accent

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



Me Jannick Desforges

Rédaction

Lisane Blanchard Gabrielle Lachance Véronique Lieutaud Gilbert Paquet

Christelle Chesneau Huguette Poitras Nataly Rainville

Design graphique Gauthier

Illustrations

Daphnée Brisson-Cardin Clémence Langevin Anthony Morell

Merci aux professionnels, partenaires et spécialistes qui ont également contribué au contenu ainsi qu'à tous les employés de la ChAD.

ISSN 2563-0059

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023.

accent

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

Évoluer pour toujours mieux protéger le public

Chers professionnels de l'assurance de dommages,

Je suis très heureux et fier de me joindre à l'équipe de la Chambre de l'assurance de dommages. Depuis sa fondation, la ChAD n'a cessé d'avancer pour répondre à l'évolution de l'industrie, des pratiques et des technologies. De la même façon, elle s'est ajustée avec brio à l'évolution des besoins des professionnels, aussi bien au chapitre de l'encadrement et des conseils qu'en matière de formation continue et d'outils adaptés à la transformation numérique de notre secteur d'activité.

Les défis qui accompagnent cette transformation sont nombreux; ils vont de la distribution en ligne à l'impact des changements climatiques, en passant par la pénurie de main-d'œuvre qui affecte tous les secteurs.

En collaboration avec les différents acteurs de l'industrie, la ChAD continue d'évoluer pour répondre à ces changements. Forte de sa mission qui consiste à assurer la protection du public par la déontologie, la formation et la discipline, elle réaffirme son leadership en encadrant la pratique professionnelle de ses quelque 15 500 certifiés.

Nous vivons une époque de transformation sans précédent qui aura un impact décisif sur la société. Si les défis sont nombreux, il ne fait aucun doute que la ChAD saura les relever.

Ensemble, continuons à évoluer pour protéger le public.

Marc Beaudoin, MBA, Adm.A., CRHA Président-directeur général de la ChAD **ChAD20**23

Notre mission

La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie des agents en assurance de dommages, des courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre.

Notre vision

Être reconnue comme la référence en matière de pratiques professionnelles et comme un partenaire à valeur ajoutée, innovant et synergique.

Nos valeurs



Intégrité



Engagement



Rigueur



Collaboration

Sommaire



Cas vécu

Prendre connaissance des rapports	
en temps opportun et y donner suite	23
Quoi faire quand les devis divergent?	54
5 exemples de motifs de plainte en 2022	76

Développement professionnel

Apprendre en s'impliquant	
dans le Comité de discipline	

65

Dossier

Comment bien conseiller vos clients concernant l'évaluation du montant d'assurance	6
Difficultés d'approvisionnement en automobile et votre rôle	14
Votre client a un réservoir de mazout? Informez-le des nouvelles mesures réglementaires	30
Cybersécurité : 5 bonnes pratiques à adopter	36
Maltraitance financière et matérielle : comment réagir?	46



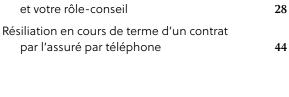
Accent Déonto vous répond Marché dur : comment ne pas causer de préjudice au client? Sinistre en copropriété : que faire s'il n'y a pas de description des parties privatives? Que faire si vous apprenez par hasard

qu'un client est décédé?

L'analyse des besoins,

une question de contexte

Copropriété : fonds d'auto-assurance





Discipline

Décisions disciplinaires 82



Outils en pratique

18

19

20

21

Plus de 100 outils en ligne
pour vous aider 68

Modification au contrat par l'assuré :
un modèle de lettre pour éviter
tout malentendu 72

Un jour, au pays de la déontologie... 91

En chiffres

Qui êtes-vous?	96

6





Comment bien conseiller vos clients concernant l'évaluation du montant d'assurance

Texte original publié à chad.ca le 2 novembre 2022

« Quel est le montant suffisant pour assurer ma maison et mes biens en cas de sinistre? », se demande le consommateur. Bien que l'évaluation du montant d'assurance ne relève pas de vos responsabilités professionnelles, c'est ici qu'entre en jeu la valeur ajoutée de votre rôle-conseil.

Une analyse des besoins digne de ce nom est une conversation au cours de laquelle se crée un lien de confiance entre vous et le client. Elle ne saurait se réduire à une suite de cases à remplir. Pour un certifié en assurance de dommages, cerner adéquatement la situation du client et lui offrir des conseils et une protection correspondant à ses besoins¹ sont l'essence même de la profession.

Pour ce faire:

- Posez au client les questions nécessaires à l'évaluation de ses besoins en fonction de sa situation actuelle et de son évolution anticipée.
- Fournissez au client tous les renseignements nécessaires²
 à sa compréhension des protections incluses dans son contrat.
- Soyez prudent, diligent et proactif.
- Agissez en conseiller consciencieux en informant le client pas à pas de ses droits et responsabilités afin qu'il prenne des décisions éclairées.

Le contrat d'assurance repose sur la bonne foi des parties. Une conversation de bonne foi abordera donc les thèmes constituant cet article.



^{2.} Article 37 (6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.



Rappel de votre rôle-conseil

Vous êtes le professionnel en assurance de dommages et il vous revient de poser toutes les questions permettant de cerner avec précision la situation du client.

- Votre client a-t-il fait évaluer son immeuble par un évaluateur certifié par l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec? Une évaluation en bonne et due forme pouvant aussi être requise à des fins d'assurance, recommandez-lui de faire appel à un évaluateur professionnel et consignez cette recommandation par écrit.
- Le client possède-t-il un inventaire (liste, photos, vidéos) de ses biens?
 Au besoin, recommandez-lui de dresser un tel inventaire, de le mettre à jour régulièrement et de le conserver dans un endroit sécuritaire et accessible.
- Soulignez les particularités du contrat d'assurance qui ont un impact sur l'évaluation du montant de l'assurance, par exemple l'inclusion des coûts de démolition, des travaux d'enlèvement des débris ou de la mise aux normes dans le coût global de reconstruction.
- Prévoyez une visite des lieux (surtout en assurance des entreprises) ou utilisez des technologies permettant de visualiser la propriété et d'en identifier les particularités qui pourraient avoir un impact sur la protection (par exemple : fiche de vente et photos sur un site de propriétés à vendre, application du type Google Street View).

- Assurez-vous que toutes les informations recueillies sont fiables. Par exemple, les photos apparaissant sur les plateformes technologiques peuvent avoir été prises plusieurs mois auparavant et ne plus être représentatives de la réalité.
- Mentionnez à l'assuré tout soupçon d'insuffisance de couverture et fournissez les informations pertinentes pour lui permettre d'ajuster la valeur des biens à assurer, au besoin par écrit.
- Adoptez une méthode de travail permettant de réviser régulièrement les besoins d'assurance du client.
- Notez les explications fournies, les recommandations soumises et les décisions du client par écrit.

Limite de votre rôle-conseil et responsabilité de l'assuré

Un agent ou un courtier en assurance de dommages n'est pas un évaluateur. En cas de doute quant aux informations transmises par l'assuré, rappelez-lui qu'il doit livrer toute l'information nécessaire à l'appréciation du risque.

Toutefois, vous ne pouvez pas vous limiter à cette obligation. Votre rôle-conseil consiste à être prudent, diligent et proactif. Si le client choisit de ne pas tenir compte de vos recommandations, expliquez les conséquences d'une protection insuffisante. Prenez des notes et, au besoin, confirmez les instructions de l'assuré par écrit, notamment s'il reporte ou refuse la révision recommandée du montant d'assurance. Ce document pourrait servir en cas de litige.

L'importance d'une évaluation réalisée par un professionnel

Ni la méthode de calcul de l'assureur, ni les guides et logiciels permettant d'évaluer la valeur de reconstruction d'un bâtiment ne remplacent une évaluation professionnelle. Le cas échéant, invitez le client à faire appel à un professionnel certifié en contactant l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec.

L'évaluation professionnelle est d'autant plus importante en assurance des entreprises afin de fixer la valeur réelle du bâtiment et des équipements, car chaque entreprise possède son lot de particularités.

Outre l'évaluation du bâtiment, il peut être opportun de conseiller à l'assuré de faire appel à un spécialiste pour l'évaluation d'un bien coûteux (antiquité, œuvre d'art, bijoux de valeur).

Calculer la valeur des biens assurables

Votre client estime la valeur marchande de sa maison à 225 000 \$ et vous demande une protection couvrant 100 % de celle-ci en cas de sinistre.

- Informez votre client que le coût de reconstruction du bâtiment n'est pas le même que sa valeur marchande ou le montant de l'évaluation municipale. Certaines maisons anciennes ont une valeur marchande inférieure au coût de reconstruction. Inversement, une bâtisse peu coûteuse à reconstruire ou à rénover peut se vendre plus cher dans un marché immobilier en hausse.
- Rappelez-lui que la valeur du terrain ne fait pas partie de l'évaluation nécessaire aux fins d'assurance.
- Sensibilisez-le au fait qu'il doit prendre en considération tous les éléments nécessaires à l'assureur pour évaluer le montant d'assurance. Voici des exemples de questions à lui poser et des facteurs à considérer :
 - + L'âge du bâtiment, en tenant compte des matériaux utilisés lors de la construction comparativement à ceux utilisés de nos jours.
 - + La structure de l'immeuble, la personnalisation et la qualité des matériaux choisis.
 - + Est-ce que la propriété a été bâtie selon les principes écoénergétiques?
 - + Les rénovations ou améliorations majeures au fil des ans ou les aménagements extérieurs.
 - + Le coût de démolition et d'enlèvement des débris en cas de sinistre et la façon dont le bâtiment est construit.
 - + L'accessibilité au bâtiment comporte-t-elle des difficultés particulières?

- Les guides de calcul mis à votre disposition par l'assureur comportent des limitations. L'assuré doit être informé que la valeur à assurer peut varier si, par exemple, la maison comporte des particularités.
- Selon la politique de l'assureur, informez-le qu'une réévaluation périodique du coût de reconstruction au moment du renouvellement peut s'avérer nécessaire. Assurez-vous également que l'indexation prévue automatiquement par l'assureur reflète la réalité économique et est suffisante pour couvrir les besoins de l'assuré.
- Avertissez votre client qu'il doit vous informer de tous travaux qui auraient pour effet d'augmenter le coût de reconstruction (par exemple : la finition du sous-sol, l'ajout d'une salle de bain, la conversion d'une annexe en pièce habitable). Certains contrats prévoient même l'obligation d'informer l'assureur dans les 30 jours du début des travaux, au-delà d'un certain montant. Cette obligation s'applique en cours de terme ou lors des renouvellements subséquents.



En ce qui concerne les biens autres que l'immeuble :

- Sensibilisez l'assuré à l'importance de mettre à jour l'inventaire et la valeur de ses biens, surtout lors de l'analyse des besoins effectuée au renouvellement. Ainsi, l'acquisition de matériel électronique ou de biens de valeur, ou des modifications aux activités de son entreprise peuvent avoir un impact sur le coût des protections.
- Le client est un musicien professionnel possédant plusieurs instruments coûteux ou un technicien audiovisuel détenant du matériel spécialisé? Mentionnez-lui que des limites s'appliquent à la protection de certains biens. Par exemple, en cas de vol, des limites de 1 000 \$ à 2 000 \$ sont généralement prévues en assurance habitation, entre autres pour les bijoux, les fourrures, les appareils électroniques, les bicyclettes et les collections.
- Pour l'assurance des entreprises, les montants d'assurance devraient être révisés annuellement. Notamment, confirmez avec votre client la marchandise incluse dans son inventaire et l'équipement qu'il possède, le nombre d'employés, les revenus d'entreprise et autres qui pourraient entraîner une modification de ses besoins d'assurance.



L'importance d'agir sans délai

Si l'évaluation professionnelle conclut à une insuffisance d'assurance, vous devriez contacter le client sans tarder³ pour en discuter et prendre les mesures correctives au chapitre des protections requises. Si vous avez de la difficulté à joindre l'assuré, considérez la possibilité de contacter immédiatement l'assureur pour augmenter la limite, quitte à la réajuster une fois que vous aurez pu en discuter avec l'assuré. Si c'était votre dossier, vous préféreriez être assuré pour un montant plus élevé plutôt que de ne pas l'être assez, surtout en cas de sinistre.

L'évaluation en copropriété divise, une obligation

L'article 1073 du Code civil du Québec oblige désormais les syndicats de copropriété à mandater, tous les cinq ans, un évaluateur membre de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec pour obtenir une évaluation du coût de reconstruction de l'immeuble.

Notez que même si cette obligation est en vigueur pour les copropriétés, il s'agit d'une bonne pratique à appliquer à n'importe quel type de propriété.

Pour en savoir plus, consultez la page Évaluation du montant d'assurance à chad.ca.



Les enjeux d'approvisionnement touchent plusieurs secteurs liés à l'assurance de dommages, dont l'automobile. Les difficultés à remplacer un véhicule ou à obtenir des pièces neuves ralentissent le règlement des réclamations.

Experts en sinistre, soyez transparents.

Vous avez l'obligation de donner les explications à l'assuré concernant le déroulement de sa réclamation et les indemnités auxquelles son contrat d'assurance donne droit. Pour ce faire. informez rapidement l'assuré que les délais prévisibles pour la réparation ou le remplacement du véhicule sont plus longs que la normale. Cela permettra de gérer ses attentes. De plus, si aucune pièce neuve (dans le cas d'une perte partielle) ou véhicule de remplacement ayant les mêmes caractéristiques que celui endommagé (dans le cas d'une perte totale) n'est disponible, vous pourrez expliquer au client les différentes options et solutions offertes par l'assureur, avec transparence et équité.

Agents et courtiers en assurance de dommages, soyez proactifs lors de la souscription ou du renouvellement.

Vous devez analyser les besoins de vos assurés et les conseiller adéquatement en tenant compte de la problématique inhabituelle causée par les enjeux d'approvisionnement en véhicules et en pièces neuves :

- Évaluez si les protections et les limites prévues au contrat conviennent aux besoins des assurés, en considérant ces difficultés et l'impact sur les délais de réparations, devenus un enjeu généralisé dans l'industrie.
- Vérifiez notamment le montant alloué aux frais de déplacement en cas de sinistre : est-ce que celui-ci leur permettra de louer un véhicule au prix courant d'aujourd'hui, et ce, pour une durée correspondant aux délais actuels pour réparer ou acheter un nouveau véhicule?
 Ce montant peut-il être bonifié?

Vous pouvez aussi informer les assurés des autres options auxquelles les protections donnent droit en cas de sinistre automobile, comme un montant prévu pour l'achat de coupons de taxi ou de titres de transport en commun.

Vos conseils à cet égard sont importants : ils permettent de gérer les attentes des clients quant aux protections offertes en cas de sinistre et d'éviter qu'ils se sentent lésés. →

On répond à vos questions, on écoute vos idées



Nous joindre

514 842-2591

1 800 361-7288

info@chad.ca

Formulaire à

chad.ca/besoin-aide/nous-joindre

Accent Déonto est votre service d'accompagnement dédié à l'amélioration des pratiques professionnelles des experts en sinistre et des agents et courtiers en assurance de dommages. Vous avez une question concernant la déontologie et la conformité? Vous cherchez un outil permettant d'optimiser vos façons de faire dans le respect des lois et règlements? Nous sommes là pour vous aider, vous outiller ou vous orienter vers la bonne ressource.

En 2022, Accent Déonto a répondu à quelque 4 700 demandes d'information provenant des certifiés et des consommateurs, dont près de 1 200 portant sur une question en lien avec la pratique professionnelle. Découvrez dans les pages suivantes des réponses à quatre questions posées par vos pairs.

Marché dur : comment vous assurer de ne pas causer de préjudice au client?

Texte original publié dans La ChADExpress le 12 mai 2022

Mise en situation: un courtier apprend que l'assureur se retire du risque de son client, une usine de transformation alimentaire. Le courtier trouve un grossiste prêt à reprendre le risque, mais en triplant la prime et en retirant certaines protections. Le courtier juge l'offre insatisfaisante et envoie une lettre de fin de mandat à son client. Est-ce une bonne pratique?

R.: Le courtier doit s'assurer de prendre tous les moyens nécessaires pour ne pas causer de préjudice à son client, notamment pour éviter que celui-ci se retrouve sans assurance. Il doit, notamment, respecter les bonnes pratiques suivantes :

- Même si le courtier croit être en mesure de replacer le risque, il doit, dès qu'il est mis au courant, informer son client de la décision de l'assureur, de ses démarches et des possibles conséquences. De cette façon, le client pourra effectuer des démarches de son côté en toute connaissance de cause et peut-être trouver un assureur qui lui convient.
- Le courtier doit présenter toutes les options dont il a connaissance au client (par exemple, tenter d'obtenir un prolongement de la couverture actuelle sous certaines conditions ou replacer le risque moyennant une prime plus élevée). À la suite des démarches, la décision définitive appartient au client : par exemple, il pourrait décider d'accepter une prime plus élevée et des conditions resserrées s'il s'agit de sa seule option pour assurer son entreprise.
- Si le courtier envoie une lettre de fin de mandat, il doit s'assurer que le client bénéficie d'un délai satisfaisant afin de souscrire un nouveau contrat d'assurance.
- Tout doit être noté au dossier-client, dont les démarches et les échanges avec le client.

En savoir plus

Toutes les bonnes pratiques en situation de marché dur sont décrites dans l'article *Marché dur : que doit faire un courtier ?* à chad.ca.

Sinistre en copropriété : que faire s'il n'y a pas de description des parties privatives?

Mise en situation : un expert en sinistre traite une réclamation en copropriété. Il veut vérifier si la cuisine du copropriétaire, endommagée par un dégât d'eau, comporte des améliorations par rapport à l'unité de référence. Le syndicat des copropriétaires ne possède aucune description des parties privatives. Que doit faire l'expert?

R.: En cas de sinistre, l'assurance du syndicat des copropriétaires s'applique à tout le bâtiment, y compris les parties privatives, sauf si des améliorations ont été apportées à l'unité. Le cas échéant, c'est l'assurance du copropriétaire occupant qui s'applique aux améliorations donnant une plus-value à l'unité. L'expert en sinistre a donc besoin d'une copie de la description des parties privatives pour déterminer quels contrats d'assurance s'appliquent. Si un tel document n'existe pas, les unités touchées pourraient être considérées comme ne comportant aucune amélioration.

En savoir plus

Pour obtenir d'autres conseils en matière de gestion d'un dossier de réclamation en copropriété, téléchargez la *Fiche-conseil en matière* de copropriété divise pour les experts en sinistre à chad.ca.





Que faire si vous apprenez par hasard qu'un client est décédé?

Texte original publié dans La ChADExpress le 19 octobre 2022

Mise en situation: que ce soit en parcourant les avis de décès, en consultant votre fil Facebook ou en rencontrant une connaissance à l'épicerie, vous apprenez par hasard qu'un de vos clients est décédé. Que faire?

R.: Vous devez prendre toutes les mesures nécessaires et raisonnables pour contacter sa succession afin de fournir à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir. Pour ce faire :

- Contactez un représentant de la famille ou de la succession dûment autorisé afin de valider l'information que vous avez obtenue indirectement. Cette information accompagne souvent l'avis de décès publié par les proches.
- Assurez-vous que la protection est maintenue, car vous ne pouvez pas procéder automatiquement à son non-renouvellement.
- Informez l'assureur de la situation.
- Documentez méticuleusement dans votre dossier-client les discussions, observations, ainsi que vos démarches et suivis pour obtenir les informations nécessaires.

En savoir plus

Consultez l'article Difficulté à joindre un client à chad.ca.

L'analyse des besoins : une question de contexte

Texte original publié dans La ChADExpress le 6 janvier 2022

Cas vécu: une assurée, propriétaire d'une entreprise familiale, appelle son agent. Elle lui demande d'ajouter une personne, qui s'est jointe au conseil d'administration de l'entreprise, sur la police d'assurance des administrateurs et dirigeants (D&O). Que doit faire l'agent?

R.: Tout d'abord, n'oubliez pas que les réponses données par l'assuré lors de l'analyse des besoins sont vos outils pour déterminer quelles explications vous devrez lui fournir. La règle d'or est : posez des questions. L'agent pourrait, par exemple, demander à l'assurée des précisions sur le contexte entourant l'ajout d'un administrateur. Les réponses possibles sont multiples, mais elles vous aideront à comprendre les besoins du client afin de lui fournir des conseils et des explications adaptés à sa situation, dont les limitations et exclusions au contrat. Comprendre le contexte vous permettra également d'offrir d'autres protections adéquates pour le client, le cas échéant.

En savoir plus

Consultez l'article *L'obligation d'informer : quelles sont les limites* ? à chad.ca. ─

Experts en sinistre

Assurez-vous de prendre connaissance des rapports en temps opportun et d'y donner suite

Cette chronique relate une enquête du Bureau du syndic qui a mené au dépôt d'une plainte formelle devant le Comité de discipline. Son objectif : faire en sorte que vous vous interrogiez sur les meilleures pratiques à adopter en regard de vos obligations déontologiques.

Le sinistre

Été 2020. Une assurée voit l'intérieur de sa maison qu'elle loue à plusieurs personnes détruite par les flammes. Son assureur mandate un expert en sinistre indépendant pour traiter la réclamation et faire rapport à deux de ses experts en sinistre.

Des travaux d'urgence s'imposent. Par la suite, des travaux de démolition sont entrepris afin de pouvoir reconstruire la maison.

En décembre 2020, l'assurée apprend que son contrat a été annulé ab initio par son assureur. Cela implique, entre autres, que les travaux d'urgence et de démolition ne seront pas payés par l'assureur. Motif invoqué : lors de la souscription, l'assurée avait déclaré que deux unités étaient louées dans sa maison alors qu'au moment du sinistre, il s'est avéré que six chambres étaient louées à des locataires ou à des pensionnaires différents. L'assureur informe donc l'assurée que si cette information lui avait été divulguée, il n'aurait pas proposé ou continué d'offrir une couverture basée sur ses règles de souscription.

Or, cette information a été transmise à l'assureur à la fin juillet 2020 par l'expert en sinistre indépendant. Dans son rapport, l'expert a non seulement conclu à la recevabilité de la perte subie, mais il a aussi indiqué qu'au moment du sinistre, la maison logeait sept personnes, dont six louaient une chambre à l'intérieur de la résidence alors qu'une septième occupait un appartement aménagé au sous-sol. Que s'est-il donc passé entre le dépôt du rapport en juillet et décembre 2020 ?

L'enquête

En vertu d'une plainte déposée à la ChAD, une enquête est ouverte par le Bureau du syndic afin de vérifier si une infraction déontologique a été commise.

Au terme de son enquête, le Bureau du syndic a identifié deux manquements au *Code de déontologie des experts en sinistre* :



Article 10 : L'expert en sinistre ne doit pas négliger les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités ; il doit s'en acquitter avec intégrité.



Article 58.1: Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour l'expert en sinistre d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession, notamment en exerçant ses activités de façon négligente.

Le Bureau du syndic reproche au premier expert en sinistre à l'emploi de l'assureur d'avoir fait preuve de négligence :

- dans le traitement d'informations concernant la vocation de l'immeuble assuré;
- en prenant connaissance du rapport de l'expert indépendant tardivement.

Il reproche par ailleurs au second expert en sinistre à l'emploi de l'assureur d'avoir fait preuve de négligence :

 en omettant de prendre connaissance du rapport de l'expert indépendant qui contenait des informations essentielles concernant la vocation de l'immeuble assuré.

La décision

Le Comité de discipline conclut que les deux experts en sinistre à l'emploi de l'assureur ont fait défaut de prendre connaissance du rapport de l'expert indépendant alors qu'il était impératif de le faire. Cas vécu

À retenir

Cette histoire met en lumière deux notions clés au cœur d'une pratique professionnelle exercée dans les règles de l'art : la vigilance et l'intégrité.

La vigilance, soit l'absence de négligence, est la marque d'une pratique professionnelle attentive et rigoureuse qui ne néglige aucun élément pouvant entraîner des répercussions dans le traitement d'une réclamation: notes, appels téléphoniques, consultation diligente des rapports et autres pièces versées au dossier du client, rencontres en présentiel ou à distance, résumés. Tout acte professionnel de l'expert en sinistre doit se faire avec sérieux, minutie et précaution.

De son côté, l'intégrité est le signe d'une pratique scrupuleuse qu'on est en droit d'attendre d'un professionnel consciencieux, ce qui sous-entend rigueur et droiture dans l'exercice de ses fonctions. Nul doute que les conséquences déplorables ayant mené à une sanction par le Comité de discipline auraient pu être évitées si les experts avaient été vigilants et consciencieux dans ce dossier, autant en amont qu'en aval. Dans les mêmes circonstances, un expert en sinistre aurait dû, dès la réception du rapport, en prendre connaissance, et y donner suite.

Les bonnes pratiques pour une consultation diligente des rapports

En lien avec la situation décrite dans ce cas vécu, voici quelques bonnes pratiques à garder en tête pour consulter les rapports de façon diligente :

- Prendre connaissance du rapport dans les meilleurs délais, soit dès la réception du document : gardez en tête que plus les délais s'allongent entre le moment où vous recevez un rapport et celui où vous en prenez connaissance, plus les risques peuvent augmenter pour les parties impliquées.
- Lire le rapport de façon consciencieuse : n'oubliez pas de rester attentif à ce que vous lisez. Il peut s'agir de comparer les informations contenues dans le rapport avec celles notées dans le dossier-client. Ou, si des passages du rapport ne sont pas clairs pour vous, il peut aussi s'agir de poser des questions à la personne qui l'a rédigé.
- Donner suite au rapport sans tarder: si vous détectez une information qui a une incidence sur le règlement du sinistre, ne la prenez jamais à la légère. Soyez rigoureux et donnez-y suite rapidement, dans les meilleurs délais, pour éviter tout risque de préjudice.



Fonds d'auto-assurance pour copropriétés divises : quel est votre rôle-conseil?

Texte original publié à chad.ca le 12 juillet 2022

Depuis 2020, en vertu du Règlement établissant diverses mesures en matière d'assurance des copropriétés divises, les syndicats de copropriétés divises doivent constituer un fonds d'auto-assurance dédié exclusivement au paiement des franchises et des réparations lorsque le fonds de prévoyance ou l'indemnité d'assurance ne peuvent y pourvoir.

À la différence du fonds de prévoyance constitué « en fonction du coût estimatif des réparations majeures et du coût de remplacement des parties communes »¹ (toiture, fenêtres, systèmes électrique et mécanique, stationnement, etc.), le fonds d'auto-assurance est une réserve de liquidités disponible à court terme en cas de sinistre, comme un dégât d'eau consécutif à une fuite ou au débordement d'installations sanitaires.

Permettant d'intervenir sans tarder, un fonds d'auto-assurance évite aux syndicats de recourir à une cotisation spéciale pouvant s'élever à des milliers de dollars que les copropriétaires devraient débourser à l'improviste.

Vous souhaitez parfaire vos connaissances sur les obligations et dispositions en matière d'assurance copropriété? Consultez la page *Copropriété* à **chad.ca**.

Accent Déonto

Expliquer, informer et conseiller

Capitaliser un fonds d'auto-assurance doit être soigneusement planifié et minutieusement géré. Votre rôle-conseil et vos connaissances de l'assurance des copropriétés sont primordiaux pour expliquer, informer et conseiller votre client avec diligence en lui recommandant les actions appropriées en vertu de ses obligations légales et les dates de leur entrée en vigueur. Les voici :

- Depuis le 15 avril 2022, les copropriétaires doivent capitaliser un fonds d'auto-assurance jusqu'à concurrence du montant de la plus haute franchise prévue par les assurances souscrites par le syndicat, et ce, à l'exception de la franchise prévue pour les protections tremblement de terre ou inondations, si celles-ci sont incluses au contrat².
- Le fonds d'auto-assurance devra être entièrement capitalisé d'ici le 15 avril 2024 pour toutes les copropriétés.
- Un syndicat de copropriété peut capitaliser un fonds d'auto-assurance supérieur à celui de la plus haute franchise.

- Une modification au Règlement établissant diverses mesures en matière d'assurance des copropriétés divises² datant de juin 2022 a prévu la possibilité de fixer un « plafond de cotisation » une fois que le fonds est capitalisé à hauteur de 100 000 \$.
- Comme les comptes bancaires destinés à la gestion du fonds de prévoyance et aux opérations courantes, le compte dédié au fonds d'auto-assurance doit faire l'objet d'une comptabilité distincte.
- La contribution minimale au fonds d'auto-assurance se fait chaque année en même temps que la détermination des sommes à verser au fonds de prévoyance, comme suit :

Montant détenu dans le fonds d'auto-assurance	Montant à cotiser pendant l'année financière
50 % ou moins de la plus haute franchise	50 % de la plus haute franchise
Plus de 50 % de la plus haute franchise	Différence entre la capitalisation du fonds et le montant de la plus haute franchise
Égal ou supérieur à la plus haute franchise	Pas d'obligation de cotiser

En informant et en conseillant votre client afin que son fonds d'auto-assurance soit structuré, planifié et capitalisé, vous placez ses intérêts au cœur de votre pratique professionnelle et lui démontrez votre valeur ajoutée. —

Installation et réparation d'appareils de chauffage au mazout: nouvelles mesures réglementaires

Impacts sur votre pratique professionnelle et vos clients

Texte original publié à chad.ca le 14 novembre 2022

Perfectionnez vos compétences sur le sujet en suivant la formation *Fini le mazout! Cap vers l'énergie verte au Québec* à **educhad.ca**. Une version est offerte pour les experts en sinistre et une autre pour les agents ou courtiers.

Afin d'accélérer la réduction des gaz à effet de serre dans le secteur résidentiel en favorisant le recours à des formes d'énergies renouvelables comme l'électricité, le gouvernement a décrété en novembre 2021 de nouvelles règles interdisant progressivement l'installation d'appareils de chauffage au mazout et leur réparation.

Qu'est-ce que le chauffage au mazout?

Le mazout représente 4,1 % de la part énergétique du secteur résidentiel. Il est utilisé comme carburant pour alimenter en énergie un appareil de chauffage² ou un chauffe-eau. Bien qu'une baisse de 9 % de la consommation de mazout résidentiel s'observe depuis 10 ans³, il constitue 70 % de la consommation au Québec⁴.

Les produits pétroliers sont des dérivés du pétrole utilisé, entre autres, comme source d'énergie. Les carburants employés pour le chauffage résidentiel sont principalement le gaz, le propane et le mazout.

Types d'appareils de chauffage des espaces au mazout :

Appareils fonctionnant entièrement au mazout;

Appareils de chauffage biénergie fonctionnant au mazout et à l'électricité.



- 1. Gazette officielle du Québec, 17 novembre 2021, 153° année, n° 46.
- 2. Générateur d'air chaud ou chaudière.
- 3. Gouvernement du Québec. Analyse d'impact réglementaire sur le Règlement sur les appareils de chauffage au mazout, 2021, p. 1.
- 4. Idem, p. 8.

Quels types de résidence sont visés?

Le nouveau règlement s'applique exclusivement aux bâtiments résidentiels de trois étages et moins ayant une superficie totale de 600 mètres carrés et moins (6 500 pieds carrés) : cottages, bungalows, duplex, triplex, etc.

Au Québec, les résidences sont principalement chauffées à l'électricité. Hydro-Québec recense qu'aucun ménage n'a installé d'appareils de chauffage au mazout dans leur nouvelle résidence entre 2014 et 2018 et que 40 % des propriétaires auraient même converti leur appareil pour une autre source d'énergie⁵. Force est de constater que la population délaisse le mazout comme source d'énergie principale et donc qu'« il n'y a pas de nouveau consommateur de mazout résidentiel »⁶.



^{5.} Hydro-Québec. Utilisation de l'électricité dans le marché résidentiel, édition 2018, p. 70.

^{6.} Gouvernement du Québec. Analyse d'impact réglementaire sur le Règlement sur les appareils de chauffage au mazout, 2021, p. 17.

Dates clés

Ces nouvelles mesures entrent en vigueur en deux phases. L'une s'applique aux nouvelles résidences construites depuis le 31 décembre 2021, l'autre aux bâtiments existants en date du 31 décembre 2023.



Au 31 décembre 2021

Interdiction d'installer un appareil de chauffage au mazout dans toute nouvelle résidence⁷.



Au 31 décembre 2023

Interdiction de remplacer un appareil de chauffage au mazout par un dispositif fonctionnant au combustible fossile (gaz naturel ou propane).

Interdiction de réparer un appareil de chauffage au mazout, soit :

- une chaudière ou un générateur d'air chaud installé il y a plus de 20 ans;
- un chauffe-eau installé il y a plus de 10 ans.

Interdiction de réparer ou de remplacer la chambre de combustion ou de l'échangeur.

Seules les réparations d'entretien « normal » préventif et régulier ainsi que, notamment, la réparation ou le remplacement d'un moteur ou d'une composante électronique liée aux contrôles de fonctionnement de l'appareil demeureront permis. Un professionnel qualifié tel qu'un membre de la Corporation des maîtres mécaniciens en tuyauterie du Québec doit effectuer les travaux et en informer le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques.

Votre rôle-conseil

Votre client possède une chaudière, un générateur d'air chaud ou un chauffe-eau utilisant du mazout pour chauffer l'espace ou l'eau dans son bâtiment résidentiel? Vous devez le sensibiliser à cette nouvelle réglementation qui pourrait avoir un impact notable sur son assurance habitation.

Les agents et les courtiers en assurance de dommages doivent se familiariser avec ces dispositions afin d'informer et de conseiller adéquatement leurs clients lors de la souscription d'un contrat, de son renouvellement ou dans le cadre d'une demande d'information ou de modification en cours de terme par l'assuré.

Les experts en sinistre doivent connaître cette réglementation et en expliquer l'impact pour les sinistrés qui auraient ce type d'appareil.

Experts en sinistre

Vous êtes mandaté pour un dossier impliquant un réservoir de mazout alimentant des appareils de chauffage? Vous devriez informer votre client des nouvelles dispositions réglementaires en ce qui a trait au remplacement de son appareil. S'il s'agit de dommages causés par une fuite de réservoir intérieur, extérieur, enfoui, ou de matériel roulant, vous devriez agir rapidement et prudemment afin d'éviter toute conséquence fâcheuse pour le client et l'environnement.

Pour en savoir plus, consultez l'article Réservoir de mazout : déterminer les causes d'un déversement à chad.ca.

Agents et courtiers

Lors de la souscription ou du renouvellement des contrats d'assurance habitation de vos clients chauffant au mazout, vous devez les informer de la nouvelle réglementation. Soyez proactif : vérifiez si de nouvelles restrictions ou des changements aux protections ont été apportés par l'assureur à cet égard et identifiez les clients concernés afin de les informer.

Vous devez fournir toutes les informations nécessaires et utiles ainsi que les conseils adaptés à la situation de vos clients afin qu'ils puissent faire des choix éclairés. Par exemple, si l'assureur exige le remplacement d'un appareil de chauffage au mazout, un engagement formel⁸ pourrait être soumis aux clients.

L'engagement formel se présente sous diverses formes, notamment :

- un document à lire, à signer et à retourner à l'assureur;
- un avenant ajouté au contrat d'assurance;
- un paragraphe à même le contrat d'assurance.

S'il n'y a pas d'impact sur les protections prévues au contrat d'assurance, invitez tout de même vos clients à prendre en considération qu'à compter du 31 décembre 2023, si leur appareil de chauffage au mazout devait être remplacé, seules les solutions utilisant des énergies renouvelables, comme l'électricité, seront autorisées.

Pour en savoir plus, consultez l'article L'engagement formel : ce qu'il faut savoir à **chad.ca**.

^{8.} L'engagement formel peut être exigé avant la conclusion d'un contrat d'assurance, en cours de contrat ou au moment du renouvellement de la police, notamment à la suite d'une inspection des lieux.

Cybersécurité 5 bonnes pratiques à adopter

Texte original publié à chad.ca le 13 janvier 2022

On ne le dira jamais assez : en matière de cybersécurité, le facteur humain est le maillon faible de la sécurité des pratiques, systèmes et données. Inconscients, mal informés ou mal conseillés, les utilisateurs sous-estiment l'exposition au risque, surévaluent la fiabilité des systèmes et surestiment la capacité à réagir. Ce faisant, ils mettent en péril tout le flux de données qui rend leur organisation solidaire des intervenants et parties prenantes qui évoluent dans l'environnement d'affaires : clients, fournisseurs, organismes de réglementation, partenaires, organisations publiques, etc.

Si la cybersécurité est une préoccupation quotidienne pour toutes les entreprises, c'est qu'elle peut se traduire par des pertes de revenu importantes, la perte de réputation à la suite d'un vol de données sensibles et même le ralentissement, voire l'arrêt des activités.

Voici cinq bonnes pratiques à adopter en tant qu'agent, courtier ou expert en sinistre pour éviter de vous mettre en péril et, ce faisant, mettre en péril votre organisation, vos données et vos clients.

Choisissez des mots de passe robustes

Vérifiez les politiques et paramètres de votre employeur avant de choisir vos mots de passe. La robustesse d'un mot de passe s'évalue en fonction des critères suivants, ou d'une combinaison de ceux-ci.

- Misez sur la longueur. Plus un mot de passe est long et complexe, plus il est difficile à déchiffrer. Certaines normes recommandent même que les mots de passe comportent au moins 16 caractères et que les comptes privilégiés soient composés de 25 caractères ou plus.
- Utilisez une suite de caractères aléatoire. Évitez les mots du dictionnaire, les touches consécutives de clavier, les suites logiques et le remplacement des lettres par des chiffres leur ressemblant.
- Choisissez des mots de passe uniques. Un mot de passe utilisé pour gérer plusieurs comptes ou services et qui est volé multiplie les dommages potentiels.
- Utilisez un gestionnaire de mot de passe. Dans un monde hyperconnecté comme le nôtre, le nombre de mots de passe à retenir est difficile à gérer. Demandez à la personne responsable de la sécurité informatique au sein de votre entreprise quel gestionnaire de mots de passe vous pouvez utiliser. Ces derniers sont très utiles pour générer des mots de passe uniques et les sauvegarder de façon sécuritaire.

Il est également fort probable que votre employeur ait mis en place un système d'authentification multifacteur pour vous connecter au réseau ou système de votre entreprise. Il s'agit d'une couche de sécurité supplémentaire devenue incontournable qui vise à s'assurer que c'est bien vous qui tentez de vous connecter.



2. Soyez vigilants avec les pièces jointes et les liens dans vos courriels

Tous les types de sites Web (réseau social, site marchand connu, site bancaire, soutien technique, services publics) peuvent être contrefaits. Tous les types de pièces jointes à un courriel (document texte, chiffrier, photo, fichier audio) peuvent être compromis. Même des code-barres ou QR 2D, imbriqués dans des courriels ou sur des sites, peuvent mener vers des sites frauduleux. Notez que l'hameçonnage se fait de plus en plus par messages textes reçus sur les téléphones cellulaires; les mêmes règles de prudence s'appliquent.

Le fait d'avoir été trop méfiant entraîne des conséquences moins importantes que le fait d'ouvrir une brèche de sécurité dans le réseau de votre entreprise en téléchargeant un document corrompu ou en cliquant sur un lien malveillant!

Lorsque vous recevez un courriel, vérifiez notamment ces signes fréquents de tentatives d'hameçonnage :

- Nom et adresse courriel:
 correspondent-ils à l'expéditeur
 de qui le message est censé
 provenir, contiennent-ils des
 lettres ou chiffres additionnels qui
 ne devraient pas y figurer?
- Logo de l'entreprise : est-il flou, inexact, disproportionné?
- Message: le langage est-il pressant ou menaçant? Le formatage et la mise en page sont-ils adéquats? L'orthographe et les formulations sont-elles douteuses?
- Hyperliens: correspondent-ils réellement à ceux de l'expéditeur de qui le message est censé provenir? Avant de cliquer sur un hyperlien, survolez-le avec le curseur de votre souris pour faire apparaître la boîte d'information contextuelle. Si vous ne reconnaissez pas le lien (l'adresse URL), s'il comporte une erreur ou dans toute autre situation qui soulève un doute, ne cliquez pas dessus.
- Pièces jointes: si le courriel contient une pièce jointe que vous n'attendez pas, qui a un nom bizarre ou non relié au message ou dont le type de fichier est inhabituel, ne la téléchargez pas.



Si votre employeur a mis en place un service d'analyse de courriels, utilisez-le pour faire valider tout courriel douteux ou inhabituel. Autrement, supprimez tout courriel qui vous paraît suspect. S'il était important, la personne vous le renverra ou communiquera avec vous.

Notez que l'hameçonnage se fait de plus en plus par messages textes reçus sur les téléphones cellulaires. Les mêmes règles de prudence s'appliquent.

Sites Web contrefaits

Les cybercriminels sont très habiles dans la contrefaçon des sites Web, reprenant logos et éléments graphiques identiques ou semblables à ceux utilisés par le propriétaire légitime. Il y a souvent des indices minimes comme des erreurs linguistiques, des images de mauvaise qualité, un nom de domaine incohérent (un chiffre en plus, une lettre inhabituelle) ou une URL habituellement sécurisée (HTTPS ou cadenas devant l'adresse) qui ne l'est pas.

Une entreprise met beaucoup d'efforts et de soins dans son site Web : si tout n'y est pas impeccable, ou ne reflète pas la qualité habituelle de cet organisme, il est fort probable que le site soit contrefait.

3. Utilisez uniquement des appareils sécurisés et autorisés

Les ordinateurs publics ou partagés, comme ceux des bibliothèques, aéroports, cafés Internet, voire celui de votre adolescent, sont souvent de véritables passoires. Ils ne sont pas nécessairement munis d'antivirus et d'antimaliciels ou d'un pare-feu adéquat, ou ces derniers ne sont peut-être pas à jour. Évitez leur utilisation pour vous connecter à vos comptes.

Les appareils mobiles (téléphones cellulaires et tablettes) sont une cible de choix des cybercriminels. Demeurez vigilants si vous en utilisez et appliquez autant que possible les mêmes mesures de sécurité qu'avec un ordinateur : installez des logiciels antivirus et antimaliciels ainsi qu'un pare-feu.

Activez le verrouillage automatique par mots de passe après quelques minutes d'inactivité sur vos appareils mobiles. Ainsi, en cas de perte ou de vol, il sera plus difficile d'accéder au contenu de vos appareils. Il peut également être utile d'avoir activé la fonction de localisation de l'appareil et de suppression des données à distance.

Enfin, consultez votre employeur sur l'utilisation des outils technologiques individuels ou personnels dans le cadre de votre travail, afin de connaître ses politiques et directives à cet égard et de vous assurer de les respecter.







4

Utilisez des réseaux de confiance pour vous connecter

Que vous soyez en télétravail temporairement ou de façon permanente, vous accédez peut-être au réseau de votre entreprise à distance à l'aide d'un réseau virtuel privé (RPV), plus connu sous la désignation anglophone virtual private network, ou VPN. Cet accès sécurisé à distance ajoute une couche supplémentaire de protection puisque les données y sont sécurisées et chiffrées, tant à l'envoi qu'à la réception.

Assurez-vous toutefois que le réseau avec lequel vous vous connectez à ce RPV est lui-même sécuritaire. Par exemple, évitez les points d'accès Wi-Fi libres et gratuits : plusieurs sont en réalité de faux points d'accès dont le seul but est de permettre aux cybercriminels d'intercepter les informations échangées lors de la navigation ou d'infiltrer votre appareil avec un maliciel. Si vous n'avez pas besoin d'utiliser Internet, vous pouvez désactiver le Wi-Fi.

N'utilisez que des réseaux de confiance pour vous connecter à vos boîtes courriel, vos comptes bancaires et même vos comptes de réseaux sociaux.



Les médias sociaux, une source d'information pour les cybercriminels

Les médias sociaux peuvent faciliter le travail des cybercriminels en matière de vol d'identité et d'ingénierie sociale en fournissant des informations en apparence banales qui peuvent s'avérer cruciales dans une tentative de piratage psychologique (ou fraude par ingénierie sociale). Dans ce type d'attaque, le cybercriminel utilise des informations lui permettant de se faire passer pour un client, un collègue, votre gestionnaire ou une entreprise avec laquelle vous faites affaire dans le but de vous inciter à dévoiler un mot de passe, des données sensibles ou confidentielles, des informations financières, etc.

Pour obtenir des conseils quant à l'utilisation des médias sociaux, consultez la Fiche d'utilisation des médias sociaux dans votre pratique professionnelle à chad.ca.

5. Adoptez une politique du « bureau propre »



Agir sur l'environnement physique de travail est tout aussi important en matière de cybersécurité. Aucune information confidentielle, y compris les mots de passe, ne doit être laissée à la vue des personnes pouvant circuler dans votre environnement de travail ou ne doit être facilement accessible.

Faire en sorte que votre espace de travail soit ordonné et que les données sensibles ou les documents confidentiels soient rangés dans un endroit sécurisé réduit les risques de cyberincident, en plus de réduire les risques de vols d'information ou d'identité et l'espionnage industriel, par exemple.

Perfectionnez vos compétences

Apprenez-en plus sur les bonnes habitudes de cybersécurité en suivant une série de sept courtes capsules de formation disponibles à **educhad.ca**, une collaboration avec le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ).

- Le travail à distance et la sécurité de l'information
- L'infonuagique et la fuite de données
- L'hameçonnage
- Le vol d'identité
- La protection de l'information
- Le principe du bureau propre
- Les médias sociaux



Accent Déonto

Q. Un assuré vous appelle pour vous demander de résilier son contrat en cours de terme ou vous laisse un message sur votre boîte vocale à cet effet. Que devez-vous faire?

R. L'assuré qui veut résilier son contrat doit envoyer un avis écrit à l'assureur, tel que spécifié à l'article 2477 du *Code civil du Québec*. Si l'assuré vous laisse un message à cet effet ou vous avise verbalement, vous devriez valider auprès de lui les raisons de sa décision puis lui demander une confirmation écrite. Si le client n'est pas en mesure de le faire, envoyez-lui un courriel confirmant la réception des instructions et indiquez-lui que vous procéderez à la résiliation du contrat.

Voici trois conseils complémentaires :

- 1 En plus de conserver l'enregistrement de l'appel ou le message initial si le système téléphonique du cabinet le permet notez bien les demandes de l'assuré, les dates clés et vos actions au dossier-client. Une bonne tenue de dossiers permet de fournir une preuve en cas de doute.
- 2 Dans le cas où plusieurs assurés seraient nommés au contrat, l'avis écrit doit être signé par chacun d'eux, à moins qu'un mandat n'ait été confié à l'un d'eux, conformément à l'article 2477 du Code civil du Québec.
- 3 Si vous communiquez par voie électronique, assurez-vous de respecter les bonnes pratiques à ce sujet. Pour ce faire, lisez l'article Communiquer et faire des affaires par voie électronique : que faut-il savoir? à chad.ca.

Vous avez une question concernant votre pratique professionnelle? Communiquez avec le service d'accompagnement Accent Déonto à info@chad.qc.ca.

— Maltraitance financière et matérielle

Maltraitance financière et matérielle : comment réagir?

Texte original publié à chad.ca le 7 février 2022

Si environ 6 % des personnes aînées ont vécu une situation de maltraitance en 2020¹, avec le vieillissement de la population, on estime que ce taux devrait s'établir à 25 % en 2030².

Seriez-vous en mesure de repérer les indices de maltraitance financière ou matérielle chez vos clients?

En tant qu'agent, courtier ou expert en sinistre, vous pourriez être témoin de telles situations. Voici comment les reconnaître, les prévenir et intervenir afin d'aider la personne en difficulté.

^{1.} Institut de la statistique du Québec. Enquête sur la maltraitance envers les personnes aînées au Québec 2019, octobre 2020.



La maltraitance est définie comme suit: « Un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne. »

 Article 2 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Reconnaître la maltraitance matérielle et financière

Solitude, démence, problème de santé, dépression, faible revenu, perte cognitive ou perte d'autonomie, deuil : voilà des situations qui peuvent augmenter les risques de vulnérabilité de votre client.

\rightarrow	Demeurez vigilant aux indices qui pourraient indiquer qu'une situation de maltraitance se dessine.
\rightarrow	Notez-les au dossier-client.
\rightarrow	Créez une relation de confiance vous permettant d'exprimer vos inquiétudes au client.

Vous pourriez aussi observer des modifications soudaines dans la gestion des affaires de votre client, telles qu'une procuration ou des changements aux contrats d'assurance. Par exemple, le frère de votre client vous indique qu'il est dorénavant le mandataire et exige des modifications qui diffèrent des instructions habituelles de votre client ou encore qui semblent désavantageuses par rapport aux protections incluses aux contrats de votre client.

Renseignez-vous et, surtout, évitez de sauter aux conclusions hâtives.

Portez une attention particulière aux changements pouvant permettre de distinguer les situations où ce changement pourrait être justifié, notamment si le client subit des pertes cognitives significatives, des situations où il pourrait révéler une situation de maltraitance.

Utilisation abusive d'une procuration?

Dans le cas où une tierce personne prend des décisions au nom de votre client ou prend le contrôle du processus d'indemnisation, vérifiez si une procuration a été déposée au dossier désignant la personne comme responsable du dossier et si les termes de la procuration l'autorisent à agir ainsi. Si aucune autorisation n'est inscrite au dossier, regardez si un mandat de protection a été émis sur le site du Curateur public du Québec.

Si cette tierce personne n'a pas les autorisations pour agir au nom de votre client, indiquez-lui que vous ne pouvez prendre des instructions de sa part puisque vous devez en tout temps éviter qu'un tiers interfère dans le dossier de votre client³, que ce soit un fils qui magasine l'assurance automobile de son parent ou une petite-fille qui tente d'aider son grand-père dans sa réclamation.

Si la personne a effectivement une procuration, mais que vous doutez qu'elle prenne en considération les besoins de l'assuré, vous pouvez communiquer avec votre client pour valider la demande faite par le mandataire. Rappelez-lui qu'il ne perd pas son droit de gérer lui-même ses affaires ou qu'il peut, en tout temps, révoquer la procuration s'il le souhaite.

D'ailleurs, n'oubliez pas de noter au dossier-client vos discussions, vos observations et les faits qui vous laissent croire que votre client pourrait être victime de maltraitance. Ce faisant, évitez les jugements ou les prises de position, et n'oubliez pas qu'en tout temps, vous devez agir avec « objectivité, discrétion, modération et dignité »⁴.

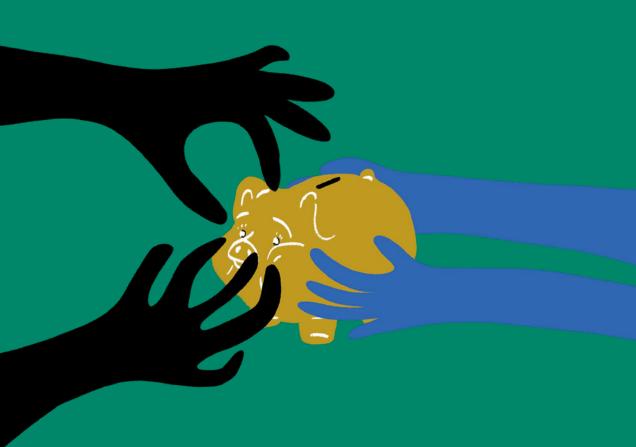
^{3.} Article 37(3) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages et article 58(3) du Code de déontologie des experts en sinistre.

^{4.} Article 15 du Code de déontologie des experts en sinistre et article 14 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages.

Signes d'inaptitude? Protégez votre client

Vous avez un client de longue date, mais vous avez remarqué récemment des pertes de mémoire, une lenteur importante pour lire un document et des difficultés à comprendre vos explications ou à prendre des décisions. Si la présence de certains indices n'indique pas nécessairement l'inaptitude, il est possible que votre client en démontre quelques signes.

L'inaptitude se définit globalement par l'incapacité pour une personne de prendre soin d'elle-même ou de gérer ses biens. Dans ce cas, à la suite d'évaluations médicale et psychosociale, un juge pourra déclarer l'inaptitude – partielle, totale, temporaire ou permanente – de la personne et nommer son représentant légal.



Voici quelques bonnes pratiques à appliquer :

- Vérifiez si votre client a désigné une personne de confiance avec qui communiquer en cas de besoin.
- Sinon, informez votre employeur et vérifiez s'il y a des directives mises en place pour réagir dans une telle situation.
- Notez à votre dossier-client les éléments qui vous semblent étranges ou les caractéristiques observées qui justifient votre perception.

Si vous avez l'impression que votre client ne fait pas un choix éclairé ou qu'il subit de la pression d'une tierce personne, demandez-lui ses motivations, expliquez-lui les conséquences d'une telle décision et suggérez-lui un temps de réflexion. Vous pouvez aussi lui recommander d'identifier une personne en qui il a confiance et vous autoriser à communiquer avec elle.

Procuration ou mandat de protection?

41 % des aînés ont accordé une procuration à un proche et, dans 68 % des cas, cette personne était leur enfant⁵.

La **procuration** est un contrat qui permet à une personne (le mandataire) d'agir au nom d'une autre personne (le mandant), par exemple pour l'aider dans la gestion de ses contrats d'assurance ou des finances personnelles. Il peut s'agir d'une procuration générale ou spécifique, cette dernière confie des responsabilités précises. L'une ou l'autre ne retire pas les droits du mandant; vous pouvez donc en tout temps consulter et vérifier auprès de votre client aîné s'il consent aux instructions reçues du mandataire. Vous pouvez aussi lui rappeler qu'il peut révoquer la procuration à tout moment.

Le **mandat de protection** (anciennement mandat en cas d'inaptitude) est un document permettant à une personne d'identifier un mandataire qui administrera ses biens ou prendra soin d'elle en prévision de son inaptitude. Ce mandat est exécuté seulement lorsque le mandant devient inapte et à la suite d'une homologation par un tribunal.

Votre rôle de sentinelle

Par la relation que vous entretenez avec vos clients, vous pourriez jouer le rôle de sentinelle afin d'identifier les personnes susceptibles de vivre une situation de maltraitance financière et de les diriger vers les ressources d'aide appropriées.

Adoptez une approche bientraitante pour maintenir une relation de confiance avec votre client aîné. Favoriser une telle approche signifie que vous « informez la personne de ses droits et ses choix, aménagez l'espace afin de respecter l'intimité, respectez la confidentialité, communiquez de manière respectueuse, consultez la personne aînée pour toute décision la concernant et adaptez les services selon les besoins »⁶.

« La bientraitance vise le bien-être, le respect de la dignité, l'épanouissement, l'estime de soi, l'inclusion et la sécurité de la personne. Elle s'exprime par des attentions, des attitudes, des actions et des pratiques respectueuses des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie, de la singularité et des droits et libertés de la personne. »⁷

Il est possible que le client ne veuille pas discuter de la situation avec vous ; vous devez alors respecter son choix. Vous pouvez lui proposer d'autres ressources et rester à l'écoute si, ultérieurement, il souhaite votre aide. Par ailleurs, le consentement du client est toujours recherché, mais non obligatoire si vous avez « un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessure grave menace une personne »8. —

^{6.} Information tirée de la Formation pour contrer la maltraitance matérielle et financière envers les personnes aînées développée par le CREGÉS du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

^{7.} Gouvernement du Québec. Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022, Québec, ministère de la Famille, Secrétariat aux aînés, 2017, p. 38.

^{8.} Les exigences requises par la loi pour pouvoir communiquer une situation de maltraitance sans le consentement du client sont précisées à l'article 18.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.



Vous pourriez être un acteur important dans la lutte contre la maltraitance financière. Pour accompagner votre clientèle aînée en situation de maltraitance ou à risque de l'être, suivez la formation gratuite Formation pour contrer la maltraitance matérielle et financière envers les personnes aînées destinée aux personnes œuvrant dans le secteur financier, offerte sur le site Web de la ligne Aide Abus Ainés (aideabusaines.ca).

Quoi faire quand les devis divergent?

Texte original publié à chad.ca le 18 janvier 2023



Un sinistre survient. Au moment d'estimer les coûts associés à la réparation ou au remplacement des biens endommagés – résidence, véhicule automobile, meubles ou autres –, il arrive que le devis produit par l'assureur et celui proposé par le fournisseur de l'assuré divergent, parfois de façon importante. Quelle conduite doit alors adopter l'expert en sinistre?

Rappel de vos principales obligations déontologiques liées à l'estimation des dommages

D'entrée de jeu, il est utile de rappeler que le rôle de l'expert en sinistre¹ consiste, entre autres, à déterminer si la perte est recevable et, si c'est le cas, à estimer l'étendue et le montant des dommages. L'expert en sinistre est donc responsable de statuer sur la valeur de la perte, d'établir la dépréciation, le cas échéant, pour ensuite recommander à l'assureur le montant d'indemnité auquel l'assuré a droit en vertu de son contrat.

L'expert en sinistre doit appliquer le contrat d'assurance et respecter ses obligations déontologiques, tout en accompagnant les sinistrés dans le processus du règlement de sinistre.

Cet article-conseil rappelle les bonnes pratiques et les obligations déontologiques en regard de situations concrètes inspirées de questions reçues par le service d'accompagnement Accent Déonto de la ChAD, et renvoie à certains articles pertinents du Code de déontologie des experts en sinistre. D'autres situations d'écart dans l'estimation des dommages peuvent évidemment survenir. D'ailleurs, n'hésitez pas à communiquer avec Accent Déonto pour faire part d'une situation vécue et alimenter les outils d'accompagnement à ce sujet.

Le caractère indemnitaire du contrat d'assurance

Le caractère indemnitaire du contrat d'assurance vise à compenser le préjudice subi par l'assuré (et donc ses biens) à la suite d'un sinistre. Cette « remise en état » se fait en principe sans enrichissement ou appauvrissement pour l'assuré. Il faut donc vérifier, dans un premier temps, si le contrat d'assurance prévoit une méthode ou formule d'évaluation donnée (par exemple : la valeur à neuf ou la valeur agréée²). Sinon, la loi prévoit que la valeur du bien est établie « de la manière habituelle »³.

Or, la « manière habituelle » peut varier selon les circonstances. Dans certains cas, il peut s'agir de la valeur marchande, de la valeur comptable (par exemple dans le cas de certains inventaires commerciaux), ou de la valeur de remplacement dépréciée. C'est souvent ce qui est envisagé dans les contrats d'assurance qui parlent de « valeur réelle des biens au jour du sinistre ». Même dans ce cas, il peut y avoir des écarts dans les évaluations obtenues, car il ne s'agit pas d'une science exacte, et différents facteurs peuvent influencer le résultat obtenu. D'ailleurs, les tribunaux ont souvent eu à se pencher sur des évaluations de dommages divergentes dans les dossiers d'assurance. De plus, l'estimation des dommages peut évoluer durant le traitement de la réclamation si, par exemple, des imprévus surviennent lors des travaux. Il ne faut donc pas perdre de vue l'objectif de « remise en état ».

Si l'expert en sinistre peut confier l'estimation des dommages à un spécialiste, il lui revient cependant de prendre la décision finale quant au montant des dommages. Il doit bien comprendre le rapport produit par l'évaluateur s'il veut être en mesure de fournir des explications détaillées aux sinistrés, mais aussi de formuler une recommandation à l'assureur.

En cas de divergence entre le devis proposé par l'assuré et celui d'un fournisseur de l'assureur (ou du service d'évaluation à l'interne chez l'assureur), l'expert en sinistre doit objectivement :

- identifier la ou les sources d'écart,
- déterminer si des ajustements sont nécessaires de part ou d'autre,
- expliquer les écarts à l'assuré,
- ajuster sa recommandation au besoin, et
- informer l'assuré du fondement de sa décision.

^{2.} C'est-à-dire une valeur prédéterminée.

^{3.} Article 2490 du Code civil du Québec.

Des exemples de causes de divergences

1. Méthodes de calcul

L'histoire

Propriétaire d'une résidence où est survenu un dégât d'eau, l'assurée s'interroge sur le montant du devis produit par l'assureur. Au départ, il était question que le devis avoisine les 18 000 \$, mais l'experte en sinistre a révisé ce montant à 12 000 \$, tandis que le fournisseur retenu par l'assurée estime que les travaux coûteront au moins 17 000 \$. De plus, dans les documents fournis, divers montants sont indiqués, mais l'assurée a beaucoup de mal à s'y retrouver.

Explications

Qualité et quantité des matériaux, taux horaires, éléments qui ne sont plus fabriqués, types de fini, techniques de construction : divers facteurs peuvent entrer en ligne de compte dans le calcul du coût des travaux à effectuer. Par exemple, il est possible que le fournisseur de l'assurée ait estimé les réparations avec un matériau plus rare et plus cher que celui prévu par l'évaluateur de l'assureur.

Votre rôle

En vertu de l'article 21 de votre code de déontologie, vous devez informer les assurés de la façon dont vous avez estimé le montant du règlement, et ce, quel que soit le contexte ou la complexité du dossier. Vous devez également comprendre et leur expliquer la cause des écarts entre le devis produit du côté de l'assureur et l'estimation fournie par leur propre fournisseur.

Rappelons par ailleurs que l'assuré est en droit d'opter pour l'entrepreneur de son choix. Vous devez alors vérifier quelles sont les différences et vous entendre avec le fournisseur : qui doit revoir à la hausse, ou à la baisse, son devis et pourquoi. Est-ce que l'un des devis a omis un élément important dont il aurait dû tenir compte, ou y a-t-il une différence dans le coût ou la tarification, ce qui explique l'écart? Vous pourrez alors mieux justifier le montant de l'indemnité recommandé.

Pour en savoir plus

2. Dispositions légales (ou « mise aux normes »)

L'histoire

Après un incendie ayant gravement endommagé sa résidence, une sinistrée reçoit un devis de son entrepreneur s'élevant à 250 000 \$, alors que l'assureur estime les coûts de reconstruction à 167 000 \$. Après vérifications, la source principale de cet écart est attribuable au coût de la mise aux normes actuelles par son entrepreneur. L'assurée s'étonne en constatant que la soumission de l'assureur est aux normes de 1960, année de construction de l'habitation.



Explications

Le sujet des dispositions légales est complexe. L'entrée en vigueur de nouveaux règlements municipaux, la modification de certains règlements et la mise à jour des normes de construction peuvent avoir d'importants impacts sur les assurés.

Votre rôle

Vous devez analyser chaque cas en tenant compte de la nature de la perte, du type de bâtiment ainsi que de la réglementation applicable au lieu et au moment du sinistre.

Si vous êtes informé de l'existence de dispositions particulières concernant la reconstruction de la propriété (par exemple, l'obligation d'installer des gicleurs dans une bâtisse commerciale après un incendie), assurez-vous de bien les comprendre. Par exemple, renseignez-vous auprès de la municipalité. Au besoin, faites appel à un spécialiste.

Vérifiez le contrat d'assurance de l'assuré pour voir s'il détient les protections couvrant les nouvelles normes de construction, soit dans le contrat de base ou par avenant, en cas d'exclusion ou de limite dans le contrat de base. Vérifiez aussi les limites prévues pour cette protection (et la formulation au contrat d'assurance). Si le contrat d'assurance n'offre pas de protection spécifique à ce chapitre, vous devez expliquer les impacts que cela aura sur l'assuré. Par exemple, celui-ci devra peut-être débourser un montant supplémentaire pour respecter les nouvelles normes si elles doivent obligatoirement être respectées pour effectuer les travaux.

L'important, c'est de rester transparent avec l'assuré et de lui expliquer les démarches en cours. En vertu des articles 21 et 58(1) de votre code de déontologie, vous devez expliquer à l'assuré, tout au long de votre mandat, le comment et le pourquoi du règlement de sa réclamation. Cette obligation est particulièrement importante au début du dossier, quand l'assuré est en général plus vulnérable, et elle perdure jusqu'au règlement de la réclamation.

3. Fournisseurs proposés par des assureurs

L'histoire

À la suite d'un accident automobile, un assuré informe son garagiste du montant de l'indemnisation que lui accorde son assureur, mais le carrossier affirme que ce montant ne suffit pas pour couvrir les frais de réparation du véhicule de marque BMW. Comme l'assuré a choisi de confier les réparations à un garage spécialisé dans les véhicules BMW, le tarif horaire pourrait expliquer l'écart entre le devis de l'assureur et l'estimation du garage, surtout si l'assureur fait affaire avec un fournisseur membre de son réseau de fournisseurs agréés.

Explications

Un assuré n'est pas tenu de faire affaire avec un fournisseur proposé par l'assureur. Cependant, certains clients qui n'ont jamais eu recours à un carrossier sont rassurés quand on leur présente une liste de fournisseurs reconnus par l'assureur.

Lisez l'article Le choix d'un fournisseur revient à l'assuré à **chad.ca**.



Votre rôle

Rappelons qu'en vertu de l'article 15 de votre code de déontologie, vous devez adopter une attitude objective lorsqu'un sinistré présente un devis et lui fournir les explications nécessaires durant tout le processus de réclamation. Vous devez être équitable (article 27) et donner à l'assuré ce à quoi il a droit en vertu du contrat, et laisser l'assuré choisir son fournisseur en toute connaissance de cause.

Ajoutons que vous ne devez en aucun cas laisser entendre à un assuré qu'il est tenu de faire affaire avec un fournisseur proposé par l'assureur, ou le pénaliser dans le cas contraire. Ce faisant, vous contrevenez à plusieurs articles de votre code de déontologie, notamment à l'obligation de ne pas induire en erreur ni de faire de fausses représentations (articles 16 et 20) ou l'obligation d'agir équitablement (article 27). Vous pouvez

toutefois informer l'assuré des avantages de choisir les fournisseurs de services accrédités par les assureurs, sans faire pression sur lui.

Expliquez-lui d'où provient l'écart entre les devis (par exemple, un taux horaire plus élevé pour les réparations chez le concessionnaire d'origine accrédité par le constructeur) et quels seront les impacts si l'assuré opte, finalement, pour le fournisseur le plus cher. Par exemple, l'assuré pourrait avoir à débourser un montant supplémentaire pour utiliser le carrossier de son choix, si le prix demandé par celui-ci n'est pas justifié par la situation ou le marché.

Pour conclure, rappelons que l'expert en sinistre est en quelque sorte le chef d'orchestre du règlement du sinistre. Il doit ainsi :

- prendre la déclaration de la personne assurée;
- recueillir les informations supplémentaires auprès des tiers;
- rappeler à l'assuré les protections incluses dans son contrat d'assurance:
- expliquer à l'assuré le processus de réclamation et les délais à prévoir;
- préparer son rapport d'évaluation de la demande d'indemnité à l'assureur.

L'expert en sinistre demeure en tout temps responsable du traitement et du règlement de la réclamation, même s'il peut déléguer une partie de ses tâches à des fournisseurs de services, dont il doit superviser le travail.

En cas d'écart entre les devis ou de désaccord entre les fournisseurs, il doit analyser les devis pour identifier et comprendre les différences et en discuter avec l'évaluateur et l'entrepreneur. Il doit au besoin proposer des solutions pour tenter de dénouer une impasse, par exemple proposer une rencontre entre les entrepreneurs, pour permettre l'indemnisation équitable en vertu du contrat d'assurance.

Rendez-vous à **chad.ca** pour lire le texte original présentant d'autres histoires en lien avec les devis divergents.



Les bonnes pratiques - aide-mémoire

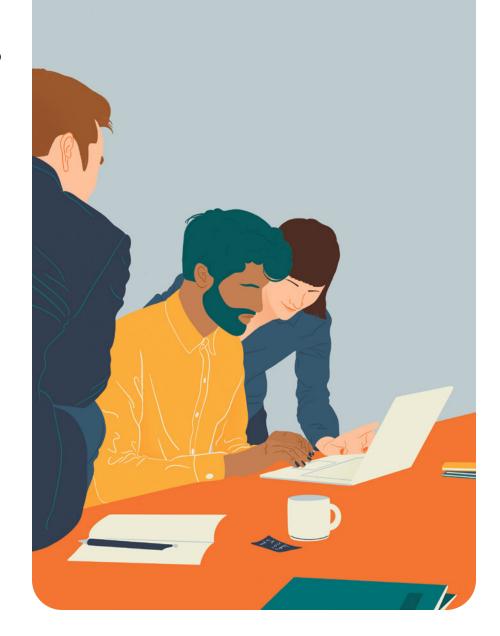
- Prendre connaissance du devis du fournisseur de l'assureur et celui soumis par le fournisseur de l'assuré et veiller à bien comprendre la façon dont ils ont été établis.
- Vérifier si les devis ont été établis à la suite d'une inspection réalisée sur les lieux du sinistre ou à partir uniquement de photos.
- Identifier la source des écarts (ex. : nature et étendue des travaux, superficie, quantité et coût des matériaux, taux horaire, provision pour contingences, taux de dépréciation utilisé etc.) et les ajuster au besoin.
- Identifier la méthode employée par les fournisseurs pour calculer les taux horaires et le coût des matériaux et discuter avec eux des différences identifiées.
- Prendre le temps de bien expliquer à l'assuré le détail du devis et vérifier que les explications ont bien été comprises.
- Documenter toutes les étapes rigoureusement dans le dossier-client (chronologie des événements, échanges avec les fournisseurs, communications avec l'assuré, etc.).



Siéger au Comité de discipline

Accroître votre valeur ajoutée pour le client

Constitué en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, le Comité de discipline est le tribunal disciplinaire des professionnels en assurance de dommages. Comme son nom l'indique, son mandat est de juger si un professionnel se conforme aux lois, aux règlements et au code de déontologie encadrant sa pratique. Rouage essentiel de la protection du public, le Comité de discipline peut imposer des sanctions allant de la simple réprimande à la radiation permanente en passant par l'amende et la radiation temporaire.



Siéger au Comité de discipline représente une occasion d'actualiser vos connaissances, d'apprendre au contact de vos pairs et d'améliorer votre pratique professionnelle afin de toujours mieux protéger et servir les clients.

Le Comité de discipline de la ChAD est composé d'une trentaine de certifiés ainsi que d'un président et d'un vice-président, avocats membres du Barreau du Québec depuis au moins 10 ans nommés par le ministre des Finances. Trois personnes à la fois siègent au Comité de discipline pour entendre les plaintes déposées envers un professionnel : le président et deux certifiés dans la même discipline que celui faisant l'objet d'une plainte.

Les pairs : une contribution essentielle

Dans le cadre des auditions du Comité de discipline, la contribution des pairs est essentielle. En effet, si le président représente la loi et son application, les pairs représentent l'exercice quotidien de la profession et ses règles de l'art.

Le saviez-vous?

Siéger au Comité de discipline permet d'obtenir deux unités de formation continue (UFC) dans la catégorie Conformité jusqu'à concurrence de quatre unités par période de référence.

Appelés à se prononcer sur la qualité de la prestation de services d'un des leurs, les pairs contextualisent la plainte et permettent de cerner les manquements reprochés. Ce faisant, ils contribuent non seulement à une compréhension pratico-pratique des infractions reprochées, mais ils permettent aussi aux quelque 15 500 certifiés de profiter de leur expérience pour perfectionner leurs compétences et maîtriser les bonnes pratiques professionnelles.

Participer aux activités de la ChAD, par exemple en siégeant au Comité de discipline, est une façon de développer ses compétences et d'améliorer la qualité des services offerts au public. Au bout du compte, tout le monde y gagne!

Je veux siéger

Vous êtes certifié depuis au moins 10 ans? La ChAD est à la recherche d'experts en sinistre, d'agents ou de courtiers en assurance de dommages pour siéger à son Comité de discipline. Le nombre d'heures que vous aurez à consacrer au Comité tiendra compte de votre emploi du temps et de vos disponibilités.

Faites-nous parvenir votre curriculum vitae accompagné d'une lettre de présentation à greffe@chad.qc.ca. —

Plus de 100 outils en ligne pour vous aider

Modèles de lettres, fiches, tutoriels, aide-mémoires, procédures, avis : une centaine d'outils sont disponibles dans votre boîte à outils en ligne pour vous aider à respecter vos obligations et offrir un meilleur service à vos clients.

Chaque année, la ChAD ajoute ou met à jour des outils en s'inspirant de vos questions et suggestions soumises au service d'accompagnement Accent Déonto.

Quels sont les outils les plus consultés à chad.ca? Quels sont ceux qui sont incontournables en début de carrière? Ou quels sont ceux que vous n'utilisez pas tous les jours, mais que vous aimeriez redécouvrir? Découvrez-les en consultant ces cinq palmarès d'outils utiles pour votre pratique professionnelle.

Retrouvez-les à chad.ca/outils.

Légende





Outil personnalisable

Outil pour vos clients

Tops 5 des outils

Les plus consultés Pour un début à chad.ca

- Tableau comparatif F.P.Q. n° 5 et F.A.Q. n° 43
- 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
- Guide d'accompagnement du sinistré

Aide-mémoire, intervenants, étapes à suivre, documents nécessaires et lexique. 🔎

Codes de déontologie commentés

> Version distincte pour les agents ou courtiers en assurance de dommages et les experts en sinistre.

- Délais relatifs au renouvellement, à la résiliation ou à l'annulation des contrats
 - Aide-mémoire –
 - Aide-mémoire assurance habitation.

de carrière réussi

- Trousse numérique d'accompagnement des nouveaux certifiés
- Versions illustrées des codes de déontologie

Conçues pour aider les nouveaux certifiés à s'interroger dès le début de leur cheminement professionnel sur certains manquements déontologiques.

Procédure pour la tenue de dossiers et notes aux dossiers

> Version distincte pour les représentants et les experts en sinistre.

Procédure pour la protection des renseignements personnels

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

Fiche d'utilisation des médias sociaux dans votre pratique professionnelle: 10 conseils

Tops 5 des outils (suite)

Les plus partagés À redécouvrir à la suite de questions posées à Accent Déonto

Tutoriel

Demande d'attribution individuelle d'UFC.

- Procédure: quand, pourquoi et comment mettre fin à un mandat
- Aide-mémoire au renouvellement en trois étapes
 - Assurance des particuliers;
 - Assurance des entreprises.
- Aide-mémoire des actes réservés aux agents et aux courtiers
- Lettre-type

Confirmation de modification de contrat faite par l'assuré. 🌼

Renseignements personnels

Procédure sur les éléments qui doivent figurer sur le formulaire de consentement lors de la cueillette et de la communication des renseignements personnels.

Tableau de partage des rôles et responsabilités

> Fonctions réservées aux experts et celles qui peuvent être exécutées par d'autres personnes.

- Procédure de remise de crédits aux assurés
- Fiche informative de courtage spécial

Obligations du cabinet (cautionnement) et du courtier, renseignements nécessaires pour demander un tel permis.

Guide des Règles sur les cartes professionnelles et les autres représentations

> Produit par l'Autorité des marchés financiers.

Top 3 des outils

Sur la copropriété

- Assurance des syndicats
 des copropriétaires –
 Liste de documents pour l'analyse
 du dossier du représentant
- 2 Fiche-conseil des questions à se poser lors d'une réclamation en matière de copropriété divise
- Avis relatif au renouvellement d'une police d'assurance de copropriétaire



Modification au contrat d'assurance par l'assuré

Un modèle de lettre pour éviter tout malentendu

Mise en situation: une assurée communique avec son courtier pour lui mentionner que sa maison sera vacante durant six mois dès la semaine suivante. Le courtier explique verbalement à sa cliente les conséquences possibles, dont la résiliation du contrat d'assurance. Il note le tout au dossier et prévient l'assureur. Celui-ci émet un avis de résiliation du contrat d'assurance habitation et l'envoie directement à l'assurée.

Le courtier, informé de la situation, mais incapable de replacer le risque chez un autre assureur, envoie une lettre de fin de mandat à sa cliente. Entre-temps, l'assurée rappelle le courtier : elle a changé d'avis et n'entend plus quitter sa maison. Toutefois, l'assureur a procédé à la résiliation du contrat comme prévu par l'avis. La cliente se retrouve donc sans assurance.

Qu'aurait dû faire le courtier pour éviter que la situation cause un préjudice à l'assurée?

R.: Le rôle-conseil et une tenue de dossiers impeccable de l'agent ou du courtier sont les clés pour éviter tout malentendu ou litige, notamment en cas de sinistre, à la suite d'une modification demandée par l'assuré en cours de terme ou lors du renouvellement du contrat.



Les bonnes pratiques

- Assurez-vous que l'assuré a bien compris vos explications en lui posant des questions ou en lui demandant de répéter l'information transmise.
- Documentez rigoureusement tous les échanges dans le dossier-client ainsi que les démarches entreprises, les conseils offerts et les décisions prises par l'assuré. Cette pratique est d'autant plus importante dans le cas où l'assuré déciderait de ne pas tenir compte de vos conseils.
- Pour chaque note au dossier, précisez la date de l'inscription et écrivez le plus de détails possible. Indiquez également qui est l'auteur de la note.
- En principe, le client doit vous confirmer sa demande par écrit.

La confirmation écrite

Pour vous appuyer dans votre pratique, la ChAD a conçu un modèle de lettre qui vous permet de documenter les demandes de modification faites par les assurés. Ce modèle peut être utilisé en cours de terme ou lors du renouvellement pour éviter tout malentendu.

De plus, si le client constate que les modifications détaillées dans la lettre ne reflètent pas ses intentions, il pourra vous en aviser rapidement. —

Voici un modèle de lettre que vous pouvez personnaliser et utiliser.

Confirmation d'une modification à un contrat d'assurance

[Date]

[Nom de l'assuré(e)] [Coordonnées de l'assuré(e)]

Référence

Nom(s) de(s) (l')assuré(e)(s) désigné(e)(s) au contrat : [à compléter]

Risque visé : [à compléter] Numéro de police : [à compléter]

Assureur : [à compléter]

Valide du [à compléter] au [à compléter] Numéro de dossier : [à compléter]

Objet: Modification à votre contrat d'assurance

Madame/Monsieur,

Lors de notre plus récent échange téléphonique en date du [date à compléter], vous nous avez donné instruction d'apporter la(les) modification(s) suivante(s) au contrat d'assurance mentionné ci-dessus :

(ex. : augmentation de la franchise, passant de X à X)

(ex.: retrait d'une protection)

À votre demande, ces modifications entreront en vigueur le [date à compléter].

Si les modifications décrites ne représentent pas vos volontés, nous vous invitons à communiquer sans délai avec le(la) soussigné(e).

Coordonnées

Nom du(de la) représentant(e), cabinet Numéro de téléphone Adresse courriel Adresse postale

5 exemples de motifs de plainte en 2022

En 2022, le Bureau du syndic a ouvert 285 dossiers de plainte à l'encontre de 26 agents, de 79 courtiers et de 180 experts en sinistre. En moyenne, 10 % des plaintes reçues comportent des infractions déontologiques et donnent lieu au dépôt d'une plainte formelle devant le Comité de discipline.

> Pour vous aider à vous interroger sur votre pratique professionnelle et, ultimement, à l'améliorer, voici cinq exemples de motifs de plainte illustrés par des dossiers ayant fait l'objet de décisions disciplinaires.

La protection du public est au cœur des meilleures pratiques de l'assurance de dommages. Les manquements déontologiques présentés ici ont causé des préjudices qui auraient pu être évités. Agents, courtiers et experts en sinistre, votre vigilance, vos conseils avisés et votre imputabilité sont garants de la confiance des consommateurs envers l'industrie et ses représentants.

Négligence

Histoire

À l'occasion du renouvellement d'une police d'assurance des entreprises, un agent a été négligent. Il a omis de vérifier que les renseignements au dossier étaient à jour et que la protection correspondait toujours aux besoins de l'assuré, et ce, deux années de suite.



Explications

Aucun acte professionnel, aussi simple soit-il, ne doit être pris à la légère. Au moment de renouveler un contrat d'assurance des entreprises, assurez-vous que les informations qu'il contient sont à jour et que la protection répond toujours aux besoins du client. À cette fin, prévoyez un suivi annuel avec ce dernier afin de connaître toute nouvelle situation d'affaires qui pourrait modifier son risque, et avoir ainsi une incidence sur les protections et sur sa prime. En étant vigilant et proactif, vous évitez un préjudice au client, mais aussi un litige qui pourrait engager votre responsabilité.

Défaut d'expliquer et d'informer

Histoire

Dans le cadre d'une réclamation, un expert en sinistre n'a pas informé son client du suivi de sa réclamation, et ce, en dépit des courriels que l'assuré lui a envoyés à ce sujet. Il a ainsi agi de façon négligente en manquant à ses devoirs d'informer son client et de lui fournir les explications nécessaires à sa compréhension du règlement.

Explications

Qu'il soit mandaté par l'assureur ou par le sinistré, l'expert en sinistre doit agir dans le respect des règles de l'art en faisant preuve d'empathie, de transparence et de diligence tout au long de son mandat et à toutes les étapes du traitement d'une réclamation.

Non seulement informe-t-il son client des actions qu'il entreprend auprès de l'assureur à la suite de son enquête sur les causes du sinistre, mais il lui fait aussi régulièrement rapport sur l'évolution de son dossier. Il s'assure de plus que le client comprend tous les détails liés au règlement de sa réclamation.

Agissant comme personne ressource dans l'évaluation des dommages et de la portée des protections comprises dans son contrat d'assurance, l'expert en sinistre est l'interlocuteur privilégié du client. Il lui permet de suivre les différentes étapes du processus de réclamation, lequel peut être plus ou moins long et complexe selon le cas.

Exécution déficiente du mandat

Histoire

Un agent demande la résiliation d'un contrat d'assurance automobile sans avoir reçu d'instructions claires de l'assuré en ce sens. Ce faisant, il crée un découvert d'assurance qui aurait pu entraîner des conséquences fâcheuses pour le client, notamment en cas de vol de véhicule ou d'accident responsable causant des dommages, sans compter que le fait de conduire sans assurance contrevient à la *Loi sur l'assurance automobile du Québec*.

Explications

Votre professionnalisme est la dimension sur laquelle repose la qualité de votre travail, de la soumission d'un contrat jusqu'à la réclamation, en passant par tout ce qui se trouve entre les deux. Lorsqu'un représentant accepte de souscrire ou de résilier une protection d'assurance pour un client, il doit agir selon les instructions reçues. Agir autrement contrevient non seulement au code de déontologie, mais cela affaiblit le lien de confiance entre le client et le professionnel. Plus vous agissez de façon professionnelle, plus vous verrez croître la confiance des clients à votre endroit et envers l'assureur. Pour toutes les parties prenantes avec lesquelles vous traitez, votre professionnalisme est toujours « gagnant-gagnant ».

Attitude et entrave au travail du syndic

Histoire

Un courtier s'est vu reprocher deux manquements dans le cadre de ses fonctions. D'abord, il a fait preuve d'arrogance à l'endroit d'une enquêtrice du Bureau du syndic en tenant des propos inappropriés et déplacés. Ensuite, il a usé de sa position d'autorité en incitant une de ses employés à ne pas répondre elle-même aux questions de l'enquêtrice, agissant ainsi comme intermédiaire entre elle et l'enquêtrice.



En dépit des circonstances parfois difficiles, vos paroles doivent rester empreintes de courtoisie et d'ouverture de façon à favoriser de bonnes relations avec toutes les parties avec lesquelles vous interagissez. Peu importe à qui ils s'adressent, des propos colériques ou irrespectueux dénotent un manque d'objectivité, de modération, de dignité et, ce faisant, de professionnalisme. Par ailleurs, en agissant de bonne foi et en fournissant rapidement et volontairement l'information que le syndic ou l'un de ses représentants est en droit d'obtenir, vous les aidez à faire la lumière sur la situation, ce qui renforce d'autant la confiance du public envers l'industrie et ses différents acteurs.

Défaut de transmettre à l'assureur les informations nécessaires

Histoire

Dans le cadre de la souscription d'un contrat d'assurance des entreprises, un courtier n'a pas transmis à l'assureur toutes les informations nécessaires pour lui permettre d'évaluer le risque à sa juste mesure. Il a notamment omis d'indiquer une information pertinente dans une proposition et de transmettre une preuve d'assurance antérieure du client, entraînant ainsi l'ajout d'un avenant excluant les travaux antérieurs. Dans la foulée, cet ajout a porté préjudice au client qui n'en avait pas été informé.



Explications

La précision des informations recueillies auprès du client et transmises à l'assureur est essentielle.

D'une part, avant de conclure un contrat, le certifié doit décrire le produit proposé au client en réponse aux besoins formulés et lui préciser la nature des protections offertes. Cette obligation s'étend à l'explication des limitations et exclusions pour aider le client à bien comprendre la portée du contrat.

D'autre part, le représentant en assurance de dommages doit fournir à l'assureur tous les renseignements nécessaires afin que ce dernier puisse évaluer le risque à couvrir.

Dans les deux cas, le devoir d'informer ne peut être pris à la légère, car il engage la responsabilité du certifié et de l'assureur à l'égard du client tout au long du contrat. Toutes informations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur constituent un manquement à la déontologie. —

Décisions disciplinaires

Cette section présente le résumé des 26 décisions disciplinaires rendues en 2022 impliquant des sanctions; celles-ci visent l'exemplarité et la dissuasion. Pour lire l'intégralité des décisions, rendez-vous à chad.ca.

Anthony Angelone (Montréal)

Courtier en assurance de dommages Certificat n° 100332 Plainte n° 2022-01-02(C)

Chefs d'infraction retenus

Anthony Angelone a été reconnu coupable de deux chefs d'infraction :

- ne pas avoir eu une conduite empreinte de modération et de respect en adoptant une attitude arrogante et en tenant des propos inappropriés et déplacés;
- a fait défaut de s'assurer que son employé certifié collabore à l'enquête du syndic adjoint et se conforme à la loi et à ses règlements.

Sanction

Le Comité a imposé des amendes pour un montant total de 10 000 \$ ainsi que le paiement des déboursés.

Francis Allaire (Laval)

Expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers Certificat n° 205566 Plainte n° 2022-05-01(E)

Ne pas confondre l'intimé avec Francis Allaire, agent en assurance de dommages des particuliers, détenteur du certificat n° 208765 (inactif et sans droit d'exercice) qui n'est pas visé par cette décision.

Chefs d'infraction retenus

Francis Allaire a été reconnu coupable de trois chefs d'infraction :

- avoir fait preuve de négligence et d'un manque de suivi en déléguant ses responsabilités à l'entrepreneur mandaté;
- avoir fait preuve de négligence et d'un manque de suivi auprès des assurés et de l'entrepreneur mandaté au dossier quant aux travaux à effectuer;
- avoir fait preuve de négligence et d'un manque de suivi concernant le remboursement de la franchise versée par les assurés à l'entrepreneur.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé une amende de 4 000 \$ et le paiement des déboursés.

Nicolas Boily (Montréal)

Expert en sinistre Certificat nº 142166 Plainte nº 2021-12-03(E)

Chefs d'infraction retenus

Nicolas Boily a été reconnu coupable de deux chefs d'infraction :

- avoir fait preuve de négligence en ne traitant pas les dossiers avec diligence en omettant d'inscrire les dates de rappel dans le système informatisé de gestion des réclamations du cabinet;
- avoir été négligent dans la tenue des dossiers de réclamation en faisant défaut d'y inscrire l'ensemble des démarches et interventions ainsi que des communications avec les intervenants.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé des amendes totalisant 5 000 \$ ainsi que le paiement des déboursés et frais de l'instance.

Zakaria Bouhayat (Montréal)

Courtier en assurance de dommages des particuliers Certificat n° 208139 Plainte n° 2020-07-02(C)

Chefs d'infraction retenus

Zakaria Bouhayat a été reconnu coupable de quatre chefs d'infraction :

- avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux et avoir négligé ses devoirs professionnels en omettant de faire les démarches nécessaires pour procurer à ses clients une couverture d'assurance;
- avoir fait une déclaration inexacte afin de couvrir son incapacité à obtenir une couverture d'assurance;
- avoir fait défaut de rendre compte de son mandat et d'y mettre fin selon les règles;
- avoir omis de noter avec précision ses communications avec les assurés.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé des amendes totalisant 10 000 \$, en plus du paiement des déboursés.

Félix Comtois (Saint-Constant)

Courtier en assurance de dommages Certificat n° 152741 Plainte n° 2020-11-02(C)

Chefs d'infraction retenus

Félix Comtois a été reconnu coupable de six chefs d'infraction :

- avoir fait défaut de transmettre à l'assureur toutes les informations nécessaires à l'appréciation du risque en omettant notamment d'indiquer une information pertinente dans une proposition et de transmettre une preuve d'assurance (2 chefs);
- avoir exercé ses activités de manière négligente en assurant conjointement deux entreprises sans avoir reçu des instructions claires de son client:
- avoir exercé ses activités de manière négligente en omettant de décrire à ses clients les garanties et les exclusions de leur contrat d'assurance:
- avoir exercé ses activités de manière négligente en omettant d'informer ses clients de la teneur d'un avenant;
- avoir eu une tenue de dossiers déficiente, notamment en ne notant pas au dossier les communications téléphoniques, les conseils et explications donnés, les décisions prises et les instructions reçues.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé des périodes de radiation temporaire pour une durée totale de trois mois, exécutoires lors d'une remise en vigueur du certificat. Le Comité condamne l'intimé au paiement des déboursés, incluant, le cas échéant, les frais de publication de l'avis de radiation temporaire.

Valérie Côté (Trois-Rivières)

Courtier en assurance de dommages Certificat n° 170469 Plainte n° 2021-11-03(C)

Ne pas confondre l'intimée avec :

- Valérie Côté certificat nº 145323, représentant en épargne collective et conseiller en sécurité financière:
- Valérie Côté certificat nº 160530, expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers;
- Valérie Côté certificat nº 163624, agent en assurance de dommages des particuliers;
- Valérie Côté certificat nº 197942, représentant en épargne collective;
- Valérie Côté certificat n° 254248, représentant en épargne collective;
- Valérie Côté-Castonguay certificat nº 241942, conseiller en sécurité financière:
- Valérie Côté certificat nº 185687 (inactive);

qui ne sont pas visées par la présente décision.

Chef d'infraction retenu

Valérie Côté a été reconnue coupable d'un chef d'infraction :

 avoir agi de manière négligente dans plusieurs dossiers, soit lors de l'obtention de soumissions et lors de renouvellements de contrats d'assurance des entreprises.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé une réprimande, en plus du paiement des déboursés.

Monika Elliott (Montréal)

Expert en sinistre Certificat n° 140892 Plainte n° 2022-07-01(E)

Chefs d'infraction retenus

Monika Elliott a été reconnue coupable de cinq chefs d'infraction :

 avoir manqué de probité et/ou avoir exercé ses activités de façon malhonnête en faisant émettre des chèques par l'assureur à cinq reprises en faveur de fournisseurs fictifs (5 chefs).

Sanction

Le Comité de discipline a imposé des radiations permanentes. Le Comité a aussi imposé le paiement des déboursés, incluant les frais de publication de l'avis de radiation permanente.

Sophie Fasciano (Montréal)

Expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers Certificat n° 159953 Plainte n° 2021-11-02(E)

* Plainte conjointe n° 2021-11-01(E), Chambre de l'assurance de dommages c. Joanne Lefort

Chef d'infraction retenu

Sophie Fasciano a été reconnue coupable d'un chef d'infraction :

 avoir exercé ses activités de manière négligente en omettant de prendre connaissance du rapport de l'expert en sinistre indépendant mandaté par l'assureur contenant des informations quant à la vocation de l'immeuble assuré alors qu'il était impératif de le faire.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé une amende de 3 000 \$ ainsi que le paiement de la moitié des déboursés et frais de l'instance.

Bella Galarneau (Laval)

Expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers Certificat n° 113598 Plainte n° 2021-12-02(E)

Chef d'infraction retenu

Bella Galarneau a été reconnue coupable d'un chef d'infraction :

 avoir agi comme expert en sinistre dans des dossiers de réclamation relevant de l'assurance de dommages des entreprises, une catégorie de discipline pour laquelle elle ne détenait pas la certification requise.

Sanction

Le Comité a imposé une amende de 3 000 \$ et le paiement des déboursés.

Valérie Gobeil (Sherbrooke)

Courtier en assurance de dommages Certificat n° 206737 Plainte n° 2022-02-02(C)

Chefs d'infraction retenus

Valérie Gobeil a été reconnue coupable de 21 chefs d'infraction :

- avoir fait preuve de négligence dans sa tenue de dossiers (9 chefs);
- avoir fait défaut, à plusieurs reprises, de transmettre à l'assureur toutes les informations nécessaires à l'appréciation du risque (2 chefs);
- avoir fait preuve de négligence dans la cueillette d'informations auprès d'un assuré;
- avoir fait défaut d'informer l'assuré du refus de la réclamation par l'assureur principal;
- avoir transmis, à deux reprises, à l'assureur des renseignements faux, trompeurs ou susceptibles d'induire en erreur (2 chefs);
- avoir fait défaut, à plusieurs occasions, de donner suite aux instructions d'un assuré (5 chefs);
- avoir fait défaut d'informer un assuré de la décision de l'assureur de refuser sa réclamation et d'annuler ab initio le contrat d'assurance.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé des périodes de radiation temporaire d'une durée totale de quatre mois, des réprimandes et des amendes totalisant 12 500 \$, réduites à 7 500 \$ selon le principe de la globalité des sanctions, ainsi que le paiement des déboursés et des frais de publication de l'avis de radiation temporaire.

Guillaume Godbout (Saint-Henri-de-Lévis)

Courtier en assurance de dommages Certificat n° 180933 Plainte n° 2021-05-02(C)

* Plainte conjointe 2021-05-03(C), Chambre de l'assurance de dommages c. Éric Noël

Chefs d'infraction retenus

Guillaume Godbout a été reconnu coupable de quatre chefs d'infraction :

- avoir été négligent en ne s'assurant pas de la conformité des protections requises sur la soumission:
- avoir fait défaut d'agir avec transparence en n'avisant pas le représentant de l'assurée que le contrat n'avait pas été émis et en omettant de mentionner l'absence de protection relativement à la cargaison (2 chefs);
- avoir eu une tenue négligente du dossier en omettant d'y inscrire l'ensemble des démarches et des interventions.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé des amendes totalisant 8 000 \$, réduites à 5 000 \$ et à des réprimandes selon le principe de la globalité des sanctions, ainsi que le paiement des déboursés.

Shawn Jeffrey (Sainte-Julie)

Courtier en assurance de dommages Certificat n° 213516 Plainte n° 2020-07-03(C)

Chefs d'infraction retenus

Shawn Jeffrey a été reconnu coupable de huit chefs d'infraction :

- avoir omis de poser de façon suffisamment précise ses questions pour s'assurer de la justesse de l'information (2 chefs);
- avoir indiqué certaines informations alors qu'il n'avait pas posé des questions à l'assuré à cet égard (2 chefs);
- avoir indiqué une fausse information;
- avoir souscrit une protection supplémentaire pour l'assuré sans obtenir son consentement;
- avoir omis de demander le consentement de l'assuré afin de consulter son dossier de crédit;
- avoir fait défaut de transmettre à l'assureur toutes les informations nécessaires.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé des amendes totalisant 4 000 \$ et des réprimandes selon le principe de la globalité des sanctions, en plus du paiement des déboursés.

Kathy Lalonde (Sainte-Julie)

Courtier en assurance de dommages des particuliers Certificat n° 220047 Plainte n° 2020-07-04(C)

Ne pas confondre l'intimée avec Kathy Lalonde (certificat n° 188080), courtier en assurance de dommages des particuliers qui n'est pas visée par la présente décision.

Chefs d'infraction retenus

Kathy Lalonde a été reconnue coupable de neuf chefs d'infraction :

- avoir indiqué certaines informations alors qu'elle n'avait pas posé des questions à l'assurée à cet égard ou obtenu sa réponse (7 chefs);
- avoir indiqué une fausse information;
- avoir omis d'indiquer les informations de l'assurée.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé une amende de 2 000 \$ et des réprimandes selon le principe de la globalité des sanctions, en plus du paiement des déboursés.

Francis Leclaire (Sainte-Julie)

Courtier en assurance de dommages des particuliers Certificat n° 208597 Plainte n° 2020-08-11(C)

Chefs d'infraction retenus

Francis Leclaire a été reconnu coupable de cinq chefs d'infraction :

- avoir omis de poser une question de façon suffisamment précise;
- avoir indiqué certaines informations alors qu'il n'avait pas posé des questions aux assurés à cet égard ou obtenu une réponse (2 chefs);
- avoir indiqué une fausse information;
- avoir fait défaut de transmettre à l'assureur toutes les informations nécessaires à l'appréciation du risque.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé des amendes totalisant 4 000 \$ et des réprimandes, en plus du paiement des déboursés.

Joanne Lefort (Montréal)

Expert en sinistre en assurance de dommages des particuliers Certificat n° 174020 Plainte n° 2021-11-01(E)

Chef d'infraction retenu

Joanne Lefort a été reconnue coupable d'un chef d'infraction :

 avoir exercé ses activités de manière négligente dans le traitement d'informations concernant la vocation de l'immeuble assuré.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé une amende de 2 000 \$ ainsi que le paiement de la moitié des déboursés et frais de l'instance.

^{*} Plainte conjointe n° 2021-11-02(E), Chambre de l'assurance de dommages c. Sophie Fasciano

Serge Lemieux (Saint-Hubert)

Courtier en assurance de dommages Certificat n° 121194 Plainte n° 2021-11-07(C)

Chefs d'infraction retenus

Serge Lemieux a été reconnu coupable de huit chefs d'infraction :

- avoir exercé ses activités de manière négligente en omettant d'informer l'assureur du changement d'activité de l'assurée:
- avoir exercé ses activités de manière négligente en omettant de donner suite aux instructions de l'assurée d'ajouter une seconde conductrice à sa police d'assurance automobile, créant ainsi un découvert d'assurance;
- avoir exercé ses activités de manière négligente en transmettant à l'assurée une information inexacte en lui confirmant qu'une deuxième conductrice avait été ajoutée à son contrat d'assurance alors que ce n'était pas le cas;
- avoir fait défaut d'agir avec transparence et/ou de rendre compte à l'assurée en omettant d'informer l'assurée que l'assureur refusait de couvrir les nouvelles activités de son entreprise et en faisant défaut de l'informer du refus de deux autres assureurs (3 chefs);
- avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en demandant à l'assureur, à l'insu de l'assurée, de résilier le contrat d'assurance automobile de façon rétroactive;
- avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en mettant fin à son mandat alors que les risques n'avaient pas été replacés, causant un préjudice à l'assurée.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé des périodes de radiation temporaire pour une durée totale de 30 jours, des réprimandes, ainsi que le paiement des déboursés et frais de publication de l'avis de radiation temporaire.

Maher Madi (Sainte-Adèle)

Courtier en assurance de dommages Certificat n° 170325 Plainte n° 2021-04-01(C)

Chefs d'infraction retenus

Maher Madi a été reconnu coupable de cinq chefs d'infraction :

- avoir été négligent en procédant à la collecte d'information auprès d'un tiers pour la souscription du contrat d'assurance des entreprises, sans communiquer avec l'assurée;
- avoir été négligent en omettant de décrire l'assurance proposée et de préciser la garantie offerte en relation avec les besoins identifiés de l'assurée;
- avoir manqué de loyauté et ne pas avoir eu une conduite empreinte de discrétion et de modération en rapportant à son client les propos désobligeants de l'assurée à son égard;
- avoir fait défaut de placer les intérêts de l'assurée avant les siens en omettant de lui répondre et de l'informer quant à la procédure à suivre au sein du cabinet pour porter plainte;
- avoir été négligent dans la tenue de dossiers de ses clients en omettant de noter adéquatement les conversations téléphoniques avec son client et l'assuré.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé des amendes totalisant 12 500 \$, réduites à 10 000 \$ selon le principe de la globalité des sanctions, ainsi que le paiement des déboursés et frais de l'instance.

Isabelle Mongeau (Montréal)

Courtier en assurance de dommages Certificat n° 135609 Plainte n° 2022-01-01(C)

Chef d'infraction retenu

Isabelle Mongeau a été reconnue coupable d'un chef d'infraction :

 avoir exercé ses activités de manière négligente et/ou ne pas avoir agi en conseiller consciencieux en procédant à la résiliation de la police d'assurance de son client avant d'en avoir reçu les instructions claires, créant ainsi un découvert d'assurance.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé une amende de 4 500 \$ ainsi que le paiement des déboursés, à l'exception des frais d'assignation.

Myriam Muermans (Joliette)

Courtier en assurance de dommages des particuliers Certificat n° 147006 Plainte n° 2021-07-03(C)

Chefs d'infraction retenus

Myriam Muermans a été reconnue coupable de deux chefs d'infraction :

 avoir exercé ses activités professionnelles de manière négligente en omettant d'effectuer les suivis téléphoniques adéquats auprès des assurés lors du renouvellement du contrat d'assurance habitation (2 chefs).

Sanction

Le Comité de discipline a imposé une amende de 2 000 \$, une réprimande ainsi que le paiement des déboursés.

Éric Noël (Lévis)

Courtier en assurance de dommages Certificat nº 195250 Plainte nº 2021-05-03(C)

Chefs d'infraction retenus

Éric Noël a été reconnu coupable de trois chefs d'infraction :

- avoir été négligent en ne s'assurant pas de la conformité des protections requises sur la soumission :
- avoir fait défaut d'agir avec transparence en n'avisant pas le représentant de l'assurée que le contrat n'avait pas été émis par l'assureur;
- avoir eu une tenue négligente du dossier en omettant d'y inscrire l'ensemble des démarches et des interventions.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé des amendes totalisant 8 000 \$, réduites à 5 000 \$ et à une réprimande selon le principe de la globalité des sanctions, et le paiement des déboursés.

Katy Richard (Lévis)

Courtier en assurance de dommages des particuliers Certificat n° 170124 Plainte n° 2021-09-02(C)

Chefs d'infraction retenus

Katy Richard a été reconnue coupable de quatre chefs d'infraction :

- avoir conseillé une entreprise quant à des protections d'assurance sur un bien lui appartenant, alors qu'elle était certifiée en assurance de dommages des particuliers;
- avoir agi de manière négligente en omettant de décrire aux assurés les nouvelles conditions au contrat d'assurance habitation lors de son renouvellement ainsi que les protections proposées;
- avoir fait une déclaration fausse, trompeuse ou susceptible d'induire les assurés en erreur dans le cadre du renouvellement du contrat d'assurance habitation (2 chefs).

Sanction

Le Comité de discipline a imposé des amendes totalisant 10 500 \$, réduites à 8 000 \$ et à une réprimande selon le principe de la globalité des sanctions, ainsi que le paiement des déboursés.

^{*} Plainte conjointe 2021-05-02(C), Chambre de l'assurance de dommages c. Guillaume Godbout

Makan Salimi (Saint-Léonard)

Courtier en assurance de dommages Certificat n° 220810 Plainte n° 2021-11-05(C)

Chefs d'infraction retenus

Makan Salimi a été reconnu coupable de sept chefs d'infraction :

- avoir fait défaut de respecter le secret des renseignements personnels ou de nature confidentielle en divulguant ceux-ci à un tiers en omettant de vérifier son identité;
- avoir été négligent en omettant d'expliquer les contrats d'assurance au nouvel actionnaire:
- avoir omis d'informer l'assureur du changement d'actionnaire de l'assurée;
- avoir été négligent en transmettant des informations inexactes et non vérifiées à l'assurée:
- avoir été négligent en omettant de transmettre à la compagnie de financement les avenants de résiliation des contrats d'assurance souscrits;
- avoir manqué de transparence en omettant de remettre à l'assurée les crédits en lien avec la résiliation des contrats d'assurance;
- avoir été négligent dans la tenue du dossier de l'assurée en omettant notamment de noter adéquatement la rencontre tenue avec son représentant, sa teneur, les explications et conseils donnés, les instructions reçues de l'assurée et les décisions prises.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé des amendes totalisant 16 000 \$, réduites à 8 000 \$ et à des réprimandes selon le principe de la globalité des sanctions, ainsi que le paiement des déboursés et frais de l'instance.

Sophie Rho (Laval)

Courtier en assurance de dommages des particuliers Certificat n° 183659 Plainte n° 2021-12-01(C)

Chef d'infraction retenu

Sophie Rho a été reconnue coupable d'un chef d'infraction :

 avoir exercé des activités dans une catégorie de discipline pour laquelle elle ne détenait pas la certification requise, soit l'expertise en règlement de sinistres en assurance de dommage des entreprises.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé une amende de 3 000 \$ en plus du paiement des déboursés.

Mélissa Savard (Lévis)

Agent en assurance de dommages des particuliers Certificat n° 173951 Plainte n° 2021-05-04(A)

Chefs d'infraction retenus

Mélissa Savard a été reconnue coupable de sept chefs d'infraction :

- avoir fait défaut d'obtenir le consentement des assurés avant de demander à l'assureur l'émission de contrats d'assurance (2 chefs);
- avoir fait défaut d'obtenir les dates exactes d'échéance des contrats des assurés avant de demander à l'assureur l'émission de contrats d'assurance (2 chefs);
- avoir été négligente dans la tenue des dossiers en omettant de noter avec exactitude les conversations téléphoniques, les explications et conseils donnés, les instructions recues et les décisions prises;
- avoir demandé à l'assureur d'émettre un contrat malgré le fait que les assurés n'avaient pas l'intention de souscrire le contrat d'assurance;
- avoir fait défaut de transmettre à l'assureur la bonne date d'entrée en vigueur pour l'émission du contrat d'assurance, causant ainsi un découvert d'assurance.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé des amendes totalisant 17 000 \$, réduites à 10 000 \$ et à des réprimandes selon le principe de la globalité des sanctions, ainsi que le paiement des déboursés.

Julien Stephens (LaSalle)

Courtier en assurance de dommages Certificat nº 191099 Plainte nº 2021-07-01(C)

Chefs d'infraction retenus

Julien Stephens a été reconnu coupable de quatre chefs d'infraction :

- avoir manqué de transparence dans l'exécution de son mandat et avoir fait des déclarations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire l'assurée en erreur, notamment en ne l'informant pas de la raison pour laquelle l'assureur ne renouvelait pas le contrat d'assurance;
- avoir exercé ses activités de manière négligente et avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant de fournir tous les renseignements nécessaires ou utiles quant aux protections disponibles et de préciser aux assurés la nature des garanties offertes;
- avoir manqué de transparence dans l'exécution de son mandat ou avoir fait des déclarations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur l'assurée, notamment en tentant de convaincre celle-ci qu'aucun assureur ne pourrait lui offrir de meilleures tarifications;
- avoir été négligent dans la tenue du dossier en faisant défaut de noter les conversations téléphoniques, les conseils donnés, les décisions prises et les instructions reçues.

Sanction

Le Comité de discipline a imposé des amendes totalisant 8 000 \$ selon le principe de la globalité des sanctions et le paiement du 4/5° des déboursés.

Michel Venne (Joliette)

Courtier en assurance de dommages Certificat n° 151488 Plainte n° 2021-09-01(C)

Chefs d'infraction retenus

Michel Venne a été reconnu coupable de deux chefs d'infraction :

- ne pas avoir agi en conseiller consciencieux en ne révisant pas ou en ne conseillant pas l'assuré quant à ses besoins en lien avec son contrat d'assurance habitation et des entreprises, à la suite d'un premier sinistre;
- avoir exercé ses activités de manière négligente et/ou de ne pas avoir agi en conseiller consciencieux, en ne s'assurant pas de retirer un véhicule incendié du contrat d'assurance automobile, à la suite du deuxième sinistre.

Sanction

Le Comité a imposé des amendes totalisant 5 500 \$ en plus du paiement des déboursés.

Un jour, au pays de la déontologie...

Quelles histoires illustrent les notions déontologiques du code de déontologie?

Chaque article a son récit : la ChAD a produit une version illustrée des codes de déontologie des agents ou courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre afin d'aider les certifiés à adopter les meilleures pratiques en regard de leurs obligations.

Les histoires concrètes sont inspirées de questions provenant des agents, des courtiers et des experts en sinistre, de plaintes déposées au Bureau du syndic ou de décisions disciplinaires rendues par le Comité de discipline.

Vous êtes nouveau dans l'industrie? Une trousse remplie de ressources diverses a d'ailleurs été créée pour vous permettre une entrée en carrière en toute conformité!

Attention

Notez que le choix des histoires n'est pas exhaustif et que les articles peuvent s'appliquer à d'autres situations. La ChAD présente ici des extraits, les codes illustrés complets se trouvent à chad.ca/nouveaucertifie.



Code de déontologie illustré des représentants en assurance de dommages



Article 8

Le représentant en assurance de dommages doit faire preuve de disponibilité.

Un assuré reçoit un avis de renouvellement pour l'assurance de son entreprise. Il constate qu'il doit ajuster certaines protections, car ses besoins ont changé. Il contacte un agent chez son assureur.

Les échanges entre l'assuré et l'agent s'échelonnent sur quelques jours, mais après un certain temps, l'assuré n'obtient plus aucune réponse. Il laisse des messages détaillés à son agent concernant les changements requis à ses protections. L'agent est en télétravail et très occupé. Il n'écoute pas ses messages sur sa boîte vocale et ne prend pas en note les demandes de modifications de l'assuré. Le contrat tel que renouvelé ne prend donc pas en considération les changements demandés par l'assuré et ne répond pas à ses besoins.

L'agent aurait dû être disponible, rappeler le client et faire des suivis de dossier dans un délai raisonnable ou prendre des moyens pour que les suivis soient faits afin d'éviter de causer des préjudices à l'assuré.



Article 13

Le représentant en assurance de dommages doit favoriser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce ses activités.

Un courtier bien au courant des modifications importantes apportées à l'assurance des copropriétés reçoit plusieurs appels de clients inquiets. Ceux-ci ne comprennent pas très bien la portée de leurs obligations en matière d'assurance.

Le courtier leur répond de ne pas s'en faire, qu'il est là pour ça. Il les contactera au renouvellement. D'ici là, pas de souci, leur dit-il.

Le courtier aurait dû informer ses clients sur les actions qu'ils peuvent prendre dès maintenant pour s'assurer de respecter les nouvelles règles. Il aurait dû mentionner les impacts possibles sur le renouvellement de leur contrat. Après tout, il a reçu de la formation en lien avec les modifications relatives aux copropriétés pour être en mesure de bien conseiller ses clients.





Code de déontologie illustré des experts en sinistre



Article 10

L'expert en sinistre ne doit pas négliger les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités; il doit s'en acquitter avec intégrité.

Une assurée constate que son domicile a subi des dommages par l'eau, mais elle n'en connaît pas la provenance. Elle décide de contacter son assureur qui dépêche un expert en sinistre sur les lieux.

L'expert en sinistre demande à l'assurée de contacter un entrepreneur afin de déterminer la cause du sinistre, car, selon lui, cette responsabilité revient toujours à l'assurée.

L'expert en sinistre a négligé les devoirs professionnels reliés à ses fonctions. Rappelons que l'expert a trois rôles principaux : enquêter sur le sinistre – y compris déterminer sa cause –, estimer les dommages et négocier le règlement. Il aurait dû enquêter sur la cause du sinistre afin, notamment, de déterminer si la réclamation est recevable.



Article 28

L'expert en sinistre ne peut à la fois être le mandataire de l'assureur et de l'assuré.

Un expert en sinistre mandaté par un assureur gère la réclamation d'un assuré dont la clôture a été emboutie par le camion de son voisin.

L'enquête démontre que le voisin est considéré comme responsable des dommages. L'expert rédige alors une lettre demandant au voisin d'envoyer directement un chèque à l'assuré pour lui rembourser sa franchise.

L'expert ne peut pas agir comme mandataire de l'assuré alors qu'il est mandataire de l'assureur. De plus, comme il s'agit d'un acte juridique, l'expert s'expose à de la pratique illégale du droit. L'expert en sinistre aurait dû expliquer la procédure à l'assuré, voire lui remettre un modèle de lettre, afin qu'il effectue la démarche lui-même.



Consultez les codes illustrés complets et l'ensemble des ressources pour les nouveaux professionnels à chad.ca/nouveaucertifie.

Qui êtes-vous?

En date du 12 janvier 2023

15 591

certifiés encadrés par la ChAD (1770 nouveaux en 2022)

61% femmes

39 % hommes



5 896 agents

24 % agents en assurance de dommages 75 % agents en assurance de dommages des particuliers

1% agents en assurance de dommages des entreprises

6 488 courtiers

55 % courtiers en assurance de dommages
 32 % courtiers en assurance de dommages des particuliers
 13 % courtiers en assurance de dommages des entreprises

3 207 experts en sinistre

70 % experts en sinistre

28 % experts en sinistre en assurance de dommages des particuliers

2 % experts en sinistre en assurance de dommages des entreprises

Statistique d'obtention du certificat en vigueur

moins de 1 an **11,5 %**

1 à 5 ans 28 %

6 à 10 ans **20,5 %**

11 à 20 ans **26 %**

plus de 20 ans **14 %**

Pourcentage des certifiés par groupe d'âge



Âge moyen des certifiés : **44 ans**





À VOS CÔTÉS POUR VOUS OUTILLER

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

514 842-2591 1 800 361-7288

info@chad.qc.ca chad.ca