

Édition 2024

6^e

accent

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



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

Les textes ne constituent pas un avis juridique. L'information qui s'y trouve peut ne pas refléter l'état du droit actuel.

Le masculin est utilisé pour alléger le texte, et ce, sans préjudice pour la forme féminine.

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

Édition

Gabrielle Lachance

Rédaction

Gabrielle Lachance

Nataly Rainville

Josias Ezechieel Yobou

Révision et correction

Nataly Rainville

Christelle Chesneau

Design graphique

Gauthier

Illustrations

Luc Melançon

Florence Rivest

Myriam Wares

Impression

Numérix

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, 2024.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2024.

accent



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

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

La ChAD a à cœur l'excellence des certifiés. Ainsi, cette référence est pour vous, agents, courtiers, experts en sinistre, afin de vous aider à **mettre l'accent sur** les meilleures pratiques professionnelles en adéquation avec votre quotidien ainsi qu'avec les lois et règlements touchant l'industrie.



La ChAD vise l'excellence afin de mieux vous accompagner

En tant que professionnel en assurance de dommages, votre rôle revêt une importance cruciale dans la protection des intérêts du public. Notre aspiration est de créer un environnement propice à l'excellence continue dans votre pratique professionnelle.

La ChAD s'engage résolument à vous accompagner pour acquérir de nouvelles compétences, déjouer les lacunes fréquentes et maîtriser les meilleures pratiques professionnelles, tout en respectant les lois, les règlements et votre code de déontologie.

En ce sens, la ChAD investira de plus amples efforts afin de déployer de nouvelles méthodes d'accompagnement et de développer une relation plus étroite et engagée avec l'industrie.

Ainsi, nous viserons à inspirer confiance, à contribuer à votre excellence et à influencer l'évolution des pratiques professionnelles.

Le plan stratégique 24|27 présenté à partir de la page suivante vous informera davantage sur les orientations, stratégies et grands chantiers qui guideront les actions de la ChAD pour les quatre prochaines années.

Cette sixième édition d'*Accent* est d'ailleurs parfaitement alignée avec notre vision. Vous trouverez dans ces pages des articles présentant des cas concrets tirés de votre quotidien tout en misant sur les bonnes pratiques à adopter.

Enfin, je suis fier du travail collaboratif accompli durant la phase de réflexion stratégique. Plus de 75 partenaires ont été rencontrés et près d'une quarantaine d'ateliers de travail ont été effectués tour à tour avec le conseil d'administration, le comité de direction et les employés de la ChAD.

Je suis convaincu que nous pouvons travailler ensemble pour nous engager à protéger le public.

Bonne lecture !

Notre mission

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) a pour mission d'assurer la protection du public 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

La ChAD inspire confiance, contribue à l'excellence des certifiés et influence l'évolution de leurs pratiques professionnelles.

Nos valeurs



Engagement

Protéger le public par nos actions quotidiennes auprès des certifiés



Rigueur

Cultiver l'excellence et agir consciencieusement et avec professionnalisme



Intégrité

Agir avec honnêteté, authenticité et éthique



Collaboration

Travailler ensemble vers un même objectif dans un esprit d'ouverture et de respect

Orientations, stratégies, actions

Plus d'informations
à chad.ca/plan24-27

3 grandes orientations

→ Être présent → Être excellent → Être innovant

5 stratégies et grands chantiers

Accompagner par la présence et l'excellence

- 1. Développer une relation plus étroite et engagée avec les certifiés et les autres parties prenantes**
 - Solidifier notre présence aux événements de l'industrie et positionner notre expertise en conformité
 - Multiplier les discussions et implications avec les certifiés et les parties prenantes
 - Implanter le concept d'expérience-client au sein des équipes
- 2. Démontrer la compétence et la pertinence de la ChAD auprès de l'industrie**
 - Déployer de nouvelles méthodes d'accompagnement des certifiés pour influencer leurs pratiques en adéquation avec leur quotidien ainsi qu'avec les lois et réglementations
 - Faire évoluer nos ressources actuelles d'accompagnement, dont le catalogue des formations et le site Web

Innover pour évoluer

3. Comprendre les technologies, évaluer leurs impacts sur l'industrie et sur la ChAD, puis intégrer les plus pertinentes dans nos processus et notre offre de services

- | | |
|-------------------|--|
| Comprendre | <ul style="list-style-type: none">– Assurer la vigie sur l'évolution des tendances technologiques– Baliser les pratiques d'encadrement offertes dans les autres juridictions |
| Évaluer | <ul style="list-style-type: none">– Aligner notre offre de services selon l'évaluation des impacts de la technologie sur l'industrie et la pratique des certifiés– Élaborer un plan d'action technologique propre à la ChAD |
| Intégrer | <ul style="list-style-type: none">– Modifier les outils technologiques de la ChAD– Utiliser la vigie afin d'outiller les certifiés et les organisations quant aux changements à venir |

4. Engager nos équipes vers une culture organisationnelle alignée sur les orientations stratégiques de la ChAD (Présence, Excellence, Innovation)

- Approfondir nos méthodes de création et de gestion de l'intelligence collective
- Structurer les données du système de gestion des clientèles (CRM) et les utiliser pour améliorer les méthodes d'accompagnement et les prises de décision

5. Faire évoluer le modèle d'affaires de façon à assurer la pérennité de la ChAD

- Analyser et réfléchir en profondeur le modèle d'affaires actuel de la ChAD
- Diversifier les services actuels offerts aux différentes clientèles
- Répondre à de nouveaux besoins en créant de nouveaux services

Sommaire

Dossier

Protection des renseignements personnels : rappels et nouveautés	8
Texter avec son client : enjeux et bonnes pratiques	38
Règle proportionnelle : astuces pour bien expliquer la méthode de calcul à vos clients	45



Développement professionnel

Trois solutions pour être en contrôle de votre dossier de formation tout au long de la période de référence	62
Cinq services essentiels conçus pour vous	65



Outils en pratique

On raconte que... votre code de déonto s'illustre	69
Votre boîte à outils en ligne : les bonnes pratiques en un seul clic !	74
Remise de crédits aux assurés : une procédure à suivre pour ne rien oublier	75
Protection des renseignements personnels : la procédure à suivre	79





Cas vécu

Dégâts d'eau et règlement de sinistre : les actes clés d'une prise en charge initiale réussie **22**

Quand les devis divergent... quoi faire pour rester objectif et équitable ? **36**

Déontologie

Accent Déonto : votre service d'excellence en déontologie **30**

Lacunes récurrentes de 2023 qui ont mené à une plainte : comment les repérer et les déjouer **88**

En primeur

En primeur

Plan 24|27

Orientations, stratégies, actions **4**

Nouveauté

Des codes QR pour explorer en profondeur divers sujets, accéder à des outils et services, consulter votre dossier de formation, et bien plus encore. Les codes QR sont catégorisés comme suit :

En savoir plus
Pour lire un article plus en détail.

Formation
Pour accéder au catalogue de formations ou à une formation.

Outils
Pour découvrir des outils utiles à votre pratique professionnelle.

Portail
Pour accéder au Portail de la ChAD et à votre dossier de formation.



Spécialité

Cyberassurance : les bonnes pratiques pour exercer votre rôle-conseil et protéger adéquatement vos clients **52**

En primeur

En chiffres

Qui êtes-vous ? **96**





Protection des renseignements personnels : rappels et nouveautés

Texte original publié à chad.ca le 15 août 2023

La protection des renseignements personnels est une question qui préoccupe un nombre croissant de consommateurs et d'entreprises. Pour relever les défis que posent les avancées technologiques et les risques accrus de fuites de données, le gouvernement du Québec a modernisé sa *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (LPRPSP), qui datait de 1994, en adoptant la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (communément appelée Loi 25).

Une partie des dispositions législatives de la nouvelle mouture de la LPRPSP est entrée en vigueur en 2022 et 2023, alors que d'autres prennent effet en septembre 2024. Cet article revient sur certaines notions de base en matière de protection des renseignements personnels et présente les principales nouveautés contenues dans la loi qui ont un impact sur la pratique professionnelle des certifiés.

Mentionnons que la LPRPSP s'applique aux entreprises et individus (dont les certifiés en assurance de dommages) qui recueillent, détiennent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels sur autrui.

Qu'est-ce qu'un renseignement personnel ?

Selon l'article 2 de la loi « est un renseignement personnel, tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet **directement ou indirectement** de l'identifier ».

Exemples de renseignements personnels :

Renseignements d'identification

- Nom
- Adresse, courriel et numéro de téléphone cellulaire
- Numéro d'assurance sociale
- Numéros de carte RAMQ et de permis de conduire
- Rapport du Fichier central des sinistres automobiles ou de la Société de l'assurance automobile du Québec

Renseignements financiers

- Dossier et cote de crédit
- Coordonnées bancaires
- Numéro de carte de crédit et de débit

Renseignements de santé

- Médicaments prescrits
- Contenu du dossier médical
- Rapport d'expertise médicale

Quels renseignements personnels peuvent faire l'objet d'une collecte ?

Seuls les renseignements personnels qui sont considérés comme **nécessaires** pour atteindre les fins de la collecte (c'est-à-dire l'objectif, la raison pour laquelle les renseignements sont recueillis) doivent faire l'objet d'une collecte¹. Au sens de la loi, est nécessaire un renseignement qui s'avère requis pour répondre à ces fins ; il est donc indispensable, essentiel, primordial, et non simplement utile.

Qu'est-ce qu'un renseignement personnel dans le domaine de l'assurance ?

Tout dossier-client (dossier de souscription, de renouvellement ou de réclamation) contient des renseignements personnels. Les notes des employés d'un cabinet peuvent également être considérées comme des renseignements personnels, tout comme un rapport d'enquête et les conclusions sur les causes du sinistre ou encore un rapport de surveillance d'un assuré par un enquêteur privé.

1. Article 5 de la LPRPSP.

Nouveauté : renseignements personnels sensibles

Parmi les nouveautés, la LPRPSP introduit la notion de renseignement personnel dit « sensible ». L'article 12 alinéa 4, en vigueur depuis le 22 septembre 2023, stipule que :

Pour l'application de la présente loi,
un renseignement personnel est :

[...]

2° **sensible** lorsque, **de par sa nature** notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou **en raison du contexte** de son utilisation ou de sa communication, il suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée. (La mise en relief est ajoutée.)

En effet, bien que des renseignements pris isolément puissent sembler inoffensifs, le contexte dans lequel ils sont utilisés peut en faire des renseignements sensibles. Par exemple, les noms et prénoms d'individus, dans un contexte particulier, deviennent des renseignements sensibles dont la divulgation peut causer un préjudice, comme l'a démontré le vol de données extraites du site de rencontres extraconjugales Ashley Madison, en 2015².

En matière d'assurance, beaucoup de renseignements personnels (et notamment des renseignements personnels sensibles) sont recueillis (p. ex., renseignements financiers, médicaux). Il est donc important pour les entreprises d'adopter et de mettre en œuvre des politiques et des pratiques appropriées. Ces politiques devraient prévoir, notamment, les rôles et responsabilités du personnel (incluant les certifiés) tout au long du cycle de vie des renseignements personnels, ainsi que des mesures de sécurité physiques et informatiques et les différents niveaux d'accès à l'information. Autrement dit, chaque employé ne devrait avoir accès qu'aux renseignements qui lui sont nécessaires et essentiels pour effectuer son travail.

2. *Les Affaires*. « Les données du site de rencontres adultères Ashley Madison dévoilées », 19 août 2015.

Par ailleurs, notons que la loi s'applique aux renseignements personnels, et ce, quelles que soient :

- la nature de leur support ;
- la forme sous laquelle ils sont accessibles : écrite (courriel, texto), sonore (enregistrement d'une conversation téléphonique), visuelle (photo, fichier vidéo), informatisée (fichier) ou autre.

Ces renseignements étant de plus en plus souvent conservés sous forme électronique, la formation, les connaissances et les bonnes pratiques liées à l'utilisation des technologies de l'information (sauvegarde des documents, partage de fichiers, transfert électronique et ségrégation de fichiers) sont également primordiales.

Rappel de votre principale responsabilité : protéger les renseignements personnels

Votre principale responsabilité en matière de protection des renseignements personnels consiste à veiller à la protection de ces renseignements, et ce, tout au long de leur cycle de vie. Le point de départ incontournable pour respecter vos obligations consiste à connaître et à mettre en application les politiques et pratiques de votre entreprise en matière de protection des renseignements personnels, y compris les bonnes pratiques en matière de cybersécurité.

Votre code de déontologie rappelle également vos obligations en matière de confidentialité des renseignements recueillis dans le cadre de votre travail.

Les articles 23 et 24 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* (articles 22 et 23 du *Code de déontologie des experts en sinistre*) imposent l'obligation de respecter le secret de tout renseignement personnel ou de nature confidentielle obtenu d'un client et d'utiliser ces renseignements exclusivement aux fins pour lesquelles ils ont été obtenus. Par conséquent, un certifié ne doit pas divulguer ces renseignements obtenus autrement que conformément à la loi ni les utiliser au préjudice du client en vue d'obtenir un quelconque avantage.

Les autres nouveautés

Voici un survol des principales nouveautés qui découlent des modifications de la Loi 25 et qui ont un impact sur votre pratique professionnelle.

1. **La notion de consentement : transparence accrue et langage simple et clair**

La notion de consentement constitue la pierre angulaire de la loi, et ce, depuis son adoption en 1994.

Ainsi, le consentement doit être :

manifeste	le consentement obtenu de la personne concernée doit être clair et sans équivoque ;
libre	fait volontairement, sans pression ni contrainte ;
éclairé	la personne doit avoir compris ce à quoi elle consent, d'où l'importance de formuler la demande en langage simple et clair ;
donné à des fins spécifiques	le consentement doit être donné dans un but précis afin d'atteindre un résultat déterminé ;
d'une durée déterminée ou déterminable	le consentement ne sera valable que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

La Loi 25 est venue renforcer et clarifier les modalités du consentement et des explications qui doivent être fournies pour son obtention (importance de la transparence dans la communication). Voici ce que stipule l'article 14 de la loi :

Un consentement prévu à la présente loi doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Il est demandé à chacune de ses fins, en termes simples et clairs. Lorsque la demande de consentement est faite par écrit, elle doit être présentée distinctement de toute autre information communiquée à la personne concernée. Lorsque celle-ci le requiert, il lui est prêté assistance afin de l'aider à comprendre la portée du consentement demandé. (Les termes en gras constituent les ajouts à la loi.)

Ainsi, chacune des finalités pour lesquelles les renseignements sont demandés et le consentement recherché doit être expliquée en termes simples et clairs³.

3. Article 8, alinéa 4 de la LPRPSP.

2. Consentement exprès

Comme mentionné précédemment, la notion de « renseignements personnels sensibles » est introduite par la Loi 25; la collecte, l'utilisation et la communication de ces derniers à des tiers nécessitent un consentement manifesté de manière **expresse**⁴.

Exprès (explicite) ou implicite ?

De façon générale, la personne concernée peut donner son consentement de manière expresse (explicite), c'est-à-dire par le biais d'un geste concret, verbal ou écrit (par exemple, votre client qui répond « oui » à une question en lien avec la collecte d'une ou des données personnelles).

Le consentement peut aussi être donné de façon implicite, c'est-à-dire qu'il se déduit d'un geste, d'un comportement ou d'une situation (par exemple, votre client qui demande une soumission d'assurance consent implicitement à fournir certains renseignements).

Cependant, depuis le 22 septembre 2023, le consentement doit être obtenu de manière expresse dans le cas d'un renseignement personnel **sensible** :

- lorsqu'une entreprise souhaite l'utiliser à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été recueilli (art. 12);
- lorsque ce renseignement sera communiqué à un tiers (art. 13, al. 2).

4. Articles 12 et 13 de la LPRPSP.

Par exemple, des renseignements personnels sensibles sont recueillis dans le contexte de l'obtention d'une soumission en assurance automobile. Si l'entreprise souhaite utiliser ces renseignements pour offrir de l'assurance habitation, un consentement exprès devra être obtenu, de manière distincte.

Rappelons qu'au moment de recueillir des renseignements personnels pour constituer un dossier, vous devez informer la personne concernée des fins de la collecte ainsi que des droits d'accès ou de rectification⁵.

En rappel : verbal ou écrit ?

Le consentement peut être obtenu de façon verbale ou écrite. En cas de consentement verbal, il est important de noter au dossier les renseignements utiles concernant vos échanges avec le client et les informations que vous lui avez fournies, notamment les fins de la collecte.

5. Article 8 de la LPRPSP.

3.

Le responsable de la protection des renseignements personnels

Depuis le 22 septembre 2022, les entreprises doivent désigner un responsable de la protection des renseignements personnels⁶. Dans bien des cas, il s'agit d'un haut dirigeant.

Cette personne est notamment responsable de veiller au respect et à la mise en œuvre de la loi, et de voir à ce que l'entreprise traite les données personnelles qu'elle détient conformément aux lois. Elle doit, entre autres, mettre en place les politiques internes entourant la gestion des données, gérer les incidents de confidentialité ainsi que traiter les demandes d'accès et les plaintes liées à la protection des renseignements personnels.

Le titre du responsable et ses coordonnées doivent être publiés sur le site Web de l'entreprise pour permettre aux clients de s'y adresser directement⁷.

6. Article 3, alinéa 1 de la LPRPSP.

7. Article 3, alinéa 1 de la LPRPSP.

Il est de votre responsabilité de savoir qui est la personne ou le service responsable de la protection des renseignements personnels au sein de votre entreprise. En effet, en cas d'incident de confidentialité, vous devrez communiquer avec cette personne ou le service responsable pour :

- l'informer de tout incident de confidentialité dans lequel vous êtes impliqué, et
- prendre les mesures pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé aux personnes concernées et éviter que de nouveaux incidents de même nature se produisent.

Exemples d'incident de confidentialité :

- envoi d'un courriel contenant des renseignements personnels à un mauvais destinataire ;
- vol d'un ordinateur portable contenant des renseignements personnels de clients ;
- piratage ou intrusion informatique menant à un vol ou à une perte de données ;
- extraction de données par une personne non autorisée.

Communication à des tiers

Le consentement de l'assuré est également essentiel à la communication de renseignements personnels à des tiers. Comme le stipule la LPRPSP : « Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui ni les utiliser à des fins non pertinentes à l'objet du dossier, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi ne le prévoie. »⁸

8. Article 13 de la LPRPSP.

La protection des renseignements personnels : une responsabilité partagée

Le cabinet ou l'entreprise doit, notamment, s'assurer que ses employés (certifiés ou non) comprennent et respectent leurs obligations en matière de confidentialité.

Quant à vous, agents, courtiers et experts en sinistre, rappelons que vous devez continuer à assurer la protection des renseignements personnels, peu importe le lieu où ils se trouvent ou leurs supports de conservation. Pour ce faire, il est important de développer et maintenir de bons réflexes en matière de protection des renseignements, notamment :

- éviter de laisser vos dossiers contenant des renseignements personnels à la vue du public, de vos collègues de bureau qui ne sont pas concernés par ces dossiers ou des résidents de votre domicile. Rangez-les dans des classeurs fermés et verrouillés ;
- utiliser des outils technologiques adéquats : mots de passe confidentiels et robustes, systèmes de cryptage de données, pare-feu, etc. ;
- éviter d'utiliser des connexions Wi-Fi non sécurisées lorsque vous êtes sur la route.

En bref

Que vous soyez agent, courtier en assurance de dommages ou expert en sinistre, vous devez respecter le secret des renseignements personnels que vous fournissent les clients et ne les utiliser qu'aux fins pour lesquelles vous les avez obtenus, à moins qu'une disposition d'une loi ou d'une ordonnance d'un tribunal compétent ne vous relève de cette obligation.

De plus, vous ne devez en aucun cas divulguer les renseignements personnels ou de nature confidentielle que vous avez obtenus autrement que conformément à la loi, ni les utiliser au préjudice de votre client ou en vue d'obtenir un avantage pour vous-même ou pour une autre personne. —

Outils pour les certifiés

Procédure pour la protection des renseignements personnels (agents, courtiers et experts en sinistre)
À consulter en p. 79



Outils



Formation



Dégâts d'eau et règlement de sinistre : les actes clés d'une prise en charge initiale réussie



L'intensité des pluies diluviennes et leur fréquence, les infrastructures déficientes, les bris d'appareils sanitaires : voilà autant de facteurs qui contribuent à faire grimper le nombre de sinistres liés aux dégâts d'eau, la première cause de réclamation en assurance habitation au Québec¹.

Lorsqu'un dossier de réclamation lui est confié, l'expert en sinistre doit exercer son rôle de manière professionnelle en assumant les responsabilités qui lui incombent – enquêter, estimer, négocier.

Et lorsqu'un dégât d'eau survient, il ne doit négliger aucune de ses obligations, car une simple omission peut entraîner des conséquences désastreuses. Cet article vise à détailler les bonnes pratiques qui favorisent une prise en charge initiale réussie lors d'une réclamation.

L'histoire qui suit illustre bien les fâcheuses conséquences d'un dossier qui déraile dès le début.

1. Site Web infoassurance.ca. « De plus en plus de dégâts d'eau ».



Cas vécu : une fuite d'eau qui se transforme en cauchemar

L'histoire commence un samedi par une simple fuite dans le réservoir d'une toilette qui provoque un dégât d'eau². L'assurée éponge l'eau durant la soirée et communique avec sa compagnie d'assurance le lundi matin. L'experte en sinistre affectée au dossier de réclamation se présente sur les lieux avec l'évaluateur deux jours plus tard.

Malheureusement, l'experte en sinistre omet de mettre en place les mesures d'urgence qui s'imposent pour assécher les lieux – ouverture des murs et des plafonds, installation d'un ventilateur industriel – éviter ainsi l'apparition de moisissures. Seules une équipe pour recueillir les vêtements trempés et une autre pour évaluer les meubles endommagés par l'eau seront dépêchées sur les lieux.

Alors que l'évaluateur prépare son rapport, qui sera livré trois semaines plus tard, l'assurée s'inquiète : sa résidence demeure humide. L'experte en sinistre tient des propos rassurants – quoique faux, en affirmant que les murs, puisqu'ils sont en plâtre, ne moisiront pas, car l'eau ne s'y est pas accumulée.

Pourtant, 16 jours après le sinistre, des traces de moisissure commencent à apparaître sur les meubles de l'assurée et sur les carreaux de plafond du sous-sol. Devant l'insistance de l'assurée, une équipe de nettoyage sera dépêchée à sa résidence trois jours plus tard.

Les travaux d'assèchement ne permettront pas d'empêcher la propagation des spores des moisissures à l'ensemble de la résidence. Une décontamination entière des lieux sera finalement nécessaire, forçant l'assurée à vivre à l'hôtel pendant près d'un an. La facture des travaux finira par s'élever à 280 000 \$ alors qu'elle n'aurait pas dépassé 30 000 \$ si le dossier avait été traité avec diligence et compétence.



2. ChAD c. Bilinski, 2016 CanLII 140156 (QC CDCHAD).

Les leçons à tirer et les actes clés

Comme le stipule l'article 10 de son code de déontologie, « [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 ». Or qui dit être intègre dit s'assurer que toutes les mesures sont prises pour protéger les biens.

Le code indique aussi que « [l']expert en sinistre doit agir promptement, honnêtement et équitablement dans la prestation de ses services professionnels dans le cadre des mandats qui lui sont confiés. »

Mais dans les faits, qu'est-ce que ça signifie ? Cet article se penche sur les bonnes pratiques que doit adopter l'expert en sinistre dans les heures et les jours qui suivent le sinistre auquel il est affecté.

Prendre rapidement connaissance des informations disponibles

Dès qu'un dossier lui est attribué, l'expert en sinistre doit consulter la documentation disponible, notamment l'avis de sinistre, un document clé, et enclencher les étapes du traitement du dossier sans tarder. « En principe, l'avis de sinistre, qu'il soit produit par le courtier ou l'assureur, devrait décrire en détail la situation vécue par l'assuré, explique Linda Collin, cheffe d'équipe technique et experte en sinistre chez IndemniPro. D'où provient la fuite d'eau – réfrigérateur, évier de cuisine, toilette, toiture, égout ? S'agit-il d'eau propre, souillée, contaminée ? Quelles sont les pièces de l'habitation touchées par le sinistre ?

L'endroit est-il habitable ? Quelles mesures ont été prises par le client pour protéger son bien et éviter une aggravation du dommage ? Grâce à ces précieuses informations, l'expert en sinistre pourra enclencher le processus de règlement en s'appuyant sur des bases solides. »

Et que doit faire l'expert si l'avis de sinistre lui semble incomplet ? « Il lui revient d'obtenir les renseignements manquants pour lui permettre de bien faire son travail et d'accompagner adéquatement l'assuré », précise Linda Collin.

L'expert peut par exemple :

- rappeler le courtier qui a produit l'avis de sinistre ou encore ;
- communiquer avec les fournisseurs qui ont procédé à des travaux d'urgence, le cas échéant.

Établir un premier contact avec l'assuré

Pour le sinistré, subir un dégât d'eau est une expérience stressante et souvent difficile, sans compter qu'il est parfois complexe pour un non-initié de comprendre ses propres responsabilités (dont limiter les dommages) ainsi que la portée et les limites des polices d'assurance.

L'un des rôles de l'expert en sinistre est d'accompagner le sinistré et de lui expliquer en détail les étapes initiales du règlement (à très court terme, dans les prochaines heures, dans les jours à venir). Il doit aussi lui donner les conseils d'usage, dont l'importance de limiter les dommages, de conserver des preuves et de bien suivre les étapes de sa réclamation pour être en mesure de prendre des décisions éclairées durant tout le traitement du dossier.

C'est le moment de poser des questions pointues à l'assuré sur les circonstances du sinistre, l'état des lieux, les biens abîmés et les caractéristiques particulières (est-ce une demeure patrimoniale ?) de façon à bien circonscrire les travaux d'urgence à réaliser. L'expert en sinistre ne doit pas hésiter à se déplacer sur les lieux du sinistre pour étoffer sa collecte d'information. Il doit notamment réunir des preuves pour documenter le dossier (photos, vidéos, rapport d'un fournisseur).

« Lorsque l'expert en sinistre est affecté à un dossier de réclamation, il devrait toujours se demander : si mon dossier devait être présenté à la cour demain matin, considérerait-on qu'il a été élaboré dans les règles de l'art ? », mentionne Linda Collin.

Coordonner la mise en œuvre des travaux prioritaires et d'urgence

Dans l'histoire présentée au début de ce texte, l'experte en sinistre a entre autres contrevenu à l'article 58(1) de son code de déontologie en exerçant ses activités de façon négligente, notamment en tardant à faire ouvrir les murs et les plafonds et à assurer une ventilation adéquate des lieux.

Si une entreprise est mandatée par l'assureur avant son affectation au dossier, l'expert en sinistre doit demander un compte rendu au fournisseur pour pouvoir prendre connaissance du dossier et être en mesure de le prendre en charge adéquatement.

Il revient par ailleurs à l'expert en sinistre de mandater les fournisseurs appropriés afin qu'ils lui transmettent les détails, les rapports, les évaluations ou les informations nécessaires pour prendre une décision quant à la cause du sinistre, au montant des dommages ainsi qu'à la dépréciation, à la perte ou au remplacement des biens.

Déterminer la cause du sinistre dans les meilleurs délais

C'est l'expert en sinistre qui doit déterminer la cause du sinistre en s'appuyant sur les déclarations écrites ou verbales des assurés et des intervenants. Cette fonction lui incombe en fonction de l'article 10 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* qui stipule qu'il revient à l'expert d'enquêter sur le sinistre.

Déterminer si les conditions du contrat couvrent le sinistre et les dommages, et s'il y a des limitations et des exclusions

Lorsqu'un expert en sinistre est affecté à un dossier de réclamation après le début des travaux d'urgence, il doit demander rapidement un compte rendu au sinistré ou aux fournisseurs afin de savoir, entre autres, si les limites seront atteintes ou dépassées. Il doit évaluer la situation et donner l'heure juste au sinistré : les coûts engagés sont-ils remboursables ? S'ils ne le sont pas, ou si la réclamation n'est pas recevable en entier, qui devra payer ?

Donner un mandat clair aux fournisseurs

Il revient aussi à l'expert en sinistre de superviser le travail des fournisseurs ainsi que l'avancement et le calendrier des travaux. Pour y parvenir, l'expert en sinistre doit faire équipe avec les intervenants appropriés sans toutefois déléguer ses responsabilités. Si des éléments lui échappent, il doit poser des questions pour obtenir les éclaircissements qui s'imposent.

Même si le spécialiste en restauration après sinistre est présent dès les premières heures après le dégât d'eau, il n'en demeure pas moins que l'expert en sinistre est le maître d'œuvre du processus complet et qu'il doit être le mandant des fournisseurs qui l'aideront à assumer ses responsabilités. Le chef d'orchestre, c'est lui.

Faire preuve de transparence en tout temps

Retards hors de votre contrôle lors du traitement de la réclamation, difficulté à établir la cause du sinistre, limites du contrat ayant des répercussions importantes sur l'indemnisation : votre devoir de transparence envers l'assuré est à la base de votre valeur ajoutée comme professionnel.

Faites preuve de clarté lorsque vous transmettez des informations à l'assuré, par exemple en lui indiquant :

- la cause et la durée estimée de tout retard qui survient en cours de route ;
- la raison pour laquelle il reçoit un avis ou une reconnaissance de réserve, le cas échéant ;
- tout élément qui a des conséquences sur l'une ou l'autre de vos responsabilités, que ce soit durant l'enquête, l'estimation des dommages ou la négociation du règlement.



N'oubliez pas que la compréhension d'un règlement de sinistre peut être complexe pour l'assuré. Plus vous faites preuve de transparence, plus celui-ci se sentira en confiance et mieux il comprendra les étapes et les décisions qu'il doit prendre.



Tout noter au dossier-client

On ne saurait assez insister sur l'importance pour l'expert en sinistre de noter au dossier toutes ses interventions et tous ses échanges dans le dossier-client.

En terminant, rappelons que les échanges avec l'assuré quant au rôle joué par les divers intervenants dans le processus et les différents choix qui s'offrent à lui doivent toujours être au cœur du règlement d'un sinistre. —

— Outils



— En savoir



plus

Accent Déonto : votre service d'excellence en déontologie

Vous avez une question sur
votre pratique professionnelle ?

Un enjeu de l'industrie vous
interpelle particulièrement ?

Vous cherchez un outil pour
optimiser vos façons de faire dans
le respect des lois et règlements ?

Vous avez à cœur d'offrir un service
de haute qualité à vos clients ?

Accent Déonto vous accompagne en vue d'atteindre l'excellence dans la maîtrise des bonnes pratiques déontologiques. Échanger avec Accent Déonto vous permet d'être mieux outillé en plus de contribuer à l'amélioration en continu des services d'accompagnement de la ChAD par vos idées et suggestions.

Vos collègues nous ont appelés, pourquoi pas vous ?

En 2023, Accent Déonto a répondu à quelque **1 153 demandes d'information** provenant des certifiés en lien avec leur pratique professionnelle. Les thématiques les plus souvent abordées ont porté sur le rôle-conseil des certifiés, la protection des renseignements personnels, la fin de mandat et le traitement des réclamations.

D'ailleurs, les rappels déontologiques présentés aux pages suivantes compilent des réponses d'Accent Déonto à des questions d'intérêt posées en 2023.



C'est à votre tour de nous contacter ?

Voici comment nous joindre :

514 842-2591

1 800 361-7288

info@chad.ca



Coût de reconstruction versus valeur marchande : quelles explications fournir aux clients ?

Texte original publié dans *La ChADEXpress* le 16 mars 2023

Mise en situation : dans un contexte de surenchère immobilière, un assuré achète un bungalow au coût de 500 000 \$. Il indique à son courtier qu'il souhaite assurer sa propriété pour un montant équivalent à sa valeur au moment de l'achat. Toutefois, selon le logiciel de l'assureur guidant le calcul lors de la souscription, le coût de reconstruction de la maison serait plutôt de 350 000 \$. Quelles explications le courtier doit-il fournir à l'assuré ?

R. Tout d'abord, votre rôle en tant qu'agent ou courtier n'est pas d'évaluer la valeur du bâtiment à assurer. Vous devez conseiller l'assuré sur la façon de bien calculer le montant de protection nécessaire pour lui permettre de prendre une décision éclairée. Expliquez-lui que :

- Le coût de reconstruction n'est pas la même chose que la valeur marchande ou le montant de l'évaluation municipale, qui peuvent être influencés par des facteurs tels que le contexte économique, l'emplacement géographique et la valeur du terrain.
- Plusieurs éléments doivent être pris en considération pour évaluer le coût de reconstruction d'une propriété, dont l'âge du bâtiment, les frais de démolition et d'enlèvement des débris ainsi que les améliorations majeures effectuées au fil des ans.
- 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.
- Il n'est pas nécessaire d'assurer la propriété pour un montant supérieur au coût de reconstruction, car lors d'un sinistre – perte totale, l'assureur ne versera que la somme requise pour reconstruire le bâtiment.
- La meilleure évaluation d'un bâtiment est celle effectuée par un évaluateur professionnel.

— En savoir



Sinistre lié à un appareil de chauffage au mazout : rappel de votre devoir d'information

Texte original publié dans *La ChADEXpress* le 20 juillet 2023

Mise en situation : un expert en sinistre traite une réclamation liée à un déversement d'un réservoir de mazout. Quelles sont les bonnes pratiques ?

R. Si vous êtes mandaté pour gérer un dossier impliquant un réservoir de mazout servant à alimenter des appareils de chauffage, vous devriez informer votre client des nouvelles dispositions concernant le remplacement ou la réparation de ses appareils qui chauffent l'espace ou l'eau et être en mesure de bien expliquer l'impact de la réglementation.

De plus, lorsqu'il s'agit de dommages causés par des produits pétroliers, vous devriez agir rapidement et prudemment afin d'éviter des conséquences importantes. Vous pouvez lire l'article *Réservoir de mazout : déterminer les causes d'un déversement* pour comprendre les composantes des équipements pétroliers et les normes qui s'appliquent et vous aider à effectuer votre enquête et à déterminer les causes du sinistre.



Franchises du syndicat de copropriétaires et votre rôle-conseil

Texte original publié dans *La ChADEXpress* le 16 février 2023

Mise en situation : un administrateur de syndicat des copropriétaires vous demande d'augmenter les franchises du contrat pour diminuer la prime d'assurance. Comment bien le conseiller ?

R. Informez votre client que la plus haute franchise prévue au contrat (excluant celle pour les tremblements de terre ou les inondations) représente la somme à verser au fonds d'auto-assurance. Si le syndicat augmente ses franchises, les copropriétaires devront cotiser davantage au fonds d'auto-assurance, en plus de contribuer au fonds de prévoyance.

Le syndicat doit souscrire des assurances, prévoyant une franchise raisonnable, contre les risques usuels couvrant la totalité de l'immeuble. Pour vérifier si la franchise est raisonnable, divisez-la par le nombre d'unités; vous pourrez établir le montant approximatif que devrait assumer chaque unité et comparer si ce coût s'apparente au montant que devrait habituellement payer un assuré en assurance habitation (environ de 500 \$ à 1 000 \$).

Documentez de façon détaillée vos échanges avec l'administrateur pour en conserver une trace.



Période achalandée : conseils pour respecter les délais, assurer les suivis et bien servir vos clients

Texte original publié dans *La ChADEXpress* le 25 mai 2023

Mise en situation : période des déménagements et des renouvellements, multiplication des sinistres en raison des catastrophes naturelles, pénurie de main-d'œuvre, délais d'approvisionnement en matériaux et pièces d'auto... Nous sommes conscients que ces situations peuvent provoquer un bouchon d'appels, de courriels et de dossiers à traiter en plus d'entraîner des répercussions sur votre travail et, par ricochet, sur la protection du public. Comment devenir un as de la gestion du temps pour répondre à vos clients dans les meilleurs délais et ainsi respecter vos obligations ? Voici trois conseils d'Accent Déonto :

- R. 1. Adoptez une méthode de travail** pour rendre compte de vos actes aux clients. Pour les agents et courtiers, gérez l'échéancier des renouvellements suffisamment en avance afin de respecter les délais requis. Pour les experts en sinistre, informez le client des étapes de son dossier de réclamation, en envoyant par exemple des courriels ou des messages textes de suivi.
- 2. Faites preuve de transparence quant à vos disponibilités.** Accusez réception des messages et gérez les attentes du client. Indiquez-lui un délai raisonnable dans lequel il peut s'attendre à recevoir une communication de votre part. Rappelez-vous que même si vous vivez une période achalandée, vous devez donner suite dans les plus brefs délais aux instructions du client et de l'assureur.
- 3. En cas d'absence, de vacances ou d'indisponibilité, prévoyez une réponse automatique d'absence** du bureau suivant la réception d'un courriel. Enregistrez un message sur votre boîte vocale qui explique brièvement la situation et fournit les coordonnées de la personne à joindre durant votre absence. Si vous communiquez par voie électronique, faites-le de façon sécuritaire.

Vous ne croyez pas être en mesure de respecter vos obligations professionnelles ? Avisez votre supérieur. Il pourra identifier avec vous des solutions pour remédier à la situation. —

Quand les devis divergent... quoi faire pour rester objectif et équitable ?

Texte original publié à chad.ca le 8 mars 2023



Q. Vous offrez 10 000 \$ à une assurée pour des réparations à sa salle de bain à la suite d'un bris de tuyau ayant causé un dégât d'eau. L'assurée soutient que le coût de la main-d'œuvre et des matériaux nécessaires aux travaux vaut plutôt 15 000 \$. Elle refuse l'indemnisation, ce qui fait stagner le traitement de sa réclamation. Comment devez-vous agir ?

R. Tout d'abord, rappelez-vous que votre conduite doit être objective, en vertu de l'article 15 du *Code de déontologie des experts en sinistre*. Cela signifie que vous devez garder une attitude ouverte et respectueuse envers les arguments de l'assurée. Qui plus est, vous avez l'obligation d'agir équitablement, en respectant les droits de chacun (article 27), et ce, même si vous êtes mandaté par une partie, soit l'assureur dans l'histoire ci-dessus. Par exemple, il serait inéquitable de refuser le montant demandé par l'assurée sans bien analyser les raisons de la divergence des évaluations.

Il est important d'expliquer clairement la façon dont vous êtes arrivé à une offre de règlement de 10 000 \$. Par exemple : sur quoi vous êtes-vous basé ? Quel est le taux horaire utilisé pour évaluer le coût de la main-d'œuvre ? Quel type de matériaux avez-vous inclus ? Y a-t-il des limites prévues au contrat d'assurance qui ont un impact sur l'offre de règlement ? L'assurée a-t-elle demandé le déplacement des sanitaires, ce qui nécessite des travaux additionnels ? Qu'est-ce qui vous permet de conclure que l'indemnisation ne peut pas être augmentée à 15 000 \$, comme le souhaite l'assurée ?

Accompagner l'assurée

Si, malgré vos explications, l'assurée est toujours en désaccord avec l'indemnité offerte, vous devez l'accompagner pour la suite des choses. Expliquez-lui qu'elle devra vous **fournir des preuves** pour démontrer son point de vue. Celles-ci peuvent être un échantillon du matériel requis pour effectuer les réparations ou un comparatif des prix actuels de certains éléments ou équipements qui font varier le devis. Référez-la à l'article-conseil *Quoi faire en cas de désaccord avec la décision de mon assureur ?* à [chad.ca](#).

N'oubliez pas que l'assurée a le droit de faire valoir son point de vue, et s'il s'avère qu'elle a raison, vous devez traiter équitablement sa réclamation. —





Cet article a d'abord été publié dans le bulletin Praeventio du Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec et sur le site Web Droit-Inc.com. Avec la permission de ses autrices, la ChAD le republie en l'adaptant aux besoins des certifiés en assurance de dommages : agents, courtiers et experts en sinistre.

Texter avec son client : enjeux et bonnes pratiques

Texte original publié à chad.ca le 13 octobre 2022

Les messages textes sont bien ancrés dans nos vies personnelles. Sur le plan professionnel, plusieurs emploient quotidiennement les messages textes pour communiquer avec leurs clients. Certes, il existe plusieurs avantages à l'utilisation des messages textes. Cependant, certains enjeux sont également associés à l'usage de cette technologie de l'information. Ainsi, l'objectif de cet article est de susciter une réflexion sur ces enjeux et de présenter des mesures préventives en lien avec leur utilisation.

Avantages liés à l'utilisation de messages textes

L'utilisation de messages textes pour communiquer avec nos clients peut entraîner une certaine méfiance qui, comme nous le verrons plus loin, n'est pas dénuée de fondement. Cependant, il faut reconnaître que bien utilisé, ce moyen de communication présente des avantages, dont :

- La simplicité et l'efficacité ;
- La flexibilité : le message texte nous offre la possibilité de communiquer avec nos clients rapidement ;
- La prise en compte des préférences de nos clients en matière de communication : notons que 85 % des propriétaires de téléphone intelligent préfèrent texter plutôt que transmettre un courriel ou parler au téléphone ;
- De la même manière, la perception par nos clients d'un service plus personnalisé et centré sur leurs besoins ;
- Le meilleur taux d'ouverture des messages textes en comparaison avec les courriels : les messages textes possèdent un taux d'ouverture de plus de 95 % alors qu'il est d'environ 20 % pour les courriels ;
- De manière corollaire, le taux de réponse est également plus élevé avec les messages textes (45 %) en comparaison avec les courriels (6 %) ;
- Enfin, le temps requis pour obtenir une réponse à un message texte avoisine 90 secondes comparé à 90 minutes pour un courriel.

Situations appropriées à l'utilisation de messages textes

Bien que la communication par messages textes paraisse séduisante, il convient de s'interroger sur les situations propices à leur envoi. En effet, il ne faut pas croire que l'utilisation de messages textes peut être généralisée à l'ensemble de nos communications avec nos clients. Voici donc quelques situations qui se prêtent bien à leur utilisation :

- Confirmer ou planifier l'heure et l'endroit d'une rencontre ;
- Reconfirmer une date d'audition ;
- Faire un petit sondage de satisfaction ;
- Féliciter le client pour un événement heureux.



Cependant, l'emploi de messages textes devrait être évité lorsqu'il s'agit de donner un avis ou de discuter de la stratégie d'un dossier. Tout sujet requérant des explications complexes ou l'apport de nuances mérite d'être plus amplement discuté avec le client. Ensuite, l'envoi d'un écrit confirmant les points discutés s'avère essentiel et permettra au client de s'y référer au besoin. Le client doit pouvoir bénéficier de l'ensemble de l'information appropriée pour prendre une décision éclairée.

Un client transmet une question par message texte pour laquelle il s'avère préférable d'en discuter de vive voix ? Pas de panique ! Voici quelques exemples de messages textes courtois invitant le client à privilégier un autre mode de communication :

- Ce sujet est trop complexe pour en discuter par message texte. Pouvons-nous fixer une rencontre ou un appel téléphonique ?
- Il s'agit d'une décision stratégique importante qui nécessite d'approfondir la question ensemble.
- Cette idée me semble risquée. Appelez-moi afin que je vous en explique les raisons.

L'envoi de ces courts messages répond au désir du client qui veut obtenir une réponse rapide et permet d'éviter les malentendus qui peuvent survenir en raison d'une réponse incomplète ou trop simplifiée.

Pistes de réflexion avant d'envoyer des messages textes aux clients

Certes, les avantages de l'utilisation de messages textes sont notables. Toutefois, les enjeux liés à ce mode de communication le sont tout autant :

Sécurité et confidentialité

Bien que ces termes soient interreliés, leur signification est différente. La **sécurité** renvoie à la question de savoir si le message texte sera sécurisé numériquement. Autrement formulé, existera-t-il des barrières empêchant des personnes mal intentionnées d'intercepter le message texte ? Quant à la **confidentialité**, il s'agit de déterminer qui aura accès au contenu du message texte. Gardons à l'esprit que plusieurs applications de messagerie texte ne chiffrent pas le contenu de nos conversations. Ceci implique qu'une personne qui intercepte un message texte est en mesure de lire le contenu de celui-ci.

Documentation des dossiers

Une des mesures préventives qui revient constamment dans nos articles-conseils est l'importance de documenter ses dossiers. Or, il s'agit d'un défi avec les messages textes. De manière générale, seuls les messages textes les plus récents demeurent accessibles à l'utilisateur du téléphone intelligent.

Relation professionnel-client non désirée

Pensons à la situation d'un ami qui nous « texte » pour nous poser une question en lien avec un dommage par l'eau survenu à sa résidence et causé par une conduite appartenant à la ville. En lui répondant, nous venons de créer une relation professionnel-client.

Risques de malentendu

La simplicité, la rapidité et la moins grande formalité des messages textes peuvent nous amener à simplifier indûment une réponse ou à transmettre de l'information incomplète. Ainsi, des malentendus sont susceptibles de se produire.

Conciliation travail-vie personnelle et santé

En donnant notre numéro de téléphone cellulaire, nous nous retrouvons à faire preuve d'une disponibilité accrue.

Mesures préventives

Cela étant dit, une fois la décision prise d'utiliser les messages textes comme moyen de communication avec nos clients, quelles sont les mesures préventives permettant de mitiger les effets négatifs de certains enjeux traités ci-haut ?

- **Obtenez le consentement du client à l'utilisation des messages textes.**
 - **Refusez de communiquer par messages textes avec un client potentiel avant qu'un mandat en bonne et due forme vous soit confié.**
- **Discutez avec vos clients et gérez leurs attentes relativement à l'utilisation des messages textes. Plus particulièrement, les sujets suivants devraient être abordés :**
 - La sécurité et la confidentialité de ce mode de communication ;
 - L'application qui sera utilisée pour « texter » ;
 - Les délais de réponse aux messages textes et votre disponibilité ;
 - Les sujets qui pourront être traités par messages textes.
- **Assurez-vous d'utiliser des applications de messagerie texte permettant le chiffrement de vos conversations. Par ailleurs, assurez-vous également que le client utilise la même application. En effet, plusieurs d'entre elles nécessitent que l'interlocuteur utilise la même application.**
- **Protégez votre cellulaire avec un mot de passe.**
 - **Désactivez la fonction d'aperçu du message : plusieurs applications affichent le message texte lorsque celui-ci est reçu, et ce, même si le téléphone est verrouillé. Pour des raisons de confidentialité, le professionnel et son client devraient désactiver cette fonctionnalité.**

-  Documentez vos dossiers : il est possible de conserver une copie des échanges par messages textes manuellement, notamment par le biais d'une capture d'écran ou d'applications. Cependant, les risques d'erreurs ou d'avoir une copie incomplète sont grands. La tâche peut également s'avérer laborieuse. Pour cette raison, il existe des solutions de « textage » automatisées pour entreprise. Elles permettent d'enregistrer un message texte directement dans le dossier du client.

-  Protégez votre vie personnelle et votre santé : certaines de ces solutions automatisées permettent également de masquer votre numéro de cellulaire lors de l'envoi d'un message texte. En fait, ce sera le numéro de téléphone de votre organisation qui apparaîtra à votre interlocuteur. L'autre possibilité est d'avoir un téléphone cellulaire pour usage personnel et un autre pour usage professionnel.

Une fois cette méthode de communication adoptée, rappelez-vous qu'il faudra faire un suivi attentif de votre boîte de courriels, messages textes, messages téléphoniques laissés dans la boîte vocale de votre téléphone cellulaire et messages téléphoniques laissés dans la boîte vocale du bureau. Sinon, certains messages pourraient vous échapper. En adoptant ces mesures préventives, vous contribuerez ainsi à une utilisation plus sereine de cette technologie. —

Références :

Ford Blakely. « 5 Tips for Using Text Messaging for Client Communications. » *Law Technology Today*, 20 mars 2018.

« Texting is the New Email for Customer Communication. » *Medallia Zingle*, 19 septembre 2017.

Jim Calloway et Ivan Hemmans. « The 411 on Texting for Lawyers. » *ABA TECHSHOW 2018*, 9 mars 2018.

Patrick Smith. « Hey, you Up? The Lure and Consequences of Texting With Clients. » *The American Lawyer*, 24 mars 2021.

Sharon Miki. « A Complete Guide for Lawyers Texting Clients. » *Clio*, 17 février, 2021.

Tom Kulik. « To Text, Or Not To Text, Clients: An Ethical Question For A Technological Time. » *Above the Law*, 11 février 2019.

À propos des auteures

Les auteures exercent toutes deux au Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du Barreau du Québec. M^e **Guylaine LeBrun** est avocate et coordonnatrice aux activités de prévention. Quant à M^e **Judith Guérin**, elle est avocate aux activités de prévention.

Règle proportionnelle : astuces pour bien expliquer la méthode de calcul à vos clients

La règle proportionnelle est une méthode de calcul qui permet de déterminer un montant d'assurance suffisant en fonction du coût de remplacement d'un bien.

L'agent ou le courtier doit expliquer au client la règle proportionnelle et le mettre en garde contre les risques d'être sous-assuré. C'est à cette condition qu'il fera un choix éclairé.

La meilleure explication est souvent celle qui s'appuie sur des exemples concrets, visuels et chiffrés. Ainsi, cet article contient de l'information et des exemples pour vous aider à expliquer au client les éléments qui permettent de bien effectuer le calcul.

Règle proportionnelle : l'indemnité proportionnelle en cas de sous-assurance

L'article 2493 du *Code civil du Québec* prévoit l'application d'une règle proportionnelle. En vertu de cet article, si un bien n'est pas assuré pour sa pleine valeur, soit 100 %, l'assureur peut ne payer qu'une indemnité proportionnelle en cas de perte partielle.



Exemple :

Si un bâtiment vaut 500 000 \$ (coût de reconstruction), mais est assuré pour 250 000 \$ (50 % de sa valeur), un sinistre causant 200 000 \$ de dommages (perte partielle) donnerait droit à une indemnisation de 50 % des dommages, soit 100 000 \$, **même** si le montant d'assurance total est de 250 000 \$.

La clause de règle proportionnelle dans les contrats d'assurance

Certains contrats, surtout en assurance des entreprises, contiennent une clause de règle proportionnelle (ou « coassurance »), qui modifie la règle du 100 % par défaut en stipulant une exigence de 80 % ou 90 %. Cela signifie que le montant d'assurance souscrit doit être d'au moins 80 % ou 90 % de la valeur du bien, selon le cas, pour ne pas être pénalisé en cas de perte partielle. Concrètement, cela laisse une certaine latitude, ou procure un avantage à l'assuré qui ne sera pas pénalisé (lors d'une perte partielle) si son bien n'est pas assuré à 100 % de sa valeur.

Au Québec, les contrats d'assurance habitation des particuliers ne contiennent habituellement plus de telles clauses. En l'absence d'une clause spécifique, c'est la règle générale qui s'applique, soit la règle proportionnelle à 100 %.

Les clauses de valeur à neuf, souvent appelée *valeur à neuf garantie* (ou bonifiée), viennent pallier, en partie du moins, un écart éventuel entre la valeur assurée et le coût de reconstruction dans la mesure où les conditions prévues au contrat sont satisfaites.

Respect de la clause proportionnelle – montant d'assurance requis

Si le montant d'assurance souscrit respecte le pourcentage indiqué dans la clause de règle proportionnelle au contrat, l'assuré recevra une indemnité pour le plein montant de la perte en cas de perte partielle, même si le bien n'est pas assuré pour sa pleine valeur.

Cette protection pourrait s'avérer particulièrement importante en matière de copropriétés, où des pertes partielles qui ne seraient pas pleinement indemnisées pourraient entraîner des conséquences financières fâcheuses pour les syndicats des copropriétaires et, par ricochet, pour tous les copropriétaires.

Conséquences de la règle proportionnelle sur l'indemnité

Vos clients doivent comprendre que cette règle **peut avoir pour effet de limiter le montant de l'indemnité versée en cas de perte partielle**. Voici deux points essentiels sur lesquels attirer leur attention.

1.

En cas de perte totale, si le montant d'assurance inscrit au contrat est inférieur à la valeur du bien ou de l'immeuble (situation de sous-assurance), l'indemnité versée en cas de sinistre sera limitée au montant assuré et pourrait ne pas couvrir la pleine valeur des dommages.

Exemple :

Un immeuble valant 400 000 \$ est assuré pour un montant de 300 000 \$. En cas de perte totale, il ne serait indemnisé qu'à hauteur de 300 000 \$, soit la limite d'assurance. Il est donc conseillé de choisir un montant d'assurance égal à la valeur du bien assuré, ou à son coût de remplacement si l'assuré a une clause « valeur à neuf ».

2.

En cas de perte partielle, la notion de règle proportionnelle entre en jeu pour déterminer à quelle indemnité l'assuré aurait droit. Pour obtenir une indemnité qui couvre la pleine valeur des dommages lors d'une perte partielle, votre client doit assurer ses biens pour un montant minimum correspondant à la valeur du bien ou, le cas échéant, au pourcentage mentionné à la clause de règle proportionnelle de l'assureur, généralement 80 % ou 90 %.



S'il ne respecte pas le pourcentage exigé en vertu de la clause de règle proportionnelle (l'immeuble n'est **pas** assuré pour le montant minimum requis en vertu de la clause), le client recevra une indemnité moindre et devra assumer une part des dommages, même si le montant d'assurance souscrit était suffisant pour indemniser entièrement la perte partielle subie.

Calculer un montant d'assurance suffisant

Pour calculer le montant d'assurance requis et l'indemnité payable selon différents pourcentages, reprenons notre exemple :

- Immeuble valant 400 000 \$;
- Assuré pour un montant de 300 000 \$, soit 75 % de sa valeur ;
- Sinistre causant des dommages de 200 000 \$.

Montant d'assurance requis

- Si la règle proportionnelle est de 100 %, l'immeuble doit être assuré pour 100 % de 400 000 \$, soit 400 000 \$, sinon l'assuré sera pénalisé en cas de perte partielle.
- Si la clause proportionnelle est de 90 %, l'immeuble doit être assuré pour 90 % de 400 000 \$, soit 360 000 \$, pour que l'assuré ne soit pas pénalisé en cas de perte partielle.
- Si la clause proportionnelle est de 80 %, l'immeuble doit être assuré pour 80 % de 400 000 \$, soit 320 000 \$, pour que l'assuré ne soit pas pénalisé en cas de perte partielle.

Si l'immeuble est assuré selon le pourcentage exigé par la clause de règle proportionnelle, l'assuré recevra le plein montant de l'indemnité en cas de perte partielle, jusqu'à concurrence du montant assuré.

Calcul de l'indemnité proportionnelle

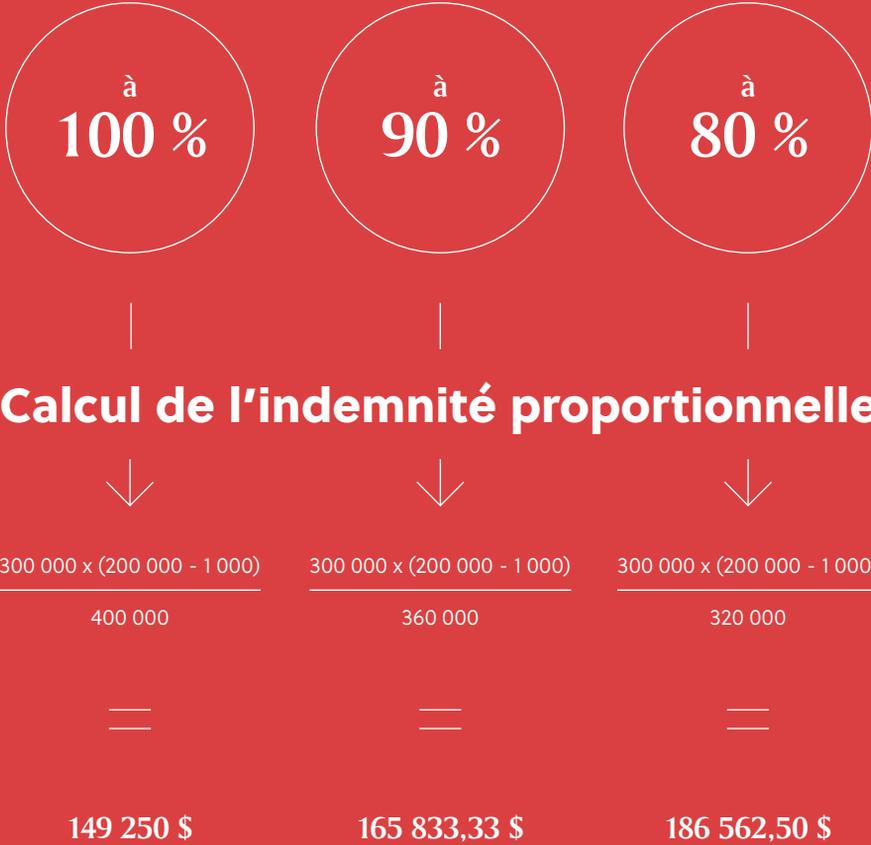
L'indemnité proportionnelle se calcule comme suit :

$$\frac{\text{Montant d'assurance souscrit}}{\text{Montant d'assurance requis}} \times \text{Montant des dommages} - \text{Franchise}$$

Dans notre exemple de la page suivante, si la valeur du bien est 400 000 \$, que le montant assuré est 300 000 \$, et que la perte partielle est 200 000 \$, le montant assuré ne respecte pas la règle proportionnelle à 100 %, 90 % ou 80 %. Selon le cas, le client aura droit à une indemnité telle que présentée à la page suivante (en utilisant l'exemple d'une franchise de 1 000 \$).

Règle proportionnelle

(Exemple avec une franchise de 1 000 \$)



Comme on peut le constater, en cas de sous-assurance, le pourcentage de la clause proportionnelle a un impact important sur le montant de l'indemnité à laquelle le client aurait droit. ⇐

Outils



Cyberassurance : les bonnes pratiques pour exercer votre rôle-conseil et protéger adéquatement vos clients



— Cyberassurance : les bonnes pratiques pour exercer votre rôle-conseil et protéger adéquatement vos clients



L'histoire

Un client visiblement inquiet vous contacte et vous pose la question suivante : « Suis-je couvert en cas de perte ou de corruption de données ? » Du même souffle, il vous apprend que son site Web transactionnel a subi une cyberattaque l'obligeant à mettre sa boutique hors ligne le temps que soient évalués les dommages éventuels. En raison de la taille de son entreprise, 20 employés, et de son secteur d'activité, fleurs, plantes et produits d'horticulture, votre client n'a jamais imaginé être victime d'une attaque informatique. Jusqu'à ce jour.

Que dit le Code civil ?

L'inquiétude du client est compréhensible. En vertu du *Code civil du Québec*¹, son entreprise peut voir sa responsabilité civile engagée si elle n'a pas pris les moyens raisonnables à sa disposition pour protéger ses clients.

Heureusement, l'enquête du fournisseur de l'hébergement Web révélera que la sécurité et l'intégrité des données personnelles détenues par l'entreprise de votre client n'ont pas été compromises. De plus, la panne du site Web aura duré moins de deux heures. Il n'empêche : les activités ont été perturbées, des ventes potentielles ont été perdues et des utilisateurs ont subi un désagrément qui aurait dû être évité. Sans parler du stress causé à votre client.

Quelle est votre responsabilité déontologique en matière de cyberassurance ?

Cette histoire soulève plusieurs questions. La perte ou la corruption des données aurait-elle été couverte par la police existante du client, ou par un avenant de cybersécurité ajouté à celle-ci ? Devez-vous proposer une cyberassurance à votre client ? Si oui, comment veiller à bien analyser ses besoins et les protections requises ?

1. Toute personne et toute organisation ont une responsabilité civile, c'est-à-dire « le devoir de respecter les règles de conduite qui, suivant les circonstances, les usages ou la loi, s'imposent à elle, de manière à ne pas causer de préjudice à autrui » (art. 1457, *Code civil du Québec*).

Que couvre une cyberassurance² ?

Bien que les polices et la terminologie varient d'un assureur à l'autre, typiquement, une cyberassurance couvre plusieurs cyberincidents, dont les atteintes à la protection des données confidentielles, la cyberextorsion et les perturbations technologiques. La cyberassurance peut vous aider à couvrir certains coûts qu'occasionne une cyberattaque, notamment ceux liés à la représentation juridique, à la divulgation aux parties concernées, à l'embauche d'une firme pour enquêter sur la cause de l'événement et à la récupération des données endommagées ou corrompues.

Deux principes balisent vos obligations déontologiques à ce sujet :



Le devoir de conseil

(art. 27 de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*) :

« Un représentant en assurance doit s'enquérir de la situation de son client afin d'identifier ses besoins. Il doit s'assurer de conseiller adéquatement son client, dans les matières relevant des disciplines dans lesquelles il est autorisé à agir ; s'il lui est possible de le faire, il offre à son client un produit qui convient à ses besoins. »



L'obligation de détenir les connaissances et les compétences requises

(art. 17 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*) :

« Avant d'accepter un mandat, le représentant en assurance de dommages doit tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose. Il ne doit pas entreprendre ou continuer un mandat pour lequel il ne dispose pas des habiletés nécessaires sans obtenir l'aide appropriée. »

2. Gouvernement du Canada et Bureau d'assurance du Canada. « Votre petite entreprise a-t-elle besoin d'une cyberassurance ? » Campagne Pensez cybersécurité, <https://www.pensezcybersecurite.gc.ca/>.

Dans cette perspective, voici **cinq bonnes pratiques** pour exercer adéquatement votre rôle-conseil, combler le déséquilibre informationnel entre vous et votre client, souvent profane en matière de cyberassurance, et ajouter de la valeur au service que vous rendez comme professionnel.

1. Conseiller en amont du risque

La question n'est pas de savoir « si » une entreprise sera victime d'une attaque informatique, mais bien « quand » elle le sera. Autrement dit, si le risque zéro n'existe pas dans le monde réel, il n'existe pas plus dans l'univers virtuel. Y a-t-il de bonnes pratiques permettant de le mitiger ? Certainement.

On n'attend pas des professionnels en assurance de dommages qu'ils soient tous des experts en cyberassurance et en cybersécurité. Cependant, il est essentiel que vous déteniez une connaissance de base des mesures que les entreprises doivent adopter pour protéger leurs actifs numériques. À cet égard, pas une semaine ne passe sans qu'un cyberincident soit rapporté. Conseiller les clients en amont du risque en vous basant sur une information juste et en suivant les bonnes pratiques est donc une nécessité. Même si vous n'êtes pas un spécialiste des technologies de l'information, il est important que vous soyez au courant des cyber-risques.

Cette nouvelle « matière assurable » qu'est le cyber-risque ne change en rien votre devoir de conseil. En fait, vos conseils doivent s'adapter à la transformation numérique pour faire en sorte que les pratiques d'affaires des entreprises tiennent compte des nouveaux risques auxquelles elles sont confrontées, **particulièrement ceux qu'elles ignorent**.

Et les angles morts sont bien réels, à la lumière du degré d'intérêt et des connaissances des assurés en matière de cyberassurance. Dans un article paru sur le Portail de l'assurance³, qui rapporte les résultats d'un sondage réalisé sur ce sujet, on apprend que :

- 70 % des répondants sondés sur la cyberassurance disent ne pas comprendre les facteurs de risque ;
- 57 % ne comprennent pas la nature de la garantie offerte ;
- 40 % trouvent la procédure de souscription trop compliquée.

L'important, c'est de permettre au client de comprendre les risques auxquels il fait face, de connaître les possibles conséquences au fait de ne pas souscrire une protection qui lui est conseillée et de prendre en tout temps des décisions éclairées.



3. Portail de l'assurance. « Cyberassurance : les assureurs ne font pas encore leurs frais », 14 juin 2022.

2. Comprendre les pratiques d'affaires du client

Sans surprise, le facteur humain est encore et toujours à l'origine de 90 % des bris de sécurité⁴. Dans la mesure où la majorité des cyberattaques et des réclamations sont attribuables à l'exploitation de failles pour lesquelles des solutions existent, vous enquêter des pratiques en vigueur dans l'entreprise du client est un solide point de départ pour évaluer ses besoins. Poser des questions constitue la voie royale pour y parvenir. Quelques exemples de questions :

- Avez-vous une politique de cybersécurité et vos clients en sont-ils informés ?
- Procédez-vous aux mises à jour logicielles recommandées par les fournisseurs ?
- Sauvegardez-vous périodiquement vos données hébergées sur les ordinateurs de votre bureau et en ligne ?
- Quel type de données conservez-vous ? Sont-elles sensibles ?⁵
- Avez-vous déterminé qui peut accéder à quels ordinateurs et à quelles données ?
- Appliquez-vous des pratiques de mots de passe forts et la double authentification ?
- Chiffrez-vous vos données ainsi que le contenu de vos ordinateurs et de vos portables ?
- Votre site Web est-il sécurisé de telle sorte que les données échangées entre le navigateur de vos clients et votre site Web transactionnel sont chiffrées ?
- Utilisez-vous un filtre antipourriel et un pare-feu ?
- Réalisez-vous périodiquement des tests d'intrusion ?
- Vos employés sont-ils formés régulièrement aux gestes de prévention à adopter ?

4. IBM Security, *Cost of a Data Breach Report 2022*, <https://www.ibm.com/>.

5. L'entreprise doit recueillir seulement les renseignements nécessaires aux fins déterminées avant la collecte (art. 5 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*). Les entreprises doivent éviter de détenir des renseignements qui ne leur sont pas nécessaires, car cela augmente les cyber-risques.

Ces questions et leurs réponses permettent de cerner une partie importante des besoins, aussi bien au chapitre des bonnes pratiques d'affaires à mettre en œuvre qu'à la nécessité de souscrire une cyberassurance, le cas échéant. Vous conseillerez adéquatement votre client en lui rappelant que toutes les pratiques permettant d'étanchéifier ses opérations, ses appareils et son infrastructure informatique sont d'indéniables atouts pour mitiger ses risques et protéger ses parties prenantes. Ces pratiques pourraient même contribuer à diminuer sa prime d'assurance.

Rien n'égale une conversation pour aller encore plus loin dans votre rôle-conseil et accroître sa valeur ajoutée :

- Posez des questions ouvertes pour aller au-delà des besoins exprimés par le client.
- Écoutez le client pour rebondir sur ses propos afin de mettre en perspective ses différents enjeux et défis d'affaires.
- Faites preuve de transparence au sujet du marché en cyberassurance : ce ne sont pas tous les assureurs qui l'offrent. De plus, les produits peuvent comporter des limitations et des exclusions (pas tous les clients seront acceptés), et il peut y avoir des recommandations à mettre en place.
- Informez le client du questionnaire à remplir lors de la souscription et mentionnez-lui qu'il doit détenir des données complètes et à jour pour ce faire. Le client doit également connaître son environnement technologique ou être entouré d'un spécialiste en technologies de l'information qui le connaît.

3. Tenir compte des aspects légaux

Informez votre client que depuis septembre 2022, la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* stipule qu'une entreprise doit tenir un registre de tous les incidents de confidentialité survenus et prendre rapidement des mesures afin de diminuer le risque qu'un préjudice soit causé aux personnes concernées. Une entreprise doit aussi aviser la Commission d'accès à l'information et les personnes concernées de tout incident de confidentialité présentant un risque sérieux de préjudice.

La valeur ajoutée de votre devoir de conseil ne se résume pas à offrir la meilleure protection. Elle réside aussi dans la qualité de l'information fournie en vue de permettre au client de prendre une décision éclairée en regard de son environnement d'affaires, y compris son environnement légal.



4. Expliquer avec des cas vécus

Sachant que la dépendance des entreprises aux technologies (qu'on pense aux solutions de commerce électronique) et aux services numériques (qu'on pense à l'infonuagique) expose votre client à des risques en matière de cybersécurité, rappelez-lui cet épisode vécu par une PME québécoise. Au printemps 2021, une cyberattaque par rançongiciel a paralysé l'entreprise alors qu'une police d'assurance cyber-risque était sur le point d'être souscrite. Cette police coûtait 20 000 \$; en comparaison, l'entreprise évalue les coûts résultant de l'attaque subie à 250 000 \$.

Et preuve que personne n'est à l'abri, la cyberattaque par rançongiciel qui a paralysé Colonial Pipeline, une entreprise transportant près de 45 % du carburant consommé sur la côte est des États-Unis, a entraîné l'interruption de toutes les opérations du pipeline, la déclaration d'un état d'urgence national et le paiement d'une rançon de 4,4 millions de dollars.



— En savoir



plus

5. Connaître et respecter vos limites

Au terme de cette conversation, non seulement avez-vous mieux cerné les besoins de votre client en lui démontrant votre valeur ajoutée, mais vous en savez beaucoup plus sur lui et sur ses affaires. Le moment est venu de lui expliquer ce qu'est une cyberassurance, ses particularités, avantages, limites et exclusions, et comment elle peut faire partie de son portefeuille d'assurances.

Rappelez-vous toutefois que pour proposer une cyberassurance, un domaine complexe qui nécessite des connaissances spécialisées, vous devez :

- détenir la certification appropriée en assurance des entreprises;
- posséder les compétences techniques nécessaires à l'appréciation du cyber-risque ou compter sur l'aide d'un spécialiste pour ce faire;
- connaître adéquatement le domaine d'affaires du client (agriculture, transport, construction, etc.);
- comprendre les polices que vous recommandez (particularités, définitions, garanties, limites, exclusions).

Une prise de décision éclairée en matière de cyberassurance s'appuie sur une compréhension partagée du contenu de la police, de la protection offerte, des exclusions et des avantages en regard des besoins du client et de sa situation. Cette décision est affaire de communication, peu importe les particularités du produit d'assurance. —



Trois solutions pour être en contrôle de votre dossier de formation tout au long de la période de référence

Texte original publié à chad.ca le 20 novembre 2023

Le perfectionnement de vos compétences vous permet d'enrichir vos méthodes de travail et vos pratiques professionnelles afin d'accroître votre valeur ajoutée auprès de vos clients.

En ce début de nouvelle période de référence, qui se tient du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2026, voici trois solutions pour vous aider à être en contrôle de votre dossier de formation au cours des deux prochaines années.

1. Révisez vos obligations de formation continue

Avant de commencer à préparer votre plan de développement, prenez un moment pour réviser l'ensemble de vos obligations de formation continue, une condition essentielle au maintien de votre permis de pratique. Ainsi, vous saurez où investir vos efforts en priorité.

Vous devez accumuler 20 unités de formation continue (UFC), équivalentes à 20 heures, en respectant les conditions suivantes :

- Réussir le cours obligatoire de la période en cours (2 UFC en Conformité);
- Accumuler au **minimum** une 3^e UFC en Conformité;
- Accumuler au **maximum** 5 UFC en Développement professionnel.

En ayant vos obligations en tête, voici des exemples de questions à vous poser pour préparer un plan de formation efficace répondant à vos besoins :

- Est-il préférable que je suive le cours obligatoire en tout début de période afin de mettre rapidement en pratique les compétences qui y sont abordées ?
- Ai-je des lacunes précises qui font en sorte que je dois concentrer mon plan de développement sur une catégorie d'UFC ou une thématique précise de l'industrie ?

2. Équilibrez votre calendrier de développement professionnel au changement de date de fin de période

Des modifications au *Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages* sont entrées en vigueur en 2023. Celles-ci permettent une meilleure gestion de votre temps. En effet, les périodes de référence se terminent désormais le 31 mars d'une année paire au lieu du 31 décembre d'une année impaire.

Ceci est une excellente nouvelle pour la préparation de votre plan de développement. Considérant que l'approche du temps des Fêtes rime souvent avec la pression accrue d'une fin d'année au travail, le nouveau règlement vous permet de mieux équilibrer votre calendrier. Il est toujours préférable de prendre de l'avance, mais vous pouvez, par exemple, étaler les formations à suivre jusqu'à la fin du premier trimestre de 2026.

3. Prenez le contrôle de votre développement

Mieux vous vous développez en tant que professionnel, meilleur est le service que vous offrez à vos clients.

Selon vos tâches au quotidien et les dossiers que vous avez à gérer, vous êtes bien placé pour déterminer les nouvelles connaissances à acquérir et les compétences à perfectionner.

Avez-vous besoin d'être à l'affût de la jurisprudence en assurance de dommages ? Devez-vous améliorer des compétences dans une discipline particulière, telle que l'assurance agricole, les transports ou en erreurs et omissions ? Devez-vous en apprendre davantage sur des éléments précis liés au sinistre, dont les vices cachés, les conséquences d'un dommage par l'eau ou l'analyse des devis ?

Lorsque vous aurez défini les sujets pour lesquels vous désirez vous développer, consultez l'offre de formations dans l'industrie pour mettre la main sur les formations les plus pertinentes à suivre pour vous.

Voici quelques faits saillants à ce sujet :

- En 2023, la ChAD a reconnu 806 formations d'organismes dispensateurs externes ;
- Plus de 635 demandes d'autodéclaration ont été approuvées par la ChAD l'an dernier. Les certifiés peuvent ainsi accumuler des UFC pour avoir participé à des activités non reconnues, dont des événements, conférences, congrès, colloques ou des cours collégiaux ou universitaires. —

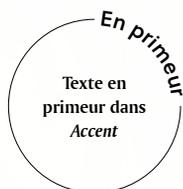
Portail



Besoin d'aide ?

À la page suivante, vous trouverez une description des services proposés par la ChAD pour vous aider à être en contrôle de votre plan de développement. Dispense, autodéclaration, catalogue des formations... n'hésitez pas à utiliser nos services pour perfectionner vos compétences.

Cinq services essentiels conçus pour vous



Le développement des compétences des professionnels de l'assurance de dommages est un élément essentiel pour leur permettre de répondre aux besoins de leur clientèle tout en restant à la fine pointe de l'industrie.

La ChAD joue un rôle important à ce chapitre en concevant des outils, des services et des formations en vue de maintenir, voire d'améliorer l'expertise et le savoir-faire des professionnels. Ce rôle est crucial, car le développement professionnel en continu des certifiés est à la base de la confiance du public envers l'industrie.



Voici les principaux services offerts par la ChAD pour vous aider dans votre cheminement professionnel.

1. Le Portail de la ChAD

Ce Portail, qui intègre la version améliorée de la plateforme de gestion des apprentissages ÉduChAD, dispose de fonctionnalités utiles visant à simplifier la gestion des formations et à optimiser le suivi des dossiers d'unités de formation continue (UFC) des certifiés.



Pour les certifiés, le Portail permet de :

- consulter son dossier de formation ;
- donner son consentement à son employeur et l'autoriser ainsi à l'épauler dans son développement professionnel.

Pour les dispensateurs de formation, les formateurs et les responsables de compte employeur, le Portail sert à :

- acheter des formations en lots et attribuer des places aux employés ;
- produire des rapports sur l'état des dossiers des certifiés ;
- faire la saisie des présences à une séance de formation ;
- demander des reconnaissances pour un formateur ou une formation.

— Portail



2. Un catalogue de formations diversifiées

Le catalogue en ligne de la ChAD propose plus de 40 formations sur divers thèmes pour améliorer vos connaissances et vos compétences.



Le catalogue de la ChAD est mis à jour chaque année. Par exemple, en 2023, des formations sur les thèmes suivants ont été ajoutées : les bases de la cybersécurité, la protection des renseignements personnels, la jurisprudence 2022 en lien avec l'obligation de défendre ainsi que la copropriété divise et son cadre légal.

— Formation



3. L'autodéclaration individuelle d'UFC : une solution pour acquérir des compétences spécifiques

La ChAD vous accompagne dans le développement de vos connaissances et de vos compétences en vous permettant de valoriser des formations sur un sujet précis, même non reconnues initialement. Si vous avez suivi des formations pertinentes pour votre pratique professionnelle, mais qui n'ont pas été reconnues par la ChAD, vous pouvez faire une demande d'autodéclaration d'UFC dans votre dossier ÉduChAD (accessible à partir du Portail de la ChAD). Vous pourriez ainsi obtenir des UFC pour ces formations et les comptabiliser dans votre dossier de formation.

4. Dispense d'UFC : qui peut en bénéficier ?



Vous pouvez bénéficier d'une dispense d'UFC dans les cas suivants :

- vous avez interrompu votre activité professionnelle pendant plus de quatre semaines consécutives en raison d'une maladie ou d'un congé parental ;
- vous avez agi comme proche aidant ;
- vous détenez une certification hors Québec.

Vous pourriez bénéficier d'une réduction du nombre d'UFC à accumuler. La demande peut être effectuée dans votre dossier ÉduChAD (accessible à partir du Portail de la ChAD).



5. La saisie des présences des dispensateurs externes pour l'attribution d'UFC

La ChAD demande aux dispensateurs de saisir les présences dans un délai maximal de 30 jours suivant l'activité de formation. Si les UFC n'apparaissent pas dans votre dossier de formation après ce délai, vous êtes invité à contacter directement le dispensateur pour qu'il effectue la saisie des présences. —

On raconte que... votre code de déonto s'illustre

Sauriez-vous donner un exemple concret pour expliquer les articles de votre code de déontologie ?

Pour vous aider à concrétiser les notions déontologiques dans votre pratique, la ChAD a produit une version illustrée des codes de déontologie des agents ou courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre. L'objectif est de vous familiariser avec les meilleures pratiques en regard des situations concrètes pouvant survenir avec vos clients.

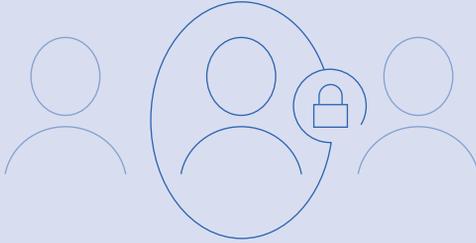
Les histoires sont inspirées de questions provenant des agents, des courtiers et des experts en sinistre, de plaintes déposées au Bureau du syndic ou de décisions disciplinaires rendues par le Comité de discipline.

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.



Code de déontologie illustré des représentants en assurance de dommages



Article 2

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

Durant les périodes très achalandées, un directeur, lui-même agent, a l'habitude de demander à une employée non certifiée de confirmer les protections prévues au contrat auprès des assurés.

Cela contrevient à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et au code de déontologie puisque cet acte est réservé à l'agent ou au courtier. Il aurait dû réaliser ce travail lui-même ou mandater un autre agent.

Il aurait cependant pu demander à l'employée non certifiée de recueillir les renseignements factuels, tels que l'adresse des assurés, leur profession, les informations factuelles des biens à assurer, etc. Cela dit, l'agent demeure responsable d'analyser les informations soumises et de s'assurer qu'elles sont complètes et exactes afin de conseiller adéquatement l'assuré en fonction de ses besoins.



Article 25

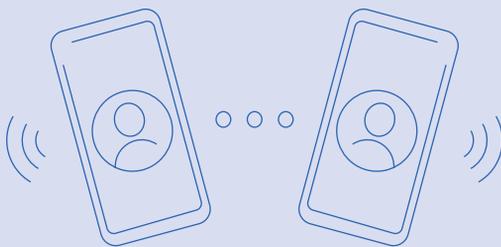
Le représentant en assurance de dommages doit exécuter avec transparence le mandat qu'il a accepté.

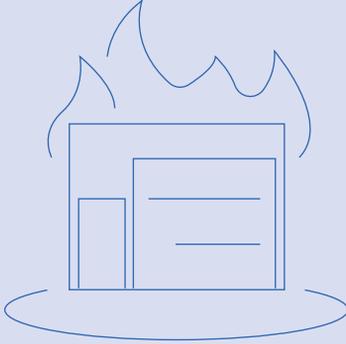
Un courtier travaille sur un dossier-client pour lequel le marché est difficile. L'assuré est entrepreneur et utilise fréquemment son véhicule à l'extérieur de la province.

Le courtier informe l'assuré qu'il fera des démarches auprès d'un assureur qui, selon son expérience, assure ce type de risque à un prix raisonnable et, sans attendre, confirme à l'assuré qu'il pourra placer ce risque. Or, l'assureur le refuse.

Le courtier est mal à l'aise de rappeler l'assuré pour lui annoncer la mauvaise nouvelle et décide d'entamer des démarches avec d'autres assureurs sans le lui dire.

Le courtier aurait dû faire preuve de plus de transparence envers son assuré et lui faire part du refus de l'assureur et des nouvelles démarches entreprises.





Code de déontologie illustré des experts en sinistre



Article 16

L'expert en sinistre ne peut faire, par quelque moyen que ce soit, des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur.

Le garage d'un assuré est endommagé à la suite d'un incendie. L'expert en sinistre à l'emploi de l'assureur lui transmet un devis s'élevant à 10 000 \$ pour les réparations. L'assuré informe l'expert de son intention d'obtenir un deuxième devis de la part de l'entrepreneur qui a construit le garage, car il doute que cette somme suffise pour réparer les dommages.

L'expert indique à l'assuré qu'il doit prendre le fournisseur de l'assureur s'il veut que le paiement soit fait rapidement et obtenir une garantie sur ses travaux.

En raison de cette représentation fausse, l'expert induit l'assuré en erreur. L'expert en sinistre aurait dû l'informer de son droit d'obtenir des soumissions de fournisseurs de son choix afin qu'il puisse prendre une décision éclairée concernant sa réclamation.

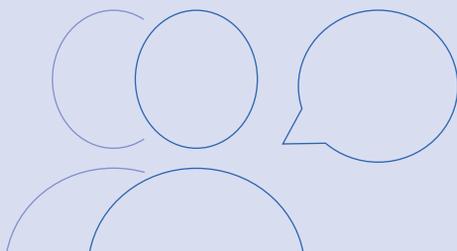
**Article 58, par. 3**

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 : de tenir compte de toute intervention d'un tiers qui pourrait avoir une influence sur l'exécution de ses devoirs professionnels au préjudice de son client ou de l'assuré.

Une jeune locataire est victime d'un sinistre. Après enquête, l'expert en sinistre lui transmet une offre d'indemnisation de 5 000 \$ pour remplacer ses biens et meubles endommagés. L'assurée en discute avec son père, un expert en sinistre à la retraite.

Le père est mécontent de cette offre; il croit que les biens à remplacer valent beaucoup plus. Il appelle l'expert en sinistre et négocie un plus gros montant. L'expert prend en note les arguments du père et envoie une demande de révision à l'assureur.

Les actes de l'expert en sinistre ne doivent pas être guidés par un tiers, dans ce cas-ci le père, qui intervient dans le traitement de la réclamation d'un assuré, la locataire. L'expert aurait dû expliquer au père que le règlement du sinistre doit être géré directement avec sa fille puisqu'elle est l'assurée désignée au contrat d'assurance habitation. —



Votre boîte à outils en ligne : les bonnes pratiques en un seul clic!

Modèles de lettre, fiches, tutoriels, aide-mémoire, procédures, avis : une centaine d'outils sont disponibles dans votre boîte à outils en ligne pour vous aider à maîtriser les meilleures pratiques, comprendre les enjeux déontologiques 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.

De quoi vos collègues ont-ils eu besoin ?

L'an dernier, les certifiés en assurance de dommages et en règlement de sinistres ont consulté par centaines les outils numériques mis à leur disposition. Voici d'ailleurs le top 5 des outils les plus consultés en 2023 :

- Tableau comparant l'avenant F.A.Q n° 43 et le F.P.Q n° 5
- *Guide d'accompagnement du sinistré*
- Lettre de demande de remboursement de la franchise par l'assuré
- Codes de déontologie commentés : représentants en assurance de dommages et experts en sinistre
- Fiche informative sur la règle proportionnelle

Et vous, quels sont les outils qui vous intéressent ? Avez-vous besoin de mettre à jour vos connaissances sur la protection des renseignements personnels ? Est-ce que l'utilisation d'un formulaire de consentement dans le cadre d'un règlement de sinistre serait utile dans votre pratique ? Auriez-vous besoin de personnaliser des lettres types de fin de mandat ?

Aux pages suivantes, vous trouverez deux exemples d'outils mis à jour dernièrement dans le but de vous aider dans votre pratique professionnelle : les procédures de remise de crédits aux assurés et de protection des renseignements personnels. —

— Outils



Remise de crédits aux assurés : une procédure à suivre pour ne rien oublier

Voici un outil mis à jour en mai 2023 pour vous aider dans votre pratique professionnelle.

L'histoire

Vous confirmez à votre client qu'une note de crédit lui a été accordée par l'assureur à la suite d'une modification à son contrat d'assurance habitation. Vous proposez au client de l'appliquer pour payer ses primes d'assurance automobile qu'il détient chez le même assureur.

Quelles sont les bonnes pratiques à ne pas oublier ? Pour le savoir, suivez cette procédure.



La procédure à la page suivante vise à aider les agents et les courtiers en assurance de dommages à répondre, d'une manière professionnelle et déontologique, aux attentes légitimes des assurés lors d'une remise de crédits ou d'un remboursement de prime.

L'application de cette procédure permet aux représentants de respecter leurs obligations déontologiques, particulièrement celle d'exécuter leur mandat avec transparence (article 25 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*) et celle de rendre compte de l'exécution de leur mandat (article 37[4] du *Code*).

Dès qu'un représentant en assurance de dommages obtient la confirmation de l'assureur qu'une note de crédit doit être accordée à un assuré, peu importe les raisons, il doit agir avec diligence et transparence et remettre ce crédit à l'assuré, accompagné de l'avenant, dans un délai raisonnable.

Reddition de compte

Il incombe au représentant d'effectuer un suivi rigoureux auprès de l'assureur afin d'obtenir l'avenant confirmant la remise de crédit à l'assuré. Si le représentant juge que les délais ne sont plus raisonnables, il doit en aviser son supérieur afin que ce dernier prenne les dispositions nécessaires auprès de l'assureur.

Remboursement à l'assuré

Le crédit doit être déposé au compte séparé¹, puis acheminé au client dans un délai raisonnable, par exemple 30 jours après la confirmation du crédit par l'assureur ou après la réception de l'avenant confirmant le crédit.

Utilisation du crédit pour d'autres fins

Si le représentant propose d'utiliser ce crédit pour d'autres fins, par exemple le paiement du solde d'une autre police d'assurance ou la conservation du crédit pour le paiement d'éventuelles modifications (tel un renouvellement à venir), il doit alors obtenir le consentement verbal ou écrit du client, ou des co-assurés le cas échéant. Si le client conteste le solde à payer, le représentant doit faire preuve de transparence en lui expliquant clairement les modalités de l'assureur ou du cabinet à ce sujet. Enfin, le représentant doit transmettre à l'assuré une facture ou un état de compte détaillant l'utilisation du crédit accompagné de l'avenant en question.

1. Autorité des marchés financiers. « Compte séparé » [en ligne]. Consulté le 2 mai 2023.

Client introuvable ?

Dans l'éventualité où le client est introuvable, le représentant en assurance de dommages doit :

- Effectuer les recherches nécessaires afin de tenter de retrouver le client, par exemple en utilisant les données aux dossiers (institution financière, créancier, conjoint, employeur ou autres références), par une recherche Internet ou par tout autre moyen pertinent.
- Annoter consciencieusement dans le dossier-client la liste des démarches entreprises pour retrouver l'assuré et tous les résultats de ces recherches.
- Conserver l'intégralité des documents justifiant les recherches infructueuses, tels les retours de courrier et de courriels.
- Conserver les sommes du crédit au compte séparé et affecter au dossier-client pour un délai raisonnable, par exemple un an, à compter de l'émission du crédit. À la suite de ce délai et des démarches entreprises pour retrouver le client, si ce dernier demeure introuvable, le crédit peut alors être radié de son compte. L'information doit être clairement notée au dossier, en précisant le montant de la radiation advenant le cas où le client se manifesterait ultérieurement.

Infraction au code de déontologie

Un représentant en assurance de dommages qui conserve un crédit sans le consentement de l'assuré, l'utilise à d'autres fins, notamment à des fins personnelles, ou néglige de réaliser les recherches adéquates pour retrouver le client pourrait être considéré en infraction avec ses obligations professionnelles prévues au *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* et à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. —

— En savoir



Protection des renseignements personnels : la procédure à suivre



Les informations contenues dans cette procédure reflètent les modifications apportées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (LPRPSP) par la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (communément appelée Loi 25).

Voici un outil mis à jour en septembre 2023 pour aider les agents, courtiers et experts en sinistre dans leur pratique professionnelle

Cette procédure vise à s'assurer que les professionnels en assurance de dommages et en règlement de sinistres connaissent et respectent les principes énoncés notamment dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (LPRPSP).

En effet, la LPRPSP s'applique aux entreprises et individus (dont les certifiés en assurance de dommages) qui recueillent, détiennent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels sur autrui (art. 3.1 de la LPRPSP).

L'entreprise doit, notamment, mettre en place les mesures, politiques et procédures pour protéger ces renseignements et s'assurer que ses employés comprennent et respectent leurs obligations en matière de confidentialité, qui s'appliquent à chacune des étapes du « cycle de vie » d'un renseignement personnel : collecte, communication, utilisation, détention, conservation et destruction (art. 3.2 de la LPRPSP).

Quant à vous, agents, courtiers et experts en sinistre, pour assurer la protection des renseignements personnels de vos clients, il est important de développer et maintenir de bons réflexes en matière de protection des renseignements, notamment de respecter les obligations liées à la collecte et au partage des renseignements personnels.

La collecte et la communication des renseignements personnels

Lors de la collecte de renseignements personnels, il faut informer la personne concernée (art. 8 de la LPRPSP) : _____

- des finalités de la collecte et des moyens par lesquels les renseignements sont recueillis ;
- du nom des tiers ou catégories de tiers à qui il est nécessaire de communiquer les renseignements personnels pour atteindre les objectifs par la collecte ;
- de ses droits d'accès et de rectification aux renseignements personnels ;
- du droit de retirer son consentement à l'utilisation ou la communication des renseignements.

Pour offrir un produit ou un service en assurance de dommages, l'entreprise peut collecter et utiliser les renseignements personnels du client dont elle a besoin pour lui offrir les produits et services demandés. Cependant, il faut respecter les paramètres suivants :

- Il faut définir de façon précise les fins pour lesquelles les renseignements sont recueillis avant toute collecte et en informer le client. Par exemple, un agent recueille des renseignements personnels pour évaluer les besoins du client, déterminer s'il répond aux critères de souscription de l'assureur et préparer une soumission. Un expert en sinistre recueille des renseignements personnels afin d'enquêter et de traiter une réclamation.
- Seuls les renseignements **nécessaires** doivent être recueillis, c'est-à-dire ceux indispensables pour atteindre les objectifs de la collecte, par exemple la souscription d'une assurance ou le traitement d'une réclamation.
- Les renseignements personnels doivent être recueillis auprès de la personne concernée, sauf si elle a donné son autorisation pour les recueillir auprès d'un tiers (c'est-à-dire une autre personne ou une autre entreprise). Il faut également obtenir le consentement de la personne concernée avant de vérifier ses renseignements personnels auprès d'un tiers.
- Une attention particulière doit être portée aux **renseignements sensibles**, c'est-à-dire ceux qui « de par [leur] nature notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison du contexte de [leur] utilisation (...) suscite[nt] un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée ». En assurance de dommages, il s'agit, par exemple, des renseignements financiers ou médicaux.

Consentement

Le consentement à la collecte, à la communication ou à l'utilisation de renseignements personnels doit être manifeste, libre et éclairé et donné à des fins spécifiques. De plus, il doit être demandé en termes simples et clairs. La personne concernée a le droit de demander assistance pour comprendre la portée du consentement qui lui est demandé.

Afin de respecter ces exigences, toute demande de consentement devrait préciser les trois éléments suivants :

- 1. L'identité des personnes ou entreprises** auprès desquelles l'assuré autorise une collecte ou une communication de renseignements personnels, par exemple des assureurs susceptibles d'accepter le risque si vous êtes courtier, ou le Fichier central des sinistres automobiles du Groupement des assureurs automobiles dans le cadre d'une soumission.
- 2. La nature des renseignements** échangés, par exemple l'historique des réclamations d'assurance automobile de l'assuré.
- 3. L'utilisation** qui sera faite des renseignements recueillis ou communiqués, comme fixer la prime d'assurance.

À noter

L'utilisation d'un formulaire de consentement écrit permet de répondre aux exigences de la loi et facilite votre travail.

Lorsque la demande de consentement est faite par écrit, elle doit être dans un document distinct des autres informations communiquées (art. 14 de la LPRPSP).

Consentement exprès

Dans le cas d'un renseignement personnel sensible, le consentement doit être obtenu de manière expresse (explicite) :

- lorsqu'une entreprise souhaite l'utiliser à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été recueilli (art. 12 de la LPRPSP) ;
- lorsque ce renseignement sera communiqué à un tiers (art. 13 al. 2 de la LPRPSP).

Par exemple, des renseignements personnels sensibles sont recueillis dans le contexte de l'obtention d'une soumission en assurance automobile. Si le cabinet souhaite utiliser ces renseignements pour offrir de l'assurance habitation, un consentement exprès devra être obtenu, de manière distincte.

Utilisation des renseignements personnels

Les renseignements personnels peuvent être utilisés seulement aux fins pour lesquelles ils ont été obtenus (art. 12 de la LPRPSP). Par conséquent, un nouveau consentement doit être obtenu auprès de la personne concernée avant toute nouvelle utilisation ou toute nouvelle communication des renseignements recueillis, par exemple :

- lorsque vous offrez une assurance habitation à votre client que vous assurez déjà en automobile ;
- si vous effectuez un transfert de clientèle vers un nouvel assureur et prévoyez continuer à procéder aux prélèvements bancaires.

L'entreprise doit également prendre des mesures pour restreindre la consultation des renseignements contenus dans les dossiers, qu'ils soient sur support papier ou support numérique. Ainsi, l'entreprise doit limiter l'accès des collaborateurs, employés et fournisseurs aux renseignements qui sont nécessaires à l'exercice de leurs tâches. Par exemple, un employé d'un service de la comptabilité devrait avoir accès seulement aux renseignements nécessaires à la facturation et non à l'ensemble du dossier (art. 20.2 de la LPRPSP).

Il est d'ailleurs recommandé que les employés non certifiés ayant accès aux dossiers signent un **engagement de confidentialité**, étant entendu que les employés certifiés sont soumis aux codes de déontologie et doivent respecter la confidentialité des renseignements personnels.

Détention et conservation des renseignements personnels

Tous les moyens nécessaires, tant matériels qu'administratifs, doivent être pris pour assurer, en tout temps, la protection et la confidentialité des renseignements personnels détenus par l'entreprise. En tant que certifié, cette obligation demeure même si votre mandat est terminé et que la personne concernée n'est plus votre client.

En vertu de la LPRPSP et de votre code de déontologie, vous devez assurer la protection des renseignements, peu importe le lieu où ils se trouvent ou leurs supports de conservation. À titre d'exemples :

- Évitez de laisser vos dossiers contenant des renseignements personnels à la vue du public, de vos collègues de bureau qui ne sont pas concernés par ces dossiers ou des résidents de votre domicile. Rangez-les dans des classeurs (ou des dossiers virtuels sécurisés).
- Utilisez des outils technologiques adéquats mis à votre disposition : mots de passe confidentiels, systèmes de cryptage de données, pare-feu, etc.
- Assurez-vous que votre poste de travail à domicile n'est pas situé dans une aire ouverte où vos conversations téléphoniques d'affaires confidentielles pourraient être entendues.

Un responsable de la protection des renseignements personnels et un registre des incidents

Depuis le 22 septembre 2022, les entreprises doivent désigner un responsable de la protection des renseignements personnels au sein de celles-ci. Dans bien des cas, il s'agit d'un haut dirigeant (art. 3.1 de la LPRPSP). Cette personne veille à ce que l'entreprise traite les données personnelles qu'elle détient conformément aux lois. Elle doit, notamment, gérer les incidents de confidentialité.

Comme certifié, il est de votre responsabilité de savoir qui est la personne ou le service responsable de la protection des renseignements personnels au sein de votre entreprise. En cas d'incident de confidentialité, vous devez communiquer avec cette personne ou le service responsable pour :

- l'informer de tout incident de confidentialité pour lequel vous êtes impliqué ;
- prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé aux personnes concernées et éviter que de nouveaux incidents de même nature se produisent.

Exemples d'incidents de confidentialité :

- envoi d'un courriel contenant des renseignements personnels à un mauvais destinataire ;
- vol d'un ordinateur portable contenant des renseignements personnels de clients ;
- piratage ou intrusion informatique menant à un vol ou à une perte de données ;
- extraction de données par une personne non autorisée.

— En savoir



plus

Destruction des renseignements personnels

Les entreprises doivent conserver leurs dossiers dans leur intégralité jusqu'à l'expiration du délai de cinq ans après la dernière transaction intervenue dans ceux-ci.

Ensuite, les dossiers conservés sur support papier ou support numérique doivent être détruits de façon sécuritaire pour en préserver la confidentialité.

Si vous confiez la destruction de vos dossiers à une entreprise spécialisée, assurez-vous que votre contrat contienne un engagement de confidentialité et exigez que celui-ci soit signé par toute personne qui aura à manipuler vos documents.

Modalités et exercice du droit d'accès aux renseignements personnels par la personne concernée

Sauf exception, toute personne a le droit d'avoir accès aux renseignements personnels la concernant et détenus par l'entreprise (art. 27 de la LPRPSP). Elle a également le droit de demander la rectification d'un renseignement personnel inexact, incomplet ou équivoque dont la collecte, la communication ou la conservation n'est pas autorisée par la loi (art. 28 de la LPRPSP). Toute demande d'accès doit être écrite (art. 30 de la LPRPSP) et traitée dans les 30 jours de sa réception par la personne responsable des renseignements personnels (art. 32 de la LPRPSP). —



Lacunes récurrentes de 2023 qui ont mené à une plainte : comment les repérer et les déjouer



En 2023, le Bureau du syndic a ouvert 406 dossiers d'enquête portant principalement sur les motifs de plainte suivants : la négligence, le défaut d'expliquer et d'informer, l'exécution déficiente du mandat, l'attitude et les renseignements personnels.

En moyenne, 10 % des enquêtes donnent lieu au dépôt d'une plainte formelle devant le Comité de discipline de la ChAD.

Mais quels sont les motifs qui incitent les consommateurs à porter plainte contre leur agent, courtier ou expert en sinistre ? Les raisons sont variées : délais de traitement trop longs, explications insuffisantes, manque de communication continue, indemnités insuffisantes, etc.

Les causes expliquant pourquoi les certifiés commettent une erreur déontologique sont multiples : manque de vigilance, d'application ou d'exactitude dans l'accomplissement de ses activités professionnelles, attitude insouciant, manque de connaissances, etc.

Pour vous aider à vous interroger sur votre pratique professionnelle et, ultimement, à l'améliorer, voici cinq lacunes à repérer et à déjouer liées aux motifs de plainte les plus fréquents. Chaque histoire est inspirée* d'un dossier d'enquête du Bureau du syndic ayant mené à une mesure administrative.

La maîtrise des meilleures pratiques de l'assurance de dommages est au cœur de la protection du public. Les manquements déontologiques présentés dans cet article auraient pu être évités. Agents, courtiers et experts en sinistre, votre vigilance, vos conseils avisés et votre imputabilité sont garants de votre valeur ajoutée en tant que professionnels et de la confiance des consommateurs envers l'industrie et ses représentants.

* Tous les renseignements pouvant permettre à un assuré ou à un certifié d'être identifié ou reconnu ont été retirés ou modifiés dans les histoires. L'objectif de cet article est purement préventif et sert à fournir un accompagnement déontologique dans des situations qui surviennent de façon récurrente dans l'industrie.

Retirer un co-assuré au contrat à son insu, c'est non !

1. Négligence

Histoire

Jeanne contacte son agent et lui indique que son ex-conjoint a quitté le domicile familial. Elle demande à l'agent de retirer le nom de son ex-conjoint de son contrat d'assurance habitation.

Lacune

L'agent procède aux instructions de Jeanne sans obtenir le consentement de l'ex-conjoint pour retirer son nom du contrat.



Comment la déjouer

L'agent avait pourtant l'obligation d'entrer en contact avec l'ex-conjoint pour lui demander son consentement et valider les instructions de Jeanne. En tant que professionnel consciencieux, l'agent aurait également dû aborder certains sujets essentiels avec l'ex-conjoint liés à son rôle-conseil. Par exemple, celui-ci possède-t-il sa propre police habitation pour assurer son nouveau domicile depuis son départ de la maison familiale ? Le fait d'agir sans consentement pourrait entraîner de fâcheuses conséquences pour l'assuré, dont un découvert d'assurance.

En résumé, rappelez-vous que **de telles modifications à un contrat d'assurance impliquant plusieurs assurés nécessitent l'obtention du consentement des co-assurés.**

En ce sens, un agent ou un courtier doit agir avec soin, vigilance et exactitude en vertu des articles 9 et 37 (1) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*. Les bonnes pratiques incluent aussi de fournir les explications relatives aux modifications demandées aux co-assurés ainsi que de bien noter les instructions, les consentements et les informations fournies au dossier-client.

L'importance d'expliquer les limites, les exclusions et leurs impacts

2. Défaut d'expliquer et d'informer

Histoire

Luis indique à son courtier qu'il a besoin d'une assurance pour sa nouvelle maison. En raison de la nature du risque, l'assureur lui propose uniquement une police d'assurance à risques spécifiés. Le courtier mentionne à Luis que le bâtiment sera ainsi couvert pour les risques de base, dont les incendies et le vol. Luis accepte la proposition.

Lacune

Le courtier n'a pas approfondi les particularités d'un contrat à risques spécifiés avec Luis. Ainsi, même si le client est au courant des risques de base pour lesquels il est assuré, il n'a pas nécessairement les connaissances requises pour comprendre automatiquement les limites et les exclusions de sa couverture. Que se passera-t-il, par exemple, en cas de refoulement d'égout, de tremblement de terre ou d'effondrement d'une partie de la toiture en raison du poids de la neige ?

Si, malheureusement, un sinistre lié à un risque non couvert survient, Luis pourrait se sentir lésé puisqu'il n'a pas reçu les explications utiles à sa compréhension complète du contrat d'assurance.



Comment la déjouer

Le rôle-conseil du représentant est directement lié à son obligation de fournir les explications nécessaires au client pour que celui-ci comprenne ce qu'il souscrit, tel que stipulé à l'article 37 (6) du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

Également, si un agent ou un courtier reprend un dossier commencé par un collègue, il ne doit pas tenir pour acquis que le collègue a fourni à l'assuré toutes les informations nécessaires à sa compréhension du contrat d'assurance. La bonne pratique est de valider les renseignements fournis au préalable et, au besoin, compléter les explications.

→ Dans le cas où un client choisit de son plein gré un contrat à risques spécifiés ou s'il s'agit de la seule option offerte par l'assureur pour assurer son risque, vous devez :

- expliquer clairement au client les limites et exclusions du contrat ainsi que leurs impacts advenant un sinistre ;
- vous assurer que le client comprend les informations fournies ;
- noter vos explications au dossier-client pour vous protéger en cas de litige.

Un traitement de l'information déficient qui mène à une situation de sous-assurance

3. Exécution déficiente du mandat

Histoire

Marta souscrit une assurance pour son commerce de détail. Lors de l'analyse de ses besoins, son courtier lui pose des questions notamment sur le bâtiment abritant le commerce, dont elle est propriétaire. Nombre de mètres carrés, année de construction, rénovations effectuées, historique des sinistres... Tous les sujets y passent. Le courtier entre les informations obtenues dans le logiciel de calcul de l'assureur pour évaluer la valeur de reconstruction du bâtiment. Le logiciel indique 500 000 \$. Le courtier lui demande si elle croit que ce montant convient à titre de montant d'assurance. Marta répond que cela semble avoir du sens, et qu'elle fait confiance au logiciel de l'assureur.

Avant de souscrire, Marta prend un moment pour bien réfléchir. Deux semaines plus tard, elle rappelle son courtier pour lui indiquer qu'elle s'est trompée dans le nombre de mètres carrés du bâtiment, car elle a oublié de calculer un grand espace d'entreposage au sous-sol.

Lacune

Le courtier procède à la correction du nombre de mètres carrés dans la demande de soumission auprès de l'assureur, mais néglige de l'ajuster dans le logiciel de calcul pour revalider le coût de reconstruction du bâtiment. Le coût de reconstruction demeure inchangé dans la soumission alors, qu'en théorie, il aurait dû augmenter en raison de la modification de la superficie du bâtiment.

Résultat : l'assurée se retrouve en situation de sous-assurance advenant un sinistre.



Comment la déjouer

L'assureur détermine les modalités du contrat d'assurance, dont la prime, avec les informations que vous lui transmettez. Puisque vous êtes le professionnel responsable du dossier du client, vous êtes également responsable de transmettre les renseignements nécessaires à l'appréciation du risque à l'assureur, tel que stipulé à l'article 29 de votre *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*.

Par ailleurs, vous devez donner suite aux instructions de votre client et jouer votre rôle-conseil conformément aux articles 26 et 37(6) de votre *Code de déontologie*.

Dans le cas illustré par cette histoire, le courtier n'a pas traité avec diligence la nouvelle information fournie par Marta. En ne validant pas de nouveau la valeur de reconstruction, le courtier n'a pas transmis une information complète à l'assureur lui permettant d'établir la prime d'assurance, et n'a pas donné adéquatement suite aux instructions de Marta en n'assurant pas son bâtiment à sa juste valeur de reconstruction.

Le respect et la modération dans votre attitude, un gage de professionnalisme

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

Histoire

Le Bureau du syndic de la Chambre de l'assurance de dommages enquête sur certains actes de Laeticia, experte en sinistre. Le dossier concerne des délais non respectés lors du traitement d'une réclamation. L'enquête stresse beaucoup Laeticia, qui a de la difficulté à contrôler ses émotions.

Lacune

Lors de son entretien téléphonique avec l'enquêtrice assignée au dossier, Laeticia perd son sang-froid, confronte l'enquêtrice sur les questions posées et affirme que cette dernière va « lui gâcher la vie ».



Comment la déjouer

Vous devez, en tout temps, conserver une conduite digne d'un professionnel et empreinte d'objectivité, de discrétion, de modération et de dignité, en vertu de l'article 15 du *Code de déontologie des experts en sinistre* et de l'article 14 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*. Cela vaut aussi lors d'un échange avec quiconque œuvrant au Bureau du syndic. La vérification des faits de la part de l'enquêteur ne peut pas être complète si la communication est difficile en raison de l'attitude inappropriée du certifié.

À retenir :

Par la nature de leurs fonctions, les enquêteurs sont des professionnels respectueux envers tous les individus avec qui ils communiquent dans le cadre de leur enquête. Leur travail est dicté par la loi : ils vérifient des faits. En cas de questions, l'enquêteur pourra vous fournir des informations quant au processus de traitement d'un dossier d'enquête et vous éclairer sur ce qui est requis de votre part.

La nécessité d'obtenir le consentement d'un assuré avant de recueillir ses renseignements personnels auprès de tiers

5. Renseignements personnels

Histoire

Paul a été victime d'un vol à son domicile. Il déclare la situation à un expert en sinistre œuvrant chez son assureur. L'expert, afin de traiter la réclamation, a besoin de vérifier des informations personnelles de Paul.

L'expert transmet à Paul un formulaire intitulé *Consentement à la cueillette et à la communication de renseignements personnels* que ce dernier signe, autorisant l'obtention d'une copie du rapport de police, ainsi que les factures ou preuves d'achat auprès de fournisseurs. Tout ce qui concerne la situation financière de l'assuré, notamment son historique de crédit, n'a pas été « coché » sur ledit formulaire par Paul.

Au cours de l'enquête, l'expert remarque quelques signaux laissant présager une possible fausse réclamation par l'assuré. Il décide d'effectuer des vérifications plus approfondies à cet égard.

Lacune

Pour son enquête, l'expert commande les dossiers de crédit de l'assuré sans son consentement, entre autres afin de vérifier si ce dernier éprouve des difficultés financières. En effet, le cas échéant, il s'agirait d'un mobile potentiel afin de faire une fausse réclamation à l'assureur.

Ayant reçu les dossiers de crédits de l'assuré, l'expert en sinistre procède à leur analyse.



Comment la déjouer

L'expert en sinistre doit obtenir le consentement préalable de l'assuré avant de collecter des renseignements personnels auprès de tiers, comme le stipule l'article 6 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

Dans notre cas illustré, l'expert en sinistre a recueilli des renseignements personnels de Paul (historique de crédit) sans son consentement au préalable et sachant que l'assuré n'avait pas coché la case l'y autorisant sur le formulaire.

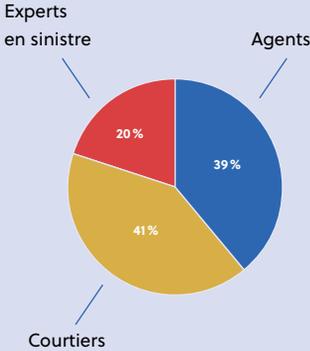
Le consentement doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques, et il ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé. De plus, vous devez agir sans négliger vos devoirs professionnels à l'égard de l'assuré en vertu des articles 10 et 58(1) du *Code de déontologie des experts en sinistre*. —

Qui êtes-vous ?

Au 31 décembre 2023

15 981

certifiés encadrés par la ChAD
(2 256 nouveaux certifiés en 2023)



6 169 agents

- 22 % agents en assurance de dommages
- 77 % agents en assurance de dommages des particuliers
- 1 % agents en assurance de dommages des entreprises

6 546 courtiers

- 56 % courtiers en assurance de dommages
- 31 % courtiers en assurance de dommages des particuliers
- 13 % courtiers en assurance de dommages des entreprises

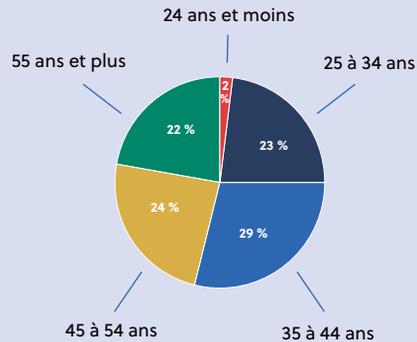
3 266 experts en sinistre

- 68 % experts en sinistre
- 30 % experts en sinistre en assurance de dommages des particuliers
- 2 % experts en sinistre en assurance de dommages des entreprises

Nombre d'années d'obtention du certificat en vigueur



Pourcentage des certifiés par groupe d'âge



Âge moyen des certifiés : **44 ans**



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES



**CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**

A 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