-on présumer que le fabricant sera responsable des risques liés à la conception et le propriétaire, de ceux découlant de l'usage ? La question se pose et elle mérite réflexion ; la législation devra suivre l'évolution de l'IA pour éviter qu'un vide juridique se crée. On pense entre autres au véhicule autonome qui fait son entrée sur les routes.

« Peut-être ferions-nous bien d'appuyer sur pause, le temps d'apporter quelques nécessaires correctifs », a

¹⁵ CSCA. *Op. cit.*

¹⁶ Microsoft France. *Op. cit.*

¹⁷ Radio-Canada. « Yoshua Bengio, notre Scientifique de l'année », 26 janvier 2018. Consulté le 4 septembre 2018.

« Pour Yoshua Bengio, [...] la réflexion sur la réglementation et la protection des données dans le cadre de l'IA devra se faire collectivement, et pas simplement au sein des entreprises qui utilisent ou produisent l'IA et des données. »

suggéré en entrevue Ari Schlesinger, Ph. D. en informatique centrée sur l'humain de l'Institut de technologie de Géorgie, aux États-Unis, et stagiaire chez Microsoft R.-U., dont les recherches ont notamment porté sur les algorithmes plus justes et équitables pour l'IA¹⁸. C'est aussi dans cette optique que la Déclaration de Montréal sur un développement responsable de l'intelligence artificielle a été créée¹⁹. Pour Marc-Antoine Dilhac, titulaire de la Chaire de recherche du Canada en éthique publique et théorie politique, et instigateur de la Déclaration de Montréal, les gouvernements, les partenaires sociaux, les scientifiques et les entreprises devront tous prendre part à l'effort afin que le développement de l'IA tienne compte des différents enjeux dans le but de minimiser les impacts négatifs²⁰. —

¹⁸ SCHMOUKER, Olivier. « A.I., Aïe, Aïe ! », *Les Affaires*, 5 mai 2018. Consulté le 4 septembre 2018.

¹⁹ Site declarationmontreal-iaresponsable.com. Consulté le 4 septembre 2018.

²⁰ « Qui a tué Elaine Herzberg ? », *La Presse+*, 22 mars 2018. Consulté le 4 septembre 2018.

5 lacunes courantes observées en inspection



En 15 ans, la ChAD a réalisé plus de 1 400 inspections de cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres indépendants de 24 représentants et moins qui lui ont permis de constater ces lacunes.

1. Supervision des représentants et des employés

Pour remplir ses obligations de supervision, le cabinet peut mettre en place, notamment :

- Des audits de dossier ;
- Une écoute de conversations téléphoniques ;
- Des rencontres d'information et des formations.

2. Inscription des notes aux dossiers-clients

Les notes au dossier doivent être complètes et objectives. Elles doivent résumer, entre autres, les conversations téléphoniques, les demandes du sinistré ou de l'assuré, les conseils, informations et explications fournis ainsi que les échanges avec les intervenants impliqués.

3. Pratiques en matière de renouvellement des polices d'assurance

L'avis au renouvellement devrait :

- Apparaître sur une feuille séparée des autres documents transmis lors du renouvellement ;
- Être rédigé dans un langage simple et concis ;
- Mentionner l'importance de vous aviser de tout changement lié au risque ;

- Donner des exemples de changements qui influencent l'acceptation ou la tarification du risque.

4. Représentation, publicités et sollicitations

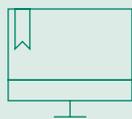
Pour vos bannières, cartes professionnelles et autres représentations, vous devez utiliser les titres pertinents aux disciplines dans lesquelles vous êtes autorisé à pratiquer et les écrire au long.

5. Traitement des plaintes et règlement des différends

En matière de traitement des plaintes, le cabinet doit :

1. Adopter une politique de traitement des plaintes ;
2. S'assurer du traitement équitable de chaque plainte ;
3. Envoyer un accusé de réception au plaignant, accompagné d'un avis l'informant de la possibilité de transférer le dossier à l'Autorité dans le délai fixé ;
4. Transmettre le dossier de plainte à l'Autorité, à la demande du plaignant ;
5. Tenir un registre de toutes les plaintes reçues pour faciliter la transmission du rapport des plaintes à l'Autorité, tel que prescrit. —

ÉduChAD : plus qu'un dossier de formation



La plateforme ÉduChAD vous permet, entre autres, de connaître l'état de votre dossier de formation : le nombre d'unités de formation continue (UFC), ou « heures », que vous avez accumulées, par catégorie, et celles qui restent à obtenir pour remplir vos obligations.



En 2018, on compte 1 620 inscriptions aux formations en ligne diffusées sur ÉduChAD.

Saviez-vous que votre employeur peut aussi accéder à ÉduChAD ? Il peut inscrire son personnel aux formations en ligne offertes par la ChAD, notamment le cours obligatoire, et consulter les dossiers de formation de ses employés, si ces derniers l'y ont autorisé. De plus, depuis octobre 2018, le détail de ces dossiers peut être téléchargé dans un seul rapport Excel pour faciliter le suivi par les employeurs. Les responsables et les dispensateurs de formation peuvent quant à eux gérer le renouvellement de leur accréditation, saisir les présences à la suite d'un cours et attribuer les UFC aux participants, entre autres choses.

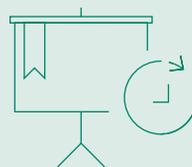
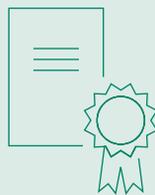
ÉduChAD permet également de suivre des formations en ligne. D'ailleurs, plus de neuf participants à ces formations sur dix se sont déclarés satisfaits de la formation suivie et croient que les connaissances acquises leur seront utiles dans l'exécution de leurs tâches (voir la liste des formations offertes sur ÉduChAD à la page 36).

Questions fréquemment posées

Si j'ai participé à une formation non accréditée par la ChAD, les heures de formation suivies peuvent-elles être reconnues quand même ?

Oui. Une formation qui n'est pas accréditée par la ChAD, par exemple un cours universitaire ou collégial, pourrait donner droit à des UFC. Le sujet doit cependant correspondre à l'une ou l'autre des catégories prévues par le *Règlement sur la formation continue obligatoire de la ChAD* et décrites dans le *Guide de reconnaissance des formations* disponible à chad.ca. Par exemple, les cours en gestion des ressources humaines, en comptabilité, en droit des affaires et en gestion des risques sont reconnus. Ces formations, ainsi que le nombre d'UFC auxquelles elles vous donnent droit, apparaîtront dans votre dossier de formation sous une forme semblable à celle-ci : « Cours universitaire 2018-2019 45 UFC » ou mentionnant le titre du cours suivi.

Pour obtenir des UFC relatives à une formation qui n'est pas déjà reconnue par la ChAD, vous devez faire une demande d'attribution d'UFC en remplissant le formulaire en ligne à chad.ca. Des frais peuvent s'appliquer.



Est-il vrai que je pourrais disposer de plus de temps pour accumuler mes UFC si je suis en congé de maladie, en congé parental ou sans emploi ?

En cas de **congé de maladie ou de congé parental** de quatre semaines consécutives et plus, vous devez en informer la ChAD en remplissant le formulaire de demande d'exemption de formation continue ainsi que les documents motivant votre arrêt de travail. Après l'analyse de votre demande, la ChAD pourrait diminuer le nombre d'UFC à obtenir d'ici la fin de la période de référence en cours, selon la durée prévue de l'absence. Le cas échéant, elle vous en informera par courriel. Vous ne bénéficierez toutefois pas d'une extension pour satisfaire vos obligations.



Les formulaires d'exemption et de demande d'attribution d'UFC sont disponibles à chad.ca.

En cas de **congé sans solde ou de perte d'emploi**, vos obligations de formation continue demeurent les mêmes.

Consultez en tout temps votre dossier de formation sur ÉduChAD pour connaître le détail à jour de vos obligations en matière de formation continue.

Je suis employeur : puis-je consulter les dossiers de formation de mes employés ?

Vous pouvez consulter les dossiers de formation des employés inscrits dans votre liste si ces derniers y ont consenti. Pour donner leur consentement, les employés doivent cocher la case « Consentement employeur » située en haut de leur dossier de formation sur ÉduChAD. Si l'un d'eux ne voit pas cette case, c'est qu'il n'a pas été ajouté à votre liste d'employés. Assurez-vous de l'ajouter en vous rendant dans l'onglet « MES EMPLOYÉS », puis dans « Consulter la liste de mes employés ».

Les dossiers de formation peuvent être consultés individuellement. Vous pouvez également exporter l'ensemble des informations des dossiers de formation de vos employés dans un rapport Excel. Vous pouvez accéder à cette fonctionnalité en allant dans l'onglet « MES EMPLOYÉS », puis dans « Consulter les dossiers de formation ». —

5 motifs de plainte courants en 2018



En 2018, le Bureau du syndic a ouvert 249 dossiers de plainte, lesquels concernent 525 motifs de plainte. Chaque plainte doit être prise au sérieux en raison du préjudice qu'elle peut causer au client, aux autres professionnels et à l'industrie, mais aussi de ses effets négatifs sur l'image de la profession. Découvrez cinq motifs de plainte courants et des décisions disciplinaires qui y sont associées.

1. Défaut d'expliquer, d'informer et de conseiller

Histoire

Lors d'une conversation téléphonique avec une cliente concernant la souscription d'un contrat d'assurance de remplacement (F.P.Q. n° 5), l'agent en assurance de dommages des particuliers ne lui a pas expliqué ni décrit le produit convenablement. Par exemple, il ne lui a pas précisé que le véhicule devait absolument être remplacé pour obtenir une indemnité. De plus, il ne l'a pas informée qu'en cas de perte partielle, le F.P.Q. n° 5 s'appliquerait si les pièces devaient être remplacées.

Voir
2018 CanLII
78589
(QC CDCHAD)

Explications

En tant que spécialiste en matière d'assurance de dommages ou de règlement de sinistres, vous détenez des connaissances que n'ont pas vos clients. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle ces derniers vous font confiance lorsqu'il s'agit de choisir les protections qui leur conviennent ou après un sinistre, un moment où ils se sentent particulièrement vulnérables. Votre devoir d'expliquer, d'informer et de conseiller est important. Ne pas fournir aux clients les informations adéquates et complètes leur permettant de prendre des décisions éclairées pourrait, dans certains cas, mettre en péril leur droit à une indemnité en cas de sinistre et, de façon plus générale, leur faire perdre confiance à votre égard et à l'égard de l'industrie.

2. Négligence

Histoire

Pendant un an, l'expert en sinistre néglige de faire des suivis concernant le traitement de la réclamation de sa cliente, malgré les demandes répétées de cette dernière. Après 12 mois, l'assurée reçoit finalement une offre de règlement de son assureur, à laquelle l'expert en sinistre ne donne aucune suite pendant une autre période de six mois. L'assurée sera finalement indemnisée près de trois ans après le sinistre pour lequel un dossier de réclamation avait été ouvert, et ce, seulement après l'intervention de l'ombudsman de l'assureur.



Voir
2018 CanLII
38262
(QC CDCHAD)

Explications

Un professionnel qui ne se conforme pas aux directives, normes, exigences et obligations établies se montre négligent dans sa pratique. Chaque geste que vous posez au quotidien est important et aucun ne devrait être pris à la légère. Le soin et l'application que vous mettez dans vos gestes ainsi que leur exactitude sont essentiels, et c'est d'ailleurs pour vous en rappeler l'importance que la ChAD a conçu le cours obligatoire de 2018-2019 sur la négligence. Vous avez jusqu'au 31 décembre 2019 pour réussir cette formation en ligne intitulée *Cap sur la conformité : prévenir la négligence dans votre pratique*.



3. Attitude (manque de modération et d'objectivité)

Histoire

Alors que deux de ses clients venaient de se séparer, un courtier en assurance de dommages s'est permis des commentaires inappropriés et déplacés au cours d'une conversation téléphonique avec l'ex-conjointe. Le courtier aurait notamment affirmé que l'assuré était « quasiment un voleur » et que son ex-conjointe « pourrait faire une plainte pour détournement de fonds ». Des commentaires que le Comité de discipline a déclaré « complètement inacceptables » de la part d'un professionnel. En défense, le courtier avait déclaré avoir voulu se montrer empathique et soutenir sa cliente qui vivait une situation difficile liée à la séparation.

Voir
2018 CanLII
102294
(QC CDCHAD)

Explications

Même dans les situations les plus difficiles, les professionnels doivent faire preuve de retenue dans leurs gestes, leurs écrits et leurs paroles. Ils doivent se montrer empathiques envers leurs clients et les écouter attentivement, en évitant toutefois de formuler des commentaires négatifs ou inappropriés. Une telle attitude nuit à l'image de la profession, car vos clients s'attendent à traiter avec une personne compétente, fiable et respectueuse.

Voir
2018 CanLII
52153
(QC CDCHAD)

4. Exécution déficiente du mandat

Histoire

Lors du renouvellement de plusieurs contrats d'assurance automobile, le courtier en assurance de dommages des particuliers n'a pas suivi les instructions données par ses clients, causant notamment un découvert d'assurance pour l'un d'eux. Pour un autre, le courtier n'a pas transmis à l'assureur les coordonnées bancaires de l'assuré, lui faisant ainsi perdre le bénéfice de payer sa prime au moyen de prélèvements automatiques mensuels tel que lui avait offert l'assureur.

Explications

Ne pas donner suite aux instructions d'un client, ne pas lui rendre compte ou toute autre lacune dans l'exécution du mandat confié sont des motifs de plainte qui figurent dans cette catégorie. Pour le public, agir avec professionnalisme implique qu'une tâche est accomplie avec le plus grand soin, à l'inverse d'un travail « d'amateur » dont l'exécution sera bâclée ou approximative.



5. Mauvais usage des renseignements personnels

Histoire

Une femme communique avec le courtier en assurance de dommages des particuliers de son ex-conjoint pour connaître l'état du paiement de la prime du contrat d'assurance. Le courtier lui communique cette information, mais il lui fait également part de l'annulation du contrat et des procédures de recouvrement en cours concernant son assuré, et ce, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation de ce dernier.

Voir
2018 CanLII
122744
(QC CDCHAD)

Explications

Dans un contexte où les consommateurs sont de plus en plus préoccupés par la sécurité de leurs renseignements personnels, les assurés doivent avoir la certitude que les professionnels en assurance de dommages prennent toutes les précautions requises pour protéger leurs renseignements. Ces derniers ne peuvent être transmis à autrui qu'avec l'autorisation expresse du client ou dans des circonstances précises définies notamment par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. ➔



La voiture autonome au Québec



Texte original paru dans *La ChADPresse* – hiver 2018

À peine 130 ans après l'invention de la première automobile, la voiture autonome promet d'accroître non seulement la liberté des conducteurs, mais aussi la sécurité sur les routes. Or, cela n'est pas sans créer de nouveaux risques pour l'industrie de l'assurance de dommages.

Depuis déjà quelques années, plusieurs projets pilotes de voiture autonome sillonnent les rues aux États-Unis, notamment en Californie et au Texas, en France et en Finlande. Le but : en tester les failles ainsi que l'éventuelle cohabitation entre les véhicules semi-autonomes et ceux sans conducteur.

La technologie évolue et se peaufine. Le cyber-risque croît. La cueillette et le partage de données se compliquent. L'attribution des responsabilités se complexifie. Nombreux sont les intervenants impliqués pouvant se partager les nouveaux risques que présente l'arrivée du véhicule autonome, et l'industrie de l'assurance de dommages a déjà amorcé sa réflexion. Voici le portrait de la situation au Québec.



Qu'est-ce qu'une voiture autonome ?

Adopté en avril 2018 par le gouvernement du Québec, le projet de loi 165¹ introduit la notion de véhicule autonome dans le *Code de la sécurité routière*. On le définit comme un « véhicule routier équipé d'un système de conduite autonome qui a la capacité de conduire un véhicule conformément au niveau d'automatisation de conduite 3, 4 ou 5 de la norme J3016 de la SAE International ».

Il existe en effet six niveaux d'automatisation d'une voiture. Ces niveaux vont des fonctions d'assistance à la conduite aux voitures autonomes qui peuvent rouler sans surveillance ni intervention humaine (voir ci-contre).

Les trois premiers niveaux, qui utilisent certaines technologies aidant l'humain dans sa conduite, n'impliquent aucune responsabilité de la voiture.

Par le fait même, le conducteur demeure responsable en permanence des manœuvres du véhicule. Les automobilistes au Québec y ont d'ores et déjà recours. Quant aux véhicules

équipés d'un système de conduite correspondant aux niveaux d'automatisation 3, 4 ou 5 – soit la voiture autonome à laquelle peut être déléguée une partie ou la totalité de la conduite sans l'intervention d'un humain – il est actuellement interdit de les mettre en circulation sur les voies publiques.

Par contre, depuis son adoption en avril 2018, le projet de loi 165 permet au ministère des Transports d'autoriser l'utilisation de véhicules des niveaux 3 à 5 sur le réseau routier dans le cadre de projets pilotes pour une période de cinq ans. La mise en œuvre de ces projets vise à expérimenter, dans un environnement contrôlé, l'utilisation des véhicules autonomes afin d'assurer leur intégration sécuritaire sur les voies publiques et d'encadrer adéquatement leur implantation au Québec.

¹ Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions, 18 avril 2018.

Les six niveaux d'automatisation de la norme J3016 de la SAE International

Niveau 0	Contrôle total et exclusif au conducteur; il peut toutefois y avoir des mécanismes d'avertissement, comme un radar de recul.
Niveau 1	Fonction d'aide à la conduite, par exemple une assistance au freinage (antiblocage des roues) ou un régulateur de vitesse (en anglais, <i>cruise control</i>).
Niveau 2	Délégation d'une partie de la conduite au véhicule, tel que le stationnement de l'automobile; le conducteur est cependant responsable d'en superviser l'exécution et de reprendre le contrôle de la conduite au moment opportun.
	
Niveau 3	Conduite autonome dans une situation temporaire, par exemple une fonction de maintien dans un embouteillage; le conducteur doit demeurer disponible et prêt à reprendre le contrôle si les conditions l'exigent et lorsque le trafic se dissipe.
Niveau 4	Autonomie complète du véhicule; le conducteur n'est pas responsable des manœuvres effectuées, mais il doit activer et désactiver le système de prise en charge.
Niveau 5	Conçu pour assurer pleinement toutes les fonctions de conduite (voiture sans volant); l'humain n'intervient que pour indiquer sa destination.

*Limite juridique
actuelle sur le transfert
de la responsabilité du
conducteur au véhicule*

« [...] en 2017, une navette électrique autonome (NEA) avait déjà roulé sur le site du Parc olympique et d'Espace pour la vie. »

Les projets pilotes au Québec

Considérant le prix élevé des voitures autonomes, mais surtout les avantages que ces systèmes intelligents présentent pour améliorer la mobilité des citoyens, notamment pour optimiser les transports collectifs, réduire ses coûts et générer des données sur les déplacements, on prévoit que les premiers véhicules du genre qui entreront en service seront principalement des navettes ou des autobus municipaux.

À l'instar de la ville d'Helsinki, qui met déjà à l'essai des autobus sans chauffeur², deux initiatives de navettes ont été mises en œuvre l'été dernier au Québec.

Depuis le 27 août 2018, à Candiac, un autobus électrique entièrement autonome pouvant accueillir jusqu'à 15 passagers effectue un trajet de deux kilomètres entre un stationnement incitatif et une intersection achalandée. Ce projet pilote, qui durera 12 mois, roulera sans passager pendant la période hivernale afin de mesurer les conséquences de l'hiver québécois sur cette navette française déjà déployée, sans problème, dans sept pays.

Il s'agit du premier projet pilote sur la voie publique, mais, en 2017, une navette électrique autonome (NEA) avait déjà roulé sur le site du Parc olympique et d'Espace pour la vie. Ce projet a été reconduit à l'été 2018 alors que, pour la première fois au Canada, deux NEA naviguaient simultanément à circuit fermé entre l'entrée du Stade olympique, l'entrée des bureaux du Mouvement Desjardins, le Planétarium Rio Tinto Alcan et la station de métro Viau.

² GIBBS, Samuel. « Self-driving buses take to roads alongside commuter traffic in Helsinki », *The Guardian*, 18 août 2016.



« [...] le gouvernement pourrait toutefois se faire rembourser par l'entreprise responsable du projet pilote si cette dernière est tenue responsable des dommages corporels. »

Qu'arrive-t-il en cas d'accident ?

Dans le cadre des projets pilotes, des ententes sont conclues entre les responsables de projet et le ministère des Transports. À Candiac, c'est l'entreprise Keolis Canada, qui exploite la navette française fabriquée par Navya, qui assumerait les accidents dont elle serait tenue responsable. Au Parc olympique, il s'agit de l'opérateur Transdev qui « assume l'entière responsabilité liée à l'assurance », indique Cédric Essiminy, conseiller en relations publiques au Parc olympique. « Si la navette devait causer un accident, tel que briser un poteau appartenant à la Ville, et que la responsabilité nous incombe, nous assumerons pleinement les frais, illustre Marie-Céline Bourgault, directrice des communications et des affaires publiques chez Transdev Québec. Si toutefois un piéton, un cycliste ou un autre conducteur est victime dans l'accident, le régime habituel d'assurance sans égard à la faute de la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ), le *no fault*, indemniserait les victimes. »



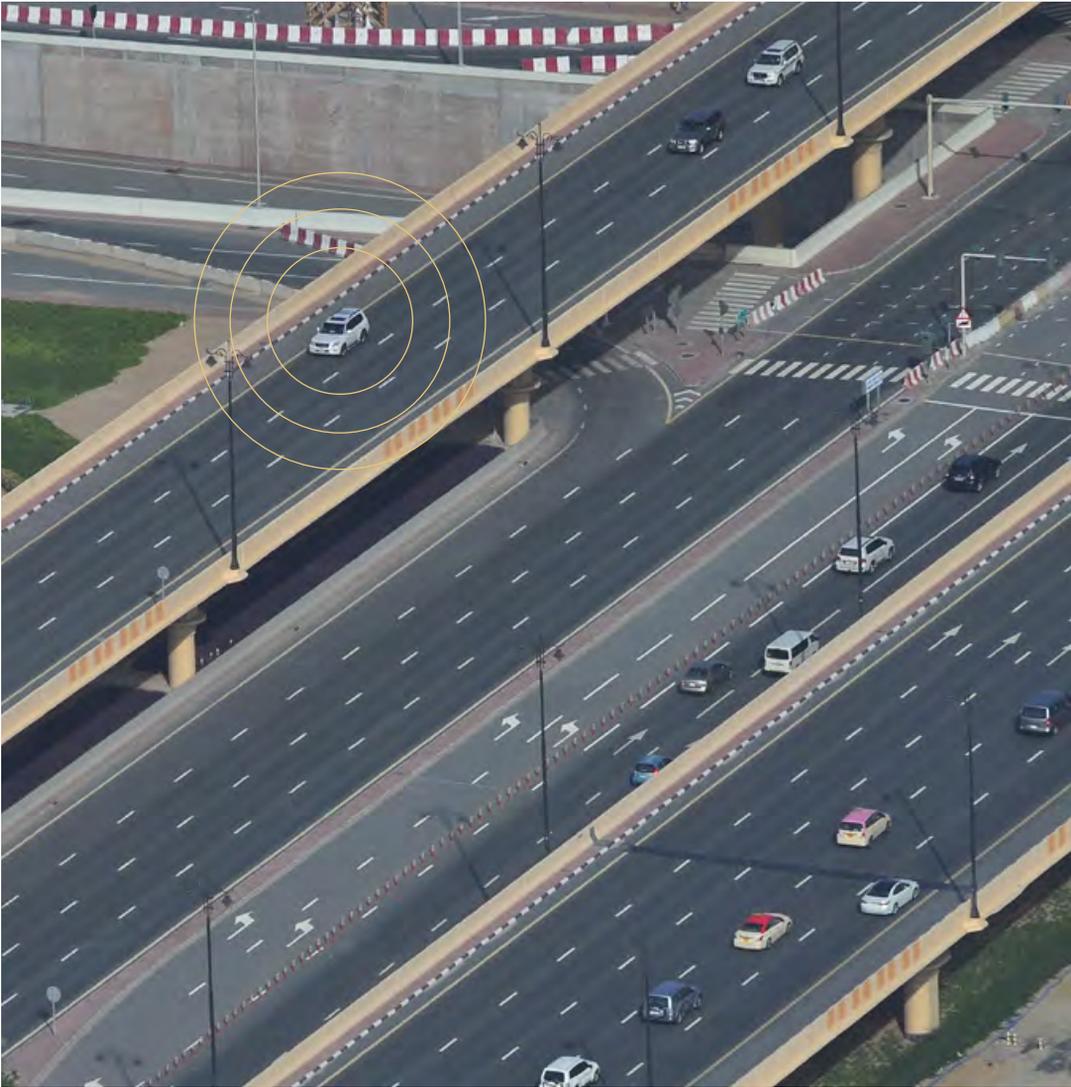
Dans ce cas, le gouvernement pourrait toutefois se faire rembourser par l'entreprise responsable du projet pilote si cette dernière est tenue responsable des dommages corporels. En effet, depuis l'adoption du projet de loi 165, le *Code de la sécurité routière* stipule que le ministre des Transports peut « fixer le montant minimum obligatoire de l'assurance responsabilité garantissant l'indemnisation du préjudice matériel causé par une voiture autonome ainsi

que l'obligation, pour le fabricant ou le distributeur, de rembourser à la SAAQ les indemnités qu'elle sera tenue de verser à un Québécois en cas d'accident ». Les projets sont actuellement étudiés au cas par cas.

Quant aux dommages matériels subis par un automobiliste, l'assuré pourra se faire indemniser directement par son assureur en vertu de son contrat d'assurance et de la Convention d'indemnisation directe, comme c'est le cas présentement. Il restera à déterminer, éventuellement, si l'assureur pourra se faire rembourser par le responsable des dommages – le manufacturier, le constructeur ou le fournisseur technologique.



Au-delà des projets pilotes



Professeur à la Faculté de génie et directeur du Laboratoire sur l'intelligence véhiculaire de l'Université Sherbrooke, Denis Gingras suit de près le déploiement des automobiles autonomes à l'étranger, dont les 58 automobiles Waymo, filiale de Google, qui roulent dans quatre États américains. « En Californie, Caltrans³ a développé un cadre législatif détaillé selon le niveau d'automatisation de la conduite ainsi qu'une procédure de délivrance de permis de conduire particuliers pour les conducteurs de niveaux 3 à 5, indique celui qui croit que les formations et les examens de conduite actuels ne sont pas adaptés aux nouvelles technologies et aux réalités du marché. Il est temps qu'on s'inspire des avancées réalisées ailleurs. »

On assiste au Québec au démarrage de quelques projets pilotes de NEA à basse vitesse sur des circuits planifiés qui posent de faibles risques pour le public. Il faut cependant penser également aux voitures autonomes qui rouleront à des vitesses semblables à celles qu'atteignent les véhicules actuellement sur nos routes. « Il reste beaucoup de défis majeurs à relever avant de déployer de tels véhicules, ajoute M. Gingras. Il faut prédire leur comportement de façon suffisamment précise pour ne pas mettre en péril la sécurité des citoyens. »

Selon M. Gingras, le projet de loi 165, outre le fait qu'il autorise le ministère des Transports du Québec à délivrer des permis au cas par cas pour la réalisation de projets pilotes, demeure cependant très vague quant à l'assignation des responsabilités de chacun. « Considérant

qu'une NEA peut coûter près de 500 000 \$, si un automobiliste est tenu responsable des dommages causés à celle-ci, la portion associée à la responsabilité civile de son assurance automobile suffira-t-elle dans le cas où le fabricant souhaite recouvrer le montant des dommages subis? », s'interroge M. Gingras.

Au Groupement des assureurs automobiles (GAA), un comité multidisciplinaire a été créé afin de recueillir des informations sur les véhicules automatisés afin de prévoir leur incidence sur l'assurance, notamment sur le fonctionnement de l'assurance pour les dommages matériels.

« Il est important d'y réfléchir dès maintenant, car l'arrivée de ces nouveaux véhicules remet en question les notions de conducteur et de conduite, présentes partout dans notre régime d'assurance pour les dommages matériels », précise Line Crevier, responsable des affaires techniques au GAA. En effet, que ce soit en matière de tarification, de rapport d'accident, d'établissement de la responsabilité ou d'enregistrement d'un sinistre au Fichier central des sinistres automobiles, le conducteur est au cœur du fonctionnement de l'industrie. De plus, l'arrivée de ces véhicules aura une incidence importante sur le règlement d'un sinistre, où intervient aussi le GAA puisqu'il établit les normes et les procédures en matière d'estimation des dommages, lesquelles déterminent comment un véhicule accidenté doit être réparé.

³ Département des Transports de Californie.

Apprivoiser la technologie

L'accident mortel impliquant une voiture autonome Tesla survenu en 2016 est un rappel brutal que le risque sera principalement transféré de l'humain à la technologie. Les composantes stratégiques du véhicule autonome, telles que la vitesse, le freinage ou la direction, reposant sur l'informatique, une défaillance du système – voire son piratage – pourrait avoir des conséquences importantes sur la sécurité routière.

Inutile de préciser que le cyber-risque deviendra un enjeu clé. Les automobiles étant de plus en plus connectées, il sera possible pour les pirates informatiques de tenter d'accéder aux données personnelles de déplacement, en vue par exemple d'entrer par infraction dans leur maison en leur absence. Pire encore, certains pourraient tenter d'interférer avec le bon fonctionnement du logiciel du véhicule et causer alors un accident grave.

Qui plus est, les normes de construction des véhicules ne seront plus les mêmes. Ces dernières relèvent de Transports Canada qui, en vertu de la *Loi sur la sécurité automobile*, établit les règlements concernant la sécurité entourant la fabrication et l'importation des véhicules afin de réduire le risque de décès, de blessures et de dommages aux biens et à l'environnement.

« Le gouvernement fédéral s'emploie actuellement à revoir les standards techniques et les exigences liées aux technologies dorénavant incluses dans les voitures autonomes dans le but de valider leur fiabilité et leur robustesse, précise M. Gingras. Pour savoir si un véhicule est apte ou non à circuler sur la route, Transports Canada doit concevoir un cadre formel afin d'évaluer les systèmes d'intelligence artificielle embarqués dans les véhicules, comme ceux pour la détection d'obstacles et la perception de l'environnement. » Les assureurs pourraient-ils alors revoir leur modèle de souscription en regard des cotes de qualité et de sécurité accordées aux véhicules autonomes ?

Enfin, à la vitesse à laquelle la technologie évolue, il faudra prévoir l'intégrité des logiciels non seulement à la livraison, mais aussi tout au long de la vie du véhicule. Des mises à jour rigoureuses des systèmes embarqués seront cruciales pour veiller à ce que les véhicules demeurent conformes aux normes en vigueur. Comment s'assurer de la rigueur des mises à jour et qui en serait responsable ? La voiture démarrera-t-elle si les systèmes ne sont pas à jour ? Faudra-t-il prévoir une assurance pour protéger les propriétaires contre une telle négligence ?

Dans un futur lointain ?

Réduction des coûts liés aux collisions et aux embouteillages, optimisation du réseau de transport en commun : selon un rapport publié par le **Conference Board du Canada**, l'arrivée des véhicules automatisés pourrait générer, annuellement, 65 milliards de dollars d'économies potentielles pour les Canadiens. De plus, puisque 93 % des décès annuels recensés par le département des Transports des États-Unis sont attribuables à l'erreur humaine⁴, plusieurs études récentes démontrent qu'un parc composé à 75 % de voitures autonomes contribuerait à diminuer les accidents de 80 %⁵.

D'ici 2035, 12 millions de véhicules entièrement autonomes [...] pourraient être vendus annuellement.

Force est de constater que les avantages de la voiture autonome sont aussi nombreux que les nouveaux risques qui les accompagnent : un chantier important pour les assureurs, qui doivent revoir leur modèle d'affaires pour en tenir compte.

Un avenir rapproché ? À l'échelle mondiale, le Boston Consulting Group estime que d'ici 2035, 12 millions de véhicules entièrement autonomes et 18 millions de véhicules partiellement autonomes pourraient être vendus annuellement. Denis Gingras n'est pas aussi optimiste. Il prédit que l'analyse des données des projets pilotes impliquant des NEA au Québec et l'adoption d'un cadre législatif détaillé à ce sujet prendront à elles seules de cinq à dix ans. « Puisque la technologie, qui n'est pas encore au point, se développera sans doute plus rapidement que la réglementation qui l'encadre, les véhicules complètement automatisés de niveaux 4 et 5 circuleront sur nos routes plutôt entre 2030 et 2050 », conclut-il. —

⁴ U.S. Department of Transportation, National Highway Traffic Safety Administration. National Motor Vehicle Crash Causation Survey, p. 24.

⁵ CASTONGUAY, Alec. « La voiture autonome arrive », L'actualité, 13 avril 2018.

Décisions disciplinaires

Cette section présente le résumé de toutes les décisions disciplinaires qui ont été rendues en 2018. Pour lire l'intégralité des décisions, rendez-vous à citoyens.soquij.qc.ca. Sélectionner (CDCHAD) dans le menu déroulant « Tribunal ou organisme » pour trouver les décisions.

Michèle Tellier (Montréal)

Agent en assurance de dommages des particuliers, intimée
Certificat n° 132080
Plainte n° 2017-06-02(A)*

Plainte

La plainte comporte un chef d'infraction. Il est reproché à Michèle Tellier d'avoir fait défaut d'agir avec compétence, professionnalisme et en conseiller consciencieux en omettant d'obtenir le consentement écrit de l'assuré lors d'une modification du contrat d'assurance en cours de terme (réduction des engagements de l'assureur – retrait de la protection « refoulement d'égout ») et en omettant d'informer l'assuré de l'effet du consentement écrit.

Décision

À la suite du plaidoyer de culpabilité de M^{me} Tellier, le Comité de discipline l'a reconnue coupable des faits reprochés dans sa décision rendue le 9 janvier 2018.

Sanction

Dans cette décision, le Comité de discipline a condamné l'intimée à une amende de 2 000 \$ ainsi qu'au paiement de tous les déboursés de la plainte.

* Plainte conjointe n° 2017-06-01(A), *Chambre de l'assurance de dommages c. Sophie Girard*

Sophie Girard (Laval)

Agent en assurance de dommages des particuliers, intimée
Certificat n° 150357
Plainte n° 2017-06-01(A)*

Ne pas confondre l'intimée avec Sophie Girard, détentrice du certificat n° 212224, représentante en assurance de personnes, rattachée à iA Groupe financier et membre de la Chambre de la sécurité financière, qui n'est pas visée par cette plainte.

Plainte

La plainte comporte deux chefs d'infraction. Il est reproché à Sophie Girard, à titre de directrice d'agence et d'agent en assurance de dommages des particuliers, d'avoir omis d'obtenir le consentement écrit de l'assuré lors de la réduction des engagements de l'assureur (retrait de la protection « refoulement d'égout ») et d'avoir omis de fournir à l'assuré les renseignements nécessaires et utiles quant à la possibilité et aux conditions de remise en vigueur de la protection retirée par l'assureur.

Décision

À la suite du plaidoyer de culpabilité de M^{me} Girard, le Comité de discipline l'a reconnue coupable des faits reprochés dans sa décision rendue le 9 janvier 2018.

Sanction

Dans cette décision, le Comité de discipline a imposé à l'intimée une amende de 2 000 \$

pour le premier chef d'infraction et une amende de 2 000 \$ pour le deuxième chef d'infraction, et condamné l'intimée au paiement de tous les déboursés de la plainte.

* Plainte conjointe n° 2017-06-02(A), *Chambre de l'assurance de dommages c. Michèle Tellier*

Lina D'Onofrio (Montréal)

Courtier en assurance de dommages, intimée
Certificat n° 156914
Plainte n° 2016-10-03(C)*

Ne pas confondre l'intimée avec Lina d'Onofrio, détentrice du certificat n° 110453, courtier en assurance de dommages rattachée à TD Assurance Meloche Monnex, qui n'est pas visée par cette plainte.

Plainte

La plainte amendée comporte 90 chefs d'infraction. Il est reproché à Lina D'Onofrio, à titre de directrice des finances du cabinet Joseph D'Onofrio et Associés inc., d'avoir détourné ou permis de détourner avec la complicité de son employé, Silvano Clemente, des sommes représentant les primes d'assurance de divers clients (72 chefs) et de s'être placée en situation de conflit d'intérêts à plusieurs occasions, en accordant du financement pour les primes de ses clients par l'entremise de l'une de ses entreprises sans les informer de son lien avec celle-ci (12 chefs).

Décision

À la suite du plaidoyer de culpabilité de M^{me} D'Onofrio, le Comité de discipline l'a reconnue coupable des faits reprochés dans sa décision rendue le 9 janvier 2018.

Sanction

Dans cette décision, le Comité de discipline a condamné l'intimée :

- à des amendes totalisant 94 000 \$, réduites à une somme globale de 20 000 \$;
- au remboursement des clients identifiés à la plainte, pour une somme totale de 31 033 \$;
- à des radiations de deux ans sur 43 chefs d'infraction, à être purgées de façon concurrente, pour un total de deux ans ;

- à une limitation de son droit d'exercice consistant en une interdiction d'agir dans la gestion des comptes clients pour une période de deux ans débutant au moment de la remise en vigueur de son certificat ;
- au paiement des frais de publication de l'avis de radiation dans le journal local et au paiement de 50 % des déboursés des plaintes conjointes.

* Plainte conjointe n° 2016-07-01(C), *Chambre de l'assurance de dommages c. Silvano Clemente*

Silvano Clemente (Montréal)

Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 107352
Plainte n° 2016-07-01(C)*

Plainte

La plainte comporte 98 chefs d'infraction. Il est reproché à Silvano Clemente d'avoir mis sur pied un stratagème, en collaboration avec Lina D'Onofrio, directrice des finances du cabinet Joseph D'Onofrio et Associés inc., permettant de détourner diverses primes d'assurance de certains clients pour un total de 31 033 \$ (60 chefs), ainsi que d'avoir fait défaut de rendre compte à ses clients (38 chefs).

Décision

À la suite du plaidoyer de culpabilité de M. Clemente, le Comité de discipline l'a reconnu coupable des faits reprochés dans sa décision rendue le 9 janvier 2018.

Sanction

Dans cette décision, le Comité de discipline a condamné l'intimé :

- à des amendes totalisant 84 000 \$, réduites à une somme globale de 20 000 \$;
- au remboursement des clients identifiés à la plainte pour une somme totale de 31 033 \$;
- à des radiations de un an et deux ans sur plusieurs chefs, à être purgées de façon concurrente, pour un total de deux ans de radiation ;
- à une limitation de son droit d'exercice consistant en une interdiction d'agir dans la gestion des comptes clients pour une période de deux ans débutant au moment de la remise en vigueur de son certificat ;

- au paiement des frais de publication de l'avis de radiation dans le journal local et au paiement de 50 % des déboursés des plaintes conjointes.

* Plainte conjointe n° 2016-07-03(C), *Chambre de l'assurance de dommages c. Lina D'Onofrio*

Emmanuel Lavoie (Lévis)

Agent en assurance de dommages des particuliers, intimé
Certificat n° 197874
Plainte n° 2017-03-04(A)

Plainte

La plainte comporte neuf chefs d'infraction. Il est reproché à Emmanuel Lavoie d'avoir fait de fausses déclarations à l'assureur visant à faire bénéficier aux assurés une réduction sur la prime ou un « rabais concessionnaire » (quatre chefs), d'avoir émis de nouveaux contrats d'assurance automobile ou habitation alors que les assurés avaient déjà un contrat d'assurance en vigueur (quatre chefs) et d'avoir fourni à l'assureur des informations erronées en contravention des normes de souscription (un chef).

Décision

À la suite d'un plaidoyer de culpabilité de M. Lavoie, le Comité de discipline l'a reconnu coupable des faits reprochés dans sa décision rendue le 21 septembre 2017.

Sanction

Dans sa décision sur sanction rendue le 31 janvier 2018, le Comité de discipline a imposé à l'intimé des réprimandes (cinq chefs) et des amendes totalisant 8 000 \$, réduites à une somme globale de 5 000 \$, ainsi que le paiement des frais et déboursés.

Nathalie Gagné (Lévis)

Courtier en assurance de dommages, intimée
Certificat n° 113210
Plainte n° 2017-03-02(C)

Plainte

La plainte comporte cinq chefs d'infraction. Il est reproché à Nathalie Gagné de s'être approprié, à cinq occasions différentes, divers montants pour un total de 2 637 \$.

Décision

Dans sa décision du 30 octobre 2017, le Comité de discipline a déclaré M^{me} Gagné coupable des cinq chefs d'infraction.

Sanction

Le 27 mars 2018, le Comité de discipline a imposé à M^{me} Gagné une amende globale de 5 000 \$ et cinq radiations de 12 mois, à être purgées de façon concurrente pour un total de 12 mois, débutant à la date de remise en vigueur du certificat de l'intimée. Il a également ordonné à M^{me} Gagné de payer la somme de 2 637 \$ au cabinet Univesta Assurances et Services financiers inc. L'intimée devra également payer les frais et déboursés, incluant ceux reliés à la publication de l'avis de radiation.

Émilie Bonin (Montréal)

Courtier en assurance de dommages, intimée
Certificat n° 188140
Plainte n° 2017-07-01(C)

Plainte

La plainte comporte neuf chefs d'infraction. Il est reproché à Émilie Bonin :

- de ne pas avoir donné suite dans les plus brefs délais aux instructions reçues, en omettant d'ajouter l'avenant au contrat d'assurance habitation de l'assurée (chef d'infraction n° 1);
- d'avoir fait preuve de négligence dans sa tenue de dossiers et de malhonnêteté en inscrivant au contrat d'assurance un créancier hypothécaire inexistant (chefs d'infraction n°s 2, 5, 6 et 9);
- d'avoir fait défaut d'identifier adéquatement les besoins d'assurance de l'assuré (chefs d'infraction n°s 3 et 7);
- d'avoir fait défaut de préciser la nature des garanties offertes et d'indiquer clairement les exclusions particulières compte tenu des besoins identifiés (chefs d'infraction n°s 4 et 8).

Décision

À la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu M^{me} Bonin coupable des faits reprochés dans sa décision du 27 mars 2018.

Sanction

Dans cette même décision, le Comité a imposé à M^{me} Bonin des amendes

totalisant 11 000 \$, des réprimandes ainsi que le paiement de tous les déboursés.

Brigitte Trépanier (Québec)

Courtier en assurance de dommages, intimée
Certificat n° 151899
Plainte n° 27-10-01(C)

Plainte

À la suite du retrait du chef n° 5, la plainte comporte cinq chefs d'infraction, lesquels reprochent à Brigitte Trépanier :

- d'avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires à l'identification des besoins des assurés et d'avoir omis de valider les informations qu'elle possédait déjà;
- d'avoir fait défaut de préciser les garanties et les exclusions prévues au contrat d'assurance habitation des assurés;
- d'avoir agi avec négligence en transmettant des informations erronées à l'assureur;
- d'avoir fait défaut de transmettre les renseignements qu'il est d'usage de transmettre à l'assureur;
- d'avoir été négligente dans sa tenue des dossiers des assurés.

Décision

À la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré M^{me} Trépanier coupable des cinq chefs d'infraction dans sa décision du 5 avril 2018.

Sanction

Dans cette même décision, le Comité de discipline a imposé à M^{me} Trépanier une amende totalisant 13 000 \$ pour les cinq chefs d'infraction ainsi que le paiement de tous les déboursés.

Irène Giluni (Montréal)

Expert en sinistre en assurance de dommage des particuliers, intimée
Certificat n° 167962
Plainte n° 2017-08-03(E)

Plainte

La plainte comporte deux chefs d'infraction. Il est reproché à Irène Giluni d'avoir fait preuve de négligence dans le traitement d'une réclamation :

- en faisant défaut d'assurer un suivi adéquat aux demandes de l'assurée et en tardant à lui transmettre une offre de règlement;
- en n'effectuant aucun suivi avec l'assuré suivant la transmission de l'offre de règlement.

Décision

À la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré M^{me} Giluni coupable des deux chefs d'infraction dans sa décision du 5 avril 2018.

Sanction

Dans cette même décision, le Comité de discipline a imposé à M^{me} Giluni une amende de 4 000 \$, une réprimande et le paiement des déboursés.

Sylvain Ricard (Joliette)

Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 162029
Plainte n° 2017-08-02(C)

Plainte

La plainte modifiée comporte neuf chefs d'infraction, lesquels reprochent à Sylvain Ricard :

- d'avoir exercé ses activités de façon malhonnête ou négligente en contrefaisant la signature d'un assuré ou en permettant la contrefaçon de la signature d'un assuré par un tiers non autorisé (chefs d'infraction nos 1, 4, 6, 8 et 13);
- d'avoir fait défaut d'exécuter le mandat reçu de l'assuré (chef d'infraction n° 2);
- d'avoir participé à la confection d'un faux document en émettant un certificat d'assurance confirmant la couverture de certaines activités de l'assuré, alors qu'il savait qu'elles n'étaient pas couvertes par le contrat d'assurance (chef d'infraction n° 10);
- d'avoir incité son assuré à poser un acte qu'il savait illégal ou frauduleux en laissant ce dernier signer un document destiné à son assureur sans avoir l'intention de l'honorer (chef d'infraction n° 12);
- d'avoir négligé ses devoirs professionnels en ayant une tenue de dossier non conforme à celle exigée d'un représentant en assurance de dommages (chef d'infraction n° 15).

Décision

À la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu M. Ricard coupable des neuf chefs d'infraction dans sa décision du 18 avril 2018.

Sanction

Dans cette même décision, le Comité de discipline a imposé à M. Ricard des amendes totalisant 9 000 \$ plus les déboursés ainsi que quatre périodes de radiation à être purgées de façon concurrente, pour un total de trois mois. De plus, le Comité recommande au Conseil d'administration de la ChAD que M. Ricard suive et réussisse le cours *Assurance des entreprises : Évolution des obligations et des pratiques*.

Marco D'Onofrio (Montréal)

Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 156945
Plainte n° 2016-10-02(C)

Plainte

La plainte comporte 79 chefs d'infraction. Il est reproché à Marco D'Onofrio :

- d'avoir négligé de mettre en place des directives ou des procédures claires pour la gestion des comptes créditeurs des clients, à titre de dirigeant responsable du cabinet Joseph D'Onofrio et Associés inc. (un chef);
- d'avoir permis et/ou toléré le détournement, par son inaction et/ou son manque de supervision, de plusieurs sommes provenant des primes d'assurance de divers clients, à la suite du stratagème mis en place par son ex-associée Lina D'Onofrio et son ex-employé, Silvano Clemente (62 chefs);
- de s'être placé en situation de conflit d'intérêts à plusieurs occasions en accordant du financement pour les primes de clients par l'entremise de l'une de ses entreprises sans les informer de son lien avec celle-ci (16 chefs).

Décision

Dans sa décision du 5 décembre 2017, le Comité de discipline a reconnu M. D'Onofrio coupable des 16 chefs d'infraction de s'être placé en situation de conflit d'intérêts et l'a acquitté des 63 autres chefs.

Sanction

Dans sa décision sur sanction rendue le 16 mai 2018, le Comité de discipline a imposé à l'intimé une amende de 10 000 \$, ainsi que le paiement de 20 % des frais et débours.

Josée Marchand (Laval)

Courtier en assurance de dommages, intimée
Certificat n° 159762
Plainte n° 2017-11-05(C)

Plainte

La plainte comporte quatre chefs d'infraction, lesquels reprochent à Josée Marchand les faits suivants :

- d'avoir agi avec négligence dans l'exécution de ses mandats dans le cadre du traitement de contrats d'assurance automobile. Dans le premier cas, en ne donnant pas suite aux instructions d'un assuré (chef n° 1) et, dans le second, en faisant défaut de transmettre les coordonnées de l'assuré à l'assureur (chef n° 4);
- d'avoir fait défaut de rendre compte du mandat confié par un assuré en omettant de lui transmettre un avis de fin de mandat après que l'assureur lui ait mentionné que le contrat d'assurance automobile de cet assuré ne serait pas renouvelé (chef n° 2);
- d'avoir fait défaut d'exécuter un mandat confié par un assuré en annulant un contrat d'assurance automobile plutôt que d'apporter les modifications indiquées par l'assuré. Cela a créé un découvert sur les autres véhicules que possédait cet assuré (chef n° 3).

Décision

Le Comité de discipline a déclaré M^{me} Marchand coupable de l'ensemble des chefs d'infraction de la plainte.

Sanction

Dans sa décision sur culpabilité et sanction rendue le 22 mai 2018, le Comité de discipline a imposé à l'intimée des amendes totalisant 4 000 \$ et une période de radiation de 60 jours. Elle a également été condamnée au paiement des frais et débours reliés à cette plainte.

**Hichem Abdelouaheb Chouiter
(Montréal)**

Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 196289
Plainte n° 2017-11-01(C)

Plainte

Cette plainte comporte un seul chef, reprochant à Hichem Abdelouaheb Chouiter d'avoir fait défaut de respecter le secret professionnel à l'égard d'un assuré. L'intimé a transmis une copie du contrat d'assurance à un tiers, sans avoir obtenu le consentement de l'assuré concerné.

Décision

Dans sa décision rendue le 29 mai 2018, le Comité de discipline a déclaré l'intimé coupable des faits reprochés.

Sanction

M. Chouiter a été condamné au paiement d'une amende de 2 500 \$, en plus du paiement des frais et débours.

Philippe Morin (Joliette)

Expert en sinistre, intimé
Certificat n° 178609
Plainte n° 2017-12-03(E)

Ne pas confondre l'intimé avec Philippe Morin, détenteur du certificat n° 190943, courtier en assurance de personnes rattaché à iA Groupe financier, ainsi qu'avec Philippe Morin, détenteur du certificat n° 150697, courtier en assurance de personnes rattaché à Desjardins Sécurité financière Investissements inc., qui ne sont pas visés par cette plainte.

Plainte

La plainte à l'endroit de Philippe Morin comporte deux chefs d'infraction. Il est reproché à l'intimé d'avoir exercé ses activités de façon négligente dans le cadre du traitement de la réclamation d'un assuré ayant été victime d'un vol de caravane. M. Morin n'a pas rendu compte de façon adéquate à l'assureur (chef n° 1). Il lui est aussi reproché de ne pas avoir questionné l'assuré au sujet des biens qui se trouvaient dans la caravane au moment du sinistre (chef n° 2).

Décision

Le Comité de discipline a reconnu M. Morin coupable des faits reprochés dans sa décision rendue le 1^{er} juin 2018.

Sanction

Le Comité a imposé à l'intimé une amende de 4 000 \$, en plus du paiement des frais et débours.

Patricia Drouin (Vallée-Jonction)

Courtier en assurance de dommages, intimée
Certificat n° 184639
Plainte n° 2017-11-04(C)

Plainte

La plainte comporte deux chefs d'infraction concernant des faits survenus entre 2014 et 2016. Ces fautes déontologiques ont été commises dans le cadre du renouvellement d'un contrat d'assurance habitation.

Le chef n° 1 reproche à l'intimée :

- d'avoir fait défaut de recueillir personnellement les renseignements nécessaires relatifs au système de chauffage auprès des clients assurés ;
- d'avoir fait défaut d'indiquer clairement aux clients une exclusion de garantie particulière vu les besoins identifiés ;
- d'avoir exercé ses activités de façon négligente en transmettant à l'assureur des renseignements inexacts ou susceptibles d'induire en erreur quant au risque.

Quant au chef n° 2, il lui est reproché d'avoir exercé ses activités de façon négligente et/ou d'avoir fait défaut de prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins des clients concernant la présence d'un système de chauffage mixte à l'eau et à l'électricité.

Décision

À la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré M^{me} Drouin coupable des faits reprochés dans sa décision du 19 juin 2018.

Sanction

Dans cette décision, le Comité de discipline a condamné l'intimée au paiement d'une amende de 6 000 \$ ainsi que des frais et déboursés.

Jean Girard (Montréal)

Expert en sinistre, intimé
Certificat n° 114688
Plainte n° 2017-12-01(E)

Plainte

La plainte amendée comporte six chefs d'infraction concernant des faits survenus entre 2015 et 2016. Il est reproché à M. Girard les faits suivants :

- d'avoir retenu la somme d'un million de dollars en refusant d'endosser un chèque d'indemnité d'assurance émis par un assureur dans un dossier de réclamation d'un assuré, à moins de percevoir ses honoraires (chef n° 1);
- d'avoir agi avec négligence dans ce dossier de réclamation (chefs n°s 2, 3 et 7);
- d'avoir manqué de transparence en faisant défaut d'informer l'assuré qu'il avait reçu un chèque émis par l'assureur pour le paiement d'une indemnité intérimaire dans le cadre de sa réclamation (chef n° 4);
- d'avoir fait défaut d'agir avec modération lors d'un échange avec l'assuré concerné (chef n° 6).

Décision

À la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré M. Girard coupable des faits reprochés dans sa décision du 2 août 2018.

Sanction

Le Comité de discipline a condamné l'intimé au paiement d'une amende de 14 000 \$ et des déboursés.

Philippe Dupuis-Richard (Québec)

Agent en assurance de dommages
des particuliers, intimé
Certificat n° 212964
Plainte n° 2017-05-01(A)

Plainte

La plainte comporte quatre chefs d'infraction pour des faits survenus en 2016, lors de la souscription de contrats d'assurance automobile. Il est reproché à M. Dupuis-Richard :

- d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux (chef n° 1) :

- › en ne recueillant pas tous les renseignements nécessaires afin d'identifier les besoins du client,
- › en omettant d'expliquer à son client des informations relatives au cabinet d'assurances ainsi que ceux de la compagnie de financement,
- › en faisant défaut d'expliquer convenablement à son client les modalités du contrat d'assurance de remplacement ainsi que celles liées au financement;
- d'avoir manqué d'intégrité et/ou d'avoir placé ses intérêts personnels avant ceux de son client et/ou d'avoir fait défaut d'exécuter son mandat avec transparence (chefs n°s 2, 3 et 4).

Décision

À la suite de son plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a reconnu l'intimé coupable des faits reprochés dans sa décision rendue le 9 août 2018.

Sanction

Le Comité de discipline a condamné M. Dupuis-Richard au paiement d'une amende de 10 000 \$ et des déboursés.

Carole Chapleau (Montréal)

Courtier en assurance de dommages
des particuliers, intimée
Certificat n° 140698
Plainte n° 2017-12-02(C)

Plainte

La plainte comporte neuf chefs d'infraction concernant des faits survenus en 2016. Il est reproché à M^{me} Chapleau :

- d'avoir fait défaut d'exécuter le mandat que lui avait confié un assuré (chef n° 1);
- d'avoir fait preuve de négligence dans l'exercice de ses activités (chefs n°s 2, 3 et 6);
- de ne pas avoir recueilli personnellement les renseignements lui permettant d'identifier les besoins de ses assurés (chef n° 4);
- de ne pas avoir décrit le produit proposé à l'assuré en relation avec ses besoins et d'avoir fait défaut de lui préciser la nature de la garantie offerte, et ce, avant la conclusion du contrat d'assurance habitation (chef n° 5);

- d’avoir fait défaut d’informer un assuré des modifications apportées quant à la formule de sa protection d’assurance (chef n° 7);
- d’avoir fait des déclarations fausses ou trompeuses ou susceptibles d’induire en erreur (chef n° 8);
- d’avoir fait défaut d’identifier correctement les besoins de l’assuré lors de la souscription d’un contrat d’assurance habitation (chef n° 9).

Décision

À la suite d’un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré M^{me} Chapleau coupable des faits reprochés dans sa décision du 10 août 2018.

Sanction

Le Comité de discipline a condamné M^{me} Chapleau au paiement d’une amende de 6 000 \$ et des déboursés.

Michel Chantal, C.d’A.ASS. (Québec)

Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 106610
Plainte n° 2018-01-01(C)

Plainte

La plainte comporte deux chefs d’infraction. Il est reproché à M. Chantal d’avoir fait défaut d’exécuter le mandat que lui avait confié un assuré, soit de renouveler son contrat d’assurance automobile (chef n° 1). Il lui est également reproché d’avoir fait défaut d’informer cet assuré que son contrat émis par l’assureur concerné n’avait pas été renouvelé (chef n° 2).

Décision

À la suite d’un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré M. Chantal coupable des faits reprochés dans sa décision du 10 août 2018.

Sanction

Le Comité de discipline a condamné l’intimé au paiement d’une amende de 5 500 \$ ainsi qu’au paiement des frais et déboursés.

Éric Lemelin (Québec)

Agent en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 189080
Plainte n° 2018-02-02(A)

Plainte

La plainte comporte deux chefs d’infraction concernant des faits survenus entre 2013 et 2017. Il est reproché à M. Lemelin d’avoir négligé ses devoirs professionnels liés à l’exercice de ses activités en n’ayant pas une tenue de dossier à laquelle on est en droit de s’attendre de la part d’un représentant en assurance de dommages (chef n° 1).

Les faits reprochés au chef n° 2 sont d’avoir manqué à ses obligations professionnelles en permettant que ses clients obtiennent un contrat d’assurance automobile par l’intermédiaire du représentant d’un concessionnaire de véhicules usagés, et ce, sans jamais être conseillés par un représentant en assurance de dommages, faisant en sorte :

- qu’il a exercé ses activités de représentant en assurance de dommages avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités;
- qu’il a omis de recueillir personnellement les renseignements nécessaires lui permettant d’identifier les besoins des assurés;
- qu’il a omis de décrire aux assurés le produit d’assurance proposé et de leur préciser la nature de la garantie offerte;
- qu’il a omis d’obtenir le consentement des assurés avant de permettre la consultation de leur dossier de crédit.

Décision

À la suite d’un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré M. Lemelin coupable des faits reprochés dans sa décision du 20 août 2018.

Sanction

Le Comité de discipline a condamné l’intimé au paiement d’une amende de 12 000 \$ ainsi qu’au paiement des frais et déboursés.

Michel Barcelo (Montréal)

Expert en sinistre, intimé
Certificat n° 101092
Plainte n° 2016-03-04(E)

Plainte

La plainte comporte quatre chefs d'infraction concernant des faits survenus entre 2008 et 2012.

Il est reproché à M. Barcelo d'avoir exercé ses activités en faisant défaut d'agir de manière objective et de réagir promptement quant aux démarches, vérifications ou suivis divers nécessaires dans le cadre d'une réclamation de deux assurés à la suite d'un incendie survenu dans leur résidence (chefs n^{os} 1 et 3). Il lui est aussi reproché d'avoir exercé ses activités en faisant défaut de compléter le dossier des assurés à la suite du sinistre subi (chefs n^{os} 2 et 4).

Décision

À la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré M. Barcelo coupable des faits reprochés dans sa décision du 27 août 2018.

Sanction

Le Comité de discipline a condamné l'intimé au paiement d'une amende de 10 000 \$ ainsi que des frais et déboursés. Il a aussi recommandé au conseil d'administration de la ChAD d'imposer à M. Barcelo l'obligation de suivre et de réussir le cours AFC-08593 *En avant-plan : ma responsabilité d'expert*, et ce, dans un délai de 12 mois suivant la date à laquelle la décision a été rendue.

Paméla Lévesque (Grand-Remous)

Courtienne en assurance de dommages des particuliers, intimée
Certificat n° 219494
Plainte n° 2018-05-01(C)*

Plainte

La plainte comporte un chef d'infraction, qui reproche à l'intimée de s'être appropriée des sommes totalisant 8 342 \$. Cette infraction a été commise à 34 reprises entre les mois de juillet et novembre 2017. Ces sommes étaient remises par des clients en guise de paiement de leur prime d'assurance.

Décision

À la suite d'un plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré M^{me} Lévesque coupable des faits reprochés dans sa décision rendue le 24 septembre 2018.

Sanction

Le Comité a condamné M^{me} Lévesque au paiement d'une amende de 5 000 \$. Il l'a également condamnée à purger une période de radiation temporaire de six mois, exécutoire à la remise en vigueur du certificat. Elle devra également payer les frais et débours, incluant ceux de la publication de l'avis de radiation par voie des journaux. De plus, elle devra rembourser la somme de 8 342 \$ au cabinet.

* Cette décision a été portée en appel par le Bureau du syndic de la ChAD.

Hugo Gingras (Montréal)

Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 114609
Plainte n° 2018-03-01(C)

Plainte

La plainte déposée à l'endroit de M. Gingras comporte trois chefs.

Le chef n° 1 (a et b) lui reproche d'avoir ajouté au contrat d'assurance habitation une assurée alors que cette dernière n'était pas propriétaire de l'immeuble concerné. M. Gingras n'avait pas questionné les assurés à ce sujet (chef 1a). Lors des renouvellements en 2014 et 2016, l'intimé a omis de s'assurer que les garanties correspondaient aux besoins des assurés. Il n'a posé aucune question à cette assurée alors qu'il savait qu'elle avait fait l'acquisition d'une autre propriété et qu'elle avait souscrit pour cette propriété un contrat d'assurance « propriétaire occupant » (chef 1b).

Le chef n° 2 reproche à l'intimé de ne pas avoir rendu des comptes dans l'exécution de son mandat. Plus précisément, il a omis d'informer l'assurée qu'elle ne serait plus une assurée désignée sur le nouveau contrat d'assurance habitation et des conséquences que cela pourrait avoir.

Enfin le chef n° 4 lui reproche de ne pas avoir noté au dossier les communications téléphoniques, les conseils et explications

données, les décisions prises ainsi que les instructions reçues entre 2012 et 2016. Prendre note qu'il y a eu retrait du chef n° 3.

Décision

À la suite de son plaidoyer de culpabilité, le Comité a déclaré l'intimé coupable des faits reprochés dans sa décision rendue le 3 octobre 2018.

Sanction

Le Comité de discipline a condamné M. Gingras au paiement d'une amende de 8 000 \$ ainsi qu'au paiement des déboursés, jusqu'à un maximum de 100 \$.

Georgette Bazinet, C.d'A.ASS. (Yamachiche)

Courtière en assurance de dommages, intimée
Certificat n° 101295
Plainte n° 2017-03-01(C)

Plainte

La plainte déposée à l'endroit de M^{me} Bazinet comporte cinq chefs d'infraction.

Le chef n° 1 reproche à l'intimée d'avoir fait défaut d'identifier clairement les besoins d'une assurée lors de la souscription de son contrat d'assurance des entreprises.

Le chef n° 2 lui reproche de ne pas avoir précisé la nature des garanties offertes, plus précisément en omettant d'informer cette assurée des conséquences pouvant découler d'un montant d'assurance insuffisant en lien avec l'application de la règle proportionnelle prévue dans son contrat d'assurance des entreprises.

Les chefs n° 3 et 4 reprochent à M^{me} Bazinet de ne pas avoir pris les moyens requis pour que les garanties offertes répondent aux besoins de l'assurée.

Enfin, le chef n° 5 lui reproche d'avoir fait preuve de négligence dans la tenue de dossier de cette assurée.

Décision

Dans sa décision rendue le 14 juin 2018, le Comité de discipline a autorisé le retrait du chef n° 2 et a acquitté M^{me} Bazinet des chefs n° 1, 4 et 5. Elle a été déclarée coupable des faits reprochés au chef n° 3.

Sanction

Dans sa décision rendue le 26 octobre 2018, le Comité a imposé à l'intimée une amende de 2 000 \$ ainsi que le paiement de 20 % des déboursés.

Daniel Laroche, C.d'A.ASS. (Victoriaville)

Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 119533
Plainte n° 2018-07-01(C)

Plainte

La plainte déposée à l'endroit de M. Laroche comporte 12 chefs d'infraction.

Le chef n° 1 lui reproche d'avoir fait défaut d'informer sa cliente de son défaut ou de son incapacité à se conformer aux instructions reçues de celle-ci de souscrire une protection d'assurance en responsabilité civile pour atteinte à l'environnement.

Le chef n° 2 lui reproche d'avoir falsifié la copie du contrat destiné à sa cliente afin de camoufler les faits relatés au chef n° 1. L'intimé a remis à l'assurée une copie comportant la modification du montant de la limite prévue de 500 000 \$ à 1 000 000 \$.

Le chef n° 3 lui reproche d'avoir falsifié l'exemplaire de la facture destinée à sa cliente en y indiquant faussement un montant de 1 000 000 \$ pour la pollution.

Les chefs n° 4 à 11 lui reprochent d'avoir répété ces infractions pour les années 2011, 2012 et 2013.

Enfin, le chef n° 12 lui reproche d'avoir une tenue de dossier négligente à l'endroit de la cliente concernée.

Décision

À la suite de son plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré M. Laroche coupable de l'ensemble des faits reprochés dans sa décision rendue le 20 novembre 2018.

Sanction

Le Comité a condamné l'intimé à purger une période de radiation de quatre mois. Il lui a aussi imposé une amende de 16 000 \$ ainsi que le paiement des frais et débours, incluant ceux de l'avis de radiation.

François La Rivière (Saint-Hyacinthe)

Courtier en assurance de dommages, intimé
Certificat n° 117665
Plainte n° 2018-05-02(C)

Plainte

La plainte déposée à l'endroit de M. La Rivière comporte trois chefs d'infraction.

Le chef n° 1 lui reproche d'avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en n'informant pas un assuré de toutes les garanties disponibles dans le cadre d'une demande de modification de contrat d'assurance automobile.

Le chef n° 2 lui reproche d'avoir été négligent dans la tenue du dossier de cet assuré en faisant défaut d'inscrire notamment les rencontres, les communications téléphoniques, les conseils donnés, les décisions prises et les instructions reçues.

Le chef n° 3 lui reproche d'avoir exercé ses activités de façon négligente en omettant de renouveler son certificat de représentant avant son échéance, faisant ainsi défaut de s'assurer de détenir en tout temps un certificat l'autorisant à exercer à titre de courtier en assurance de dommages.

Décision

À la suite de son plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré M. La Rivière coupable de l'ensemble des faits reprochés dans sa décision rendue le 10 décembre 2018.

Sanction

Le Comité a condamné l'intimé au paiement d'une amende de 6 000 \$ ainsi qu'au paiement des frais et débours.

Catherine Usereau (Châteauguay)

Courtière en assurance de dommages
des particuliers, intimée
Certificat n° 162391
Plainte n° 2018-09-05(C)

Plainte

La plainte déposée à l'endroit de l'intimée ne comporte qu'un seul chef, qui lui reproche d'avoir divulgué les renseignements d'un assuré à un tiers, et ce, sans avoir préalablement obtenu le consentement de l'assuré concerné.

Décision

À la suite de son plaidoyer de culpabilité, le Comité de discipline a déclaré M^{me} Usereau coupable du chef d'infraction reproché dans sa décision rendue le 13 décembre 2018.

Sanction

Le Comité a condamné M^{me} Usereau au paiement d'une amende de 2 000 \$ ainsi qu'au paiement des frais et débours. —

Votre boîte à outils

Vous vous posez parfois des questions quant à vos activités professionnelles ? Pour vous aider à respecter vos obligations, la ChAD produit des articles-conseils et des outils pratiques.



Ce répertoire est mis à jour régulièrement. D'autres articles-conseils sont notamment disponibles à chad.ca.

Par vous, pour vous

Les outils pratiques sont principalement créés avec le Comité de déontologie et de règles pratiques, composé entièrement de professionnels certifiés de l'industrie.

Légende



Outil personnalisable



Outil pour vos clients

Pour tous

Code de déontologie

Version commentée du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

Version commentée du *Code de déontologie des experts en sinistre*.

Médias sociaux et Internet

Fiche d'utilisation des médias sociaux : 10 conseils.

Protection des renseignements personnels

Procédure : obligations quant à la collecte, à la communication, à l'utilisation, à la détention, à la conservation et à la destruction des renseignements personnels, ainsi que le droit d'accès par la personne concernée.

Foire aux questions.

Représentations

Guide des *Règles sur les cartes professionnelles et les autres représentations* produit par l'Autorité des marchés financiers.

Logos et bannières de la ChAD pour les membres et les cabinets. 

Tenue de dossier et note aux dossiers

Procédure (version distincte pour les représentants et les experts en sinistre) : obligations, contenu du dossier-client, précisions sur l'utilisation de portails informatisés offerts par les assureurs.

Pour les agents ou les courtiers

Confirmation provisoire d'assurance | note d'assurance

Procédure : situations où il est nécessaire de remettre une note d'assurance, précautions à prendre, période de validité et démarche pour la résilier.

Formulaires : 

- Assurance automobile;
- Assurance habitation;
- Assurance automobile des entreprises;
- Assurance des entreprises.

Courtage spécial

Fiche informative : obligations du cabinet (cautionnement) et du courtier, renseignements nécessaires pour demander un tel permis.

Formulaire de demande d'autorisation (disponible sur le site de l'Autorité).

Divulgence des liens d'affaires

Fiche informative : liens d'affaires à divulguer, quand et comment les divulguer et exemples concrets.

Aide-mémoire.

Fin de mandat

Procédure : quand, pourquoi et comment mettre fin à un mandat.

Lettres types pour une fin de mandat : 

- À l'échéance d'une police;
- En cours de terme;
- Pour non-renouvellement de la police;
- Pour police non requise par le client;
- Lors de la résiliation d'un risque;
- Lors d'une résiliation pour défaut de paiement.

Légende



Outil personnalisable



Outil pour vos clients

Règle proportionnelle

Fiche informative à remettre au client pour expliquer les conséquences de la clause de règle proportionnelle ainsi qu'un tableau explicatif. 

Remise de crédit aux assurés

Procédure : délai raisonnable, procédure à suivre pour utiliser un crédit à d'autres fins, reddition de compte et démarches à entreprendre lorsqu'un client est introuvable.

Renouvellement de police

Procédure : vérification et analyse des besoins de l'assuré, avis de renouvellement, précisions pour assurance des entreprises, démarches à effectuer pour vérifier le renouvellement émis et revoir les modalités de paiement.

Avis relatif au renouvellement :  

- Assurance de copropriétaire;
- Assurance des entreprises;
- Assurance automobile des entreprises;
- Assurance habitation;
- Assurance automobile.

Rôle-conseil

Syndicats de copropriétés :

- Liste de documents : pour l'analyse du dossier du représentant.
- Aide-mémoire pour les administrateurs d'un syndicat de copropriété. 

Fiche-conseil en risques environnementaux : comment cerner les risques de pollution, comprendre les protections offertes, prévenir, gérer et réduire les risques.

Tableau comparatif EP.Q. n° 5 et FA.Q. n° 43. 

Pour les experts en sinistre

Actes de subrogation

Procédure : obligations légales à l'égard des tiers impliqués et de l'assuré.

Avis d'engagement de responsabilité (procédure et lettre type). 

Demande de remboursement auprès d'un tiers (procédure et lettre type). 

Modèle de demande de remboursement de la franchise par l'assuré.  

Avis de réserve

Procédure : distinction entre l'Avis de réserve et la Reconnaissance de réserve, situations où l'Avis de réserve est recommandé, obligations de l'expert.

Modèle d'Avis de réserve. 

Cueillette et communications des renseignements personnels

Procédure : éléments qui doivent figurer sur le formulaire de consentement.

Formulaire personnalisable. 

Expert en sinistre mandaté par un sinistré

Procédure : obligations de l'expert, explications sur la facturation et la cession de créance, motifs de fin de mandat et procédures à suivre.

Modèle de contrat. 

Formulaire de consentement relatif à la cueillette et à la communication de renseignements personnels dans le cadre d'une réclamation. 

Modèle d'avis de résiliation de mandat par le sinistré.  

Modèle de cession de créance en faveur de l'expert en sinistre. 

Règlement de sinistre

Tableau de partage des rôles et responsabilités : fonctions réservées aux experts et celles qui peuvent être exécutées par d'autres personnes.

Guide d'accompagnement du sinistré : aide-mémoire, intervenants, étapes à suivre, documents nécessaires et lexique. 

Fiche-conseil en copropriété : questions à se poser pour bien traiter une telle réclamation. —

Consultez
ces outils à
chad.ca/outils.

10 conseils pour l'utilisation des médias sociaux dans votre pratique professionnelle

dans le respect des règles et de
la déontologique

Consultez la version complète de la *Fiche d'utilisation des médias sociaux dans votre pratique professionnelle* dans la section « Médias sociaux et Internet » de la boîte à outils à chad.ca/outils.

Important : lorsque vous publiez du contenu sur les médias sociaux, vos obligations légales et déontologiques s'appliquent ainsi que les exigences de suivi, de surveillance et d'archivage.

1. Renseignez-vous sur la politique d'utilisation des médias sociaux de votre cabinet.

Cette politique vous dira si l'utilisation des médias sociaux est autorisée et de quelle façon elle est encadrée. Renseignez-vous sur les ressources disponibles et si des formations sont offertes à propos de cette politique.



2. Apprenez à utiliser les médias sociaux.

Il y a des risques à utiliser les médias sociaux sans les maîtriser. Suivez une formation pour comprendre la différence entre contenu public et privé, savoir régler les paramètres de confidentialité, connaître les fonctionnalités de partage et de rediffusion, etc.



Même si le message est privé à l'origine, souvenez-vous qu'il peut être rendu public à tout moment et échapper à votre contrôle.

3. Créez un profil sur les médias sociaux conforme au guide intitulé *Règles sur les cartes professionnelles et les autres représentations de l'Autorité des marchés financiers.*

Utilisez votre nom tel qu'il est inscrit au registre de l'Autorité et en écrivant le titre complet et exact correspondant à la discipline et à la catégorie dans lesquelles vous êtes autorisé à exercer. Respectez votre certification lorsque vous interagissez sur les médias sociaux.



Évitez d'émettre des commentaires ou des conseils en assurance des entreprises si vous n'êtes pas autorisé à agir dans ce domaine.



4. Distinguez vos activités professionnelles et personnelles.

Lorsque c'est possible, créez un profil personnel et un profil professionnel pour essayer de garder une distance entre vos relations familiales et amicales et vos relations d'affaires. Demeurez toutefois conscients que cette distinction n'est jamais tout à fait nette. Aussi, avant de publier sur les médias sociaux – même à titre personnel –, pensez aux répercussions possibles sur votre image professionnelle et sur celle de votre cabinet.



5. Diffusez du contenu juste, équilibré et exact.

Assurez-vous que votre contenu n'omet pas de faits importants et qu'il ne constitue pas une communication trompeuse, une fausse déclaration, une promesse ou une représentation injustifiée sur un produit ou votre travail.



Votre cabinet propose-t-il du contenu préapprouvé que vous pouvez publier sur les médias sociaux sans crainte? Sinon, renseignez-vous sur les directives de votre cabinet concernant le contenu que vous souhaitez publier spontanément.

6. Assurez une tenue de dossier-client complète et adéquate.

Les communications avec un client sur les médias sociaux font partie du dossier du client et nécessitent le même soin de surveillance, de suivi et d'archivage. Utilisez les outils technologiques mis à votre disposition pour les conserver adéquatement au dossier-client. Si votre cabinet n'est pas équipé pour cela, abstenez-vous et utilisez un autre moyen de communication.

7. Conservez une attitude professionnelle en tout temps.

Les insultes personnelles, le langage familier, le contenu et les photos inappropriés ou à connotation sexuelle et les messages émotifs publiés « à chaud » pour évacuer une insatisfaction sont à proscrire. La qualité de vos communications écrites et de votre langage influence votre image, tant personnelle que professionnelle.



Familiarisez-vous avec la n tiquette et la rédaction dans les réseaux sociaux sur le site de la Banque de dépannage linguistique.



8. Protégez la confidentialité des données de vos clients et de votre cabinet.

Ne divulguez pas d'information à caractère confidentiel sur les médias sociaux. Si un client cherche des réponses plus pointues à une situation ou un problème, invitez-le à discuter avec vous en privé, par téléphone ou par courriel, ou encore à vous rencontrer. Vous pourrez aussi vous assurer de son identité et des informations importantes avant de fournir des suggestions et des conseils.

9. Surveillez les réactions à vos contenus.

Invitez les personnes qui expriment leur mécontentement publiquement sur vos médias sociaux à communiquer avec vous en privé ou par téléphone.

Si vous communiquez sur les médias sociaux, vous devez être prêt à recevoir des commentaires ou à être mentionné, positivement ou négativement, et à agir rapidement pour éviter une éventuelle atteinte à votre réputation ou à celle de votre cabinet. Signalez les interactions négatives à la personne responsable des relations avec la clientèle afin qu'elles puissent être traitées comme une plainte, si nécessaire, et suivre le processus établi.



10. Soyez vigilant lors du partage de contenu et autres interactions.

Avant de partager le contenu des autres sur votre profil, de formuler des commentaires et « d'aimer » une publication, assurez-vous de lire l'article ou le message au complet, pas seulement les premières lignes ou le titre. En réalisant ce type d'actions, vous donnez votre aval au contenu et pourriez en être tenu responsable. En cas de doute, ou si vous êtes trop pressé, mieux vaut s'abstenir. —

Les 5 outils les plus consultés



En 2018, les professionnels ont consulté la boîte à outils en moyenne plus de 2 200 fois par mois.

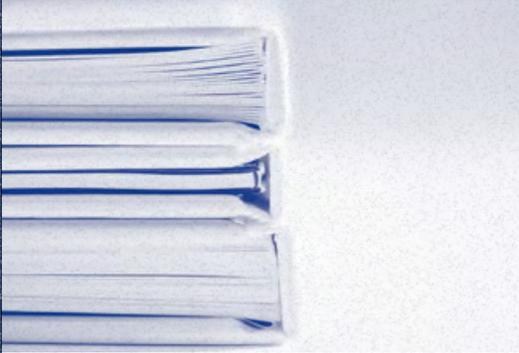
1. Codes de déontologie / Versions commentées

Pour les agents, les courtiers et les experts

En tant que professionnels, vous voulez certainement vous assurer que votre client a l'esprit tranquille tout au long du cycle de vie de son contrat d'assurance. Depuis la souscription d'un contrat dont il comprend les clauses et dont les protections répondent à ses besoins d'assurance jusqu'au règlement d'un sinistre éventuel, où il reçoit une indemnité en vertu de son contrat et où le processus pour revenir à une vie normale se déroule bien et de façon claire. Ce souci d'un service professionnel de qualité se reflète dans la déontologie, les règles et les obligations qui balisent votre pratique.

Les versions commentées du code illustrent par des cas concrets l'application de vos obligations déontologiques afin de vous éclairer dans votre pratique.

Ces outils et plusieurs autres sont disponibles à chad.ca/outils. Retrouvez également la liste à la page 81.



2.

Règle proportionnelle / Fiche informative



Outil pour
vos clients

Pour les agents, les courtiers et les experts

Il n'est pas toujours facile d'expliquer la règle proportionnelle à ses clients, mais il en va de votre devoir de conseil. Sans quoi, en cas de perte partielle, votre client pourrait ne pas être indemnisé pour la valeur totale des dommages.

Pour vous aider à vous assurer que vos clients comprennent les conséquences de cette règle et qu'ils assurent adéquatement leurs biens, la ChAD a produit une **fiche informative** que vous pouvez partager avec eux. De plus, n'oubliez pas d'aviser vos clients qu'ils doivent vous informer dès que la valeur de leurs biens change en cours de contrat.

3.

Fin de mandat / Procédure et lettres types



Outil
personnalisable

Pour les courtiers

Aussi pour les agents affiliés dans le cas où le nom du cabinet ne fait pas référence à celui de l'assureur.

Lorsqu'un client vous confie la mission de lui procurer une protection d'assurance et que vous – ou lui-même – souhaitez mettre fin à cette entente, la ChAD recommande de transmettre une lettre de fin de mandat. Cette lettre vise à confirmer les intentions exprimées et à informer le client de la situation et des conséquences qui découlent de la fin de mandat. Par ailleurs, une police échue ou résiliée par l'assureur n'équivaut pas à une fin de mandat.

La fin de mandat peut survenir à l'échéance d'une police, en cours de terme, pour non-renouvellement, pour police non requise par le client, lors de la résiliation d'un risque ou pour défaut de paiement. Peu importe la raison, cette fin de mandat doit se faire pour un motif raisonnable et ne doit pas causer de préjudice au client.

Pour éviter que l'assuré se retrouve sans protection d'assurance et pour veiller à ce qu'il bénéficie d'un délai satisfaisant pour souscrire une nouvelle police, la lettre de fin de mandat doit être envoyée dans un délai raisonnable – soit un minimum de 30 jours. En plus de transmettre cette lettre, vous devrez aussi assister l'assuré dans le transfert de sa police vers un autre cabinet avant de fermer définitivement votre dossier.

4.

Confirmation provisoire d'assurance ou note de couverture / Procédure et formulaires personnalisables

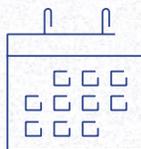


Outil personnalisable

Pour les agents et les courtiers

Si l'agent ou le courtier n'est pas en mesure de remettre la police d'assurance à son client au moment où elle entre en vigueur, il doit confirmer provisoirement la couverture d'assurance par écrit. Cette note de couverture permet d'éviter un malentendu et d'éventuelles poursuites dans le cas où un sinistre surviendrait entre la souscription du risque et la réception de la police d'assurance.

La note comprend principalement une description des protections accordées, la date de leur entrée en vigueur et la période pour laquelle celle-ci est valide (habituellement 30, 60 ou 90 jours). Vous devez ensuite faire les suivis nécessaires afin de vous assurer que la police est émise et transmise à l'assuré avant que cette période ne soit expirée. À défaut de quoi, vous devez émettre une autre confirmation provisoire d'assurance.



5. Acte de subrogation / Procédures et lettres types personnalisables



Outil
personnalisable

Pour les experts

Les experts en sinistre sont appelés à poser des actes de subrogation ; des limites s'imposent toutefois. Pour assumer pleinement vos responsabilités, la ChAD vous offre des outils personnalisables.

Avis d'engagement de responsabilité

Après avoir entrepris une enquête, vous pourrez avoir à informer un tiers que sa responsabilité civile pourrait être engagée s'il est considéré comme responsable des dommages. Vous devez alors envoyer un avis d'engagement de responsabilité à ce dernier afin qu'il puisse transmettre l'information à son propre assureur et qu'une communication s'établisse entre les experts en sinistre des deux parties pour la suite des choses.



À savoir!

Cet avis ne peut pas être utilisé en cas de réclamations où des vices cachés semblent être à l'origine des dommages.



Demande de remboursement auprès d'un tiers

Après avoir finalisé le règlement de la réclamation, vous pouvez transmettre une lettre de demande de remboursement au tiers considéré comme responsable des dommages causés à l'assuré, l'informant de la somme des indemnités versées par l'assureur à l'assuré, lui demandant le remboursement de cette somme et l'avisant du montant de la franchise assumée par l'assuré.

Vous pourrez ensuite informer l'assuré du délai de prescription applicable et de la marche à suivre si le tiers ou l'assureur du tiers ne rembourse pas sa franchise de manière rapide et volontaire. Vous ne pouvez pas réclamer le remboursement de la franchise au nom du client ni envoyer une mise en demeure. Vous pourrez par contre lui offrir une lettre type ainsi que les coordonnées du tiers considéré comme responsable des dommages afin qu'il tente par lui-même de se faire rembourser sa franchise et tout autre dommage non indemnisé par l'assureur.

Votre mandat en matière de subrogation prend fin à cette étape. Il appartient ensuite à l'assureur d'entreprendre les démarches de recouvrement selon sa propre procédure. —

En chiffres

Les états financiers en 2018

En date du 31 décembre 2018

Revenus

5,5 millions \$

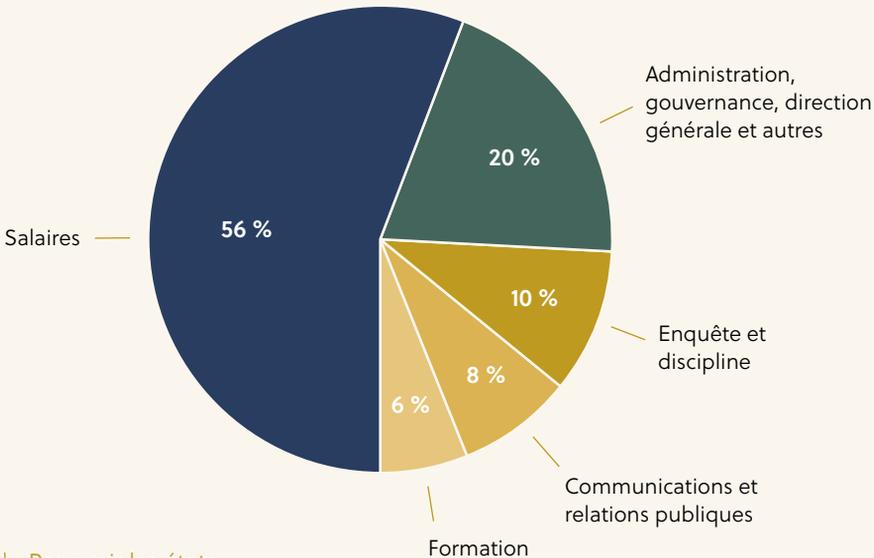
Cotisations
4,6 millions \$

Formations
746 173 \$

Amendes disciplinaires
235 686 \$

Dépenses

5 219 243 \$



Pour voir les états financiers complets, rendez-vous à chad.ca.



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES



**CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**

999, boul. De Maisonneuve Ouest
Bureau 1200
Montréal (Québec) H3A 3L4

Tél. : 514 842-2591 1 800 361-7288
Télééc. : 514 842-3138

chad.ca