

Édition 2025

7^e

accent

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



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES

Concevoir l'excellence ensemble

Édition

Gabrielle Lachance

Rédaction

Gabrielle Lachance
Nataly Rainville
Josias Ezechiél Yobou

Révision et correction

Nataly Rainville
Christelle Chesneau

Design graphique

Gauthier

Illustrations

Mathilde Filippi

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, 2025.

Dépôt légal – Bibliothèque et
Archives Canada, 2025.

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.

accent

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

Mise en relief, insistance sur un point.

Pourquoi cette référence ?

La ChAD a à cœur l'excellence des certifiés.
Ainsi, **cette référence est pour vous**, agents, courtiers, experts en sinistre.

Son but

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.



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

Une ChAD innovante pour atteindre l'excellence

Déjà un an s'est écoulé depuis le lancement de notre plan stratégique 24|27. Depuis, nos efforts pour protéger le public sont davantage orientés vers la présence, l'excellence et l'innovation.

Je suis particulièrement fier des rencontres enrichissantes que nous avons tenues à travers le Québec en 2024. Nous y avons rencontré des parties prenantes et des certifiés passionnés qui nous ont généreusement fait part de leurs préoccupations. Mon équipe et moi sommes unanimes : l'assurance de dommages est une industrie en pleine transformation au sein de laquelle travaillent des professionnels curieux des innovations et soucieux des bonnes pratiques.

Ainsi, l'année 2025 marquera le prolongement de la multiplication de ces échanges constructifs, car ils nous permettent de mieux vous comprendre, d'adapter nos services à vos besoins et de vous accompagner dans l'atteinte de l'excellence de votre pratique professionnelle.

Ce rapprochement avec l'industrie est essentiel pour nous permettre d'innover dans nos façons de faire en cohérence avec vos besoins.

Également, 2025 sera notamment l'occasion pour la ChAD :

- d'améliorer ses standards d'expérience client,
- d'outiller les certifiés selon les changements réglementaires,
- d'actualiser et clarifier les codes de déontologie et le *Règlement sur la formation continue*.

Cette nouvelle édition de la revue *Accent* a été produite dans cette optique : vous transmettre des textes de référence qui vous aideront à comprendre les notions déontologiques et maintenir les meilleures pratiques de l'industrie.

Je vous souhaite une 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

Sommaire

Dossier

Service à la clientèle et déontologie :
un duo complémentaire! 6

Outils en pratique

Deux outils pour une utilisation
responsable de l'IA 14

Guide – Vos obligations
professionnelles et déontologiques
à l'ère de l'IA 16

Fiche-conseil – L'IA dans votre
pratique professionnelle 32

Votre boîte à outils en ligne 36

Comment interpréter les articles
de votre code de déontologie ? 58

Développement professionnel



Atteignez vos objectifs : trois
conseils pour maximiser votre plan
de développement 52

Vos questions

Accent Déonto vous écoute
et vous répond 38

Souscrire une police pour un proche
en tant que courtier : est-ce un risque
de conflit d'intérêts ? 40

Comment gérer efficacement
la communication avec vos clients 42

Faut-il déclarer un sinistre pour
lequel l'assuré n'a pas réclamé ? 44

Puis-je être certifié dans
plus d'une discipline ? 46



Déontologie

Quoi comprendre et retenir
d'une enquête déontologique ? 64

Trois cas vécus pour agir avec
diligence et déjouer la négligence 72

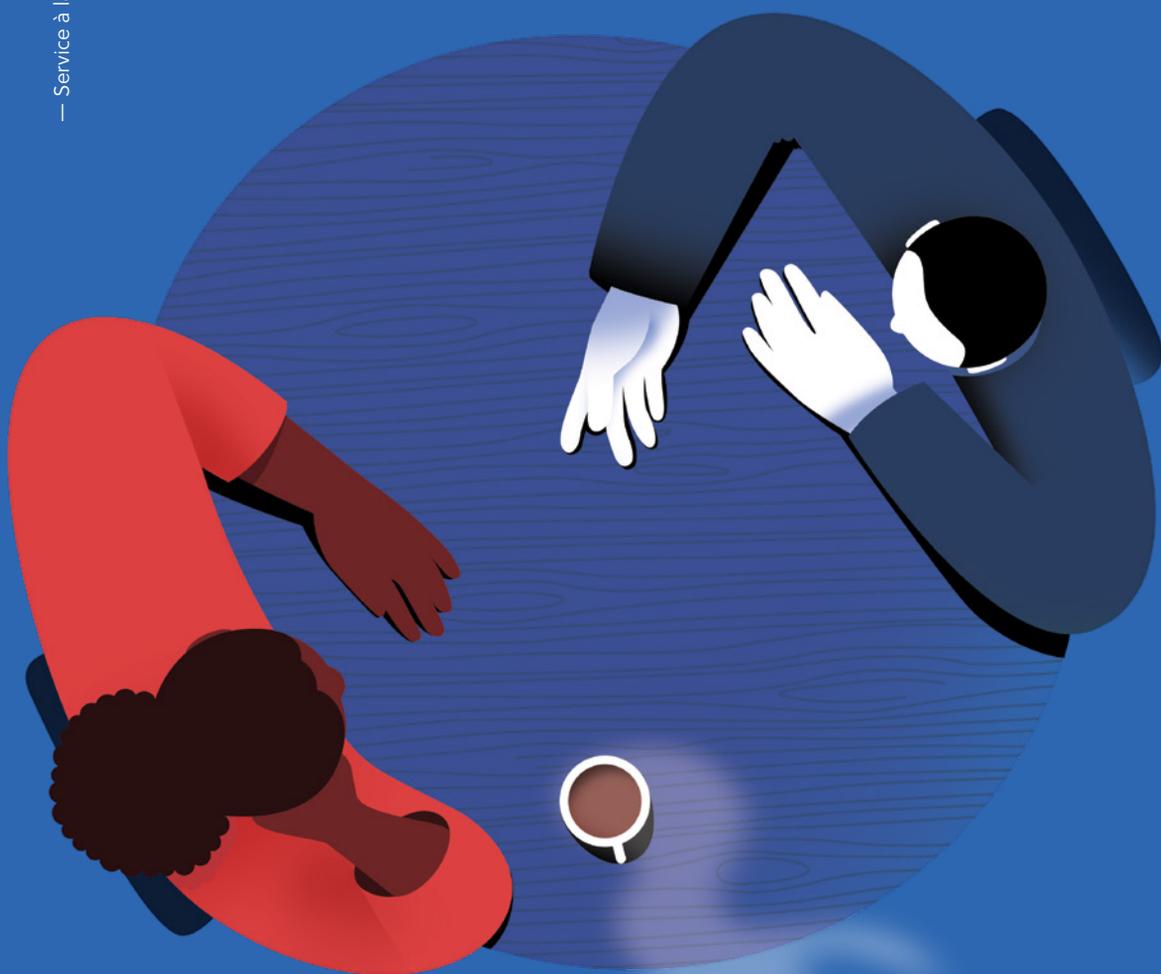


En chiffres

Qui êtes-vous ? 80

Dossier

Service à la clientèle et déontologie : un duo complémentaire !





Pour certains, le terme « déontologie » est synonyme de contrainte et de rigidité, des notions peu compatibles avec l'expérience client, qui évoque souplesse et ouverture. En y regardant de plus près, on constate cependant que la déontologie et l'expérience client s'appuient sur les mêmes concepts.

Cet article a pour objectif d'expliquer les notions complémentaires entre la déontologie des agents, courtiers ou experts en sinistre et le service à la clientèle en plus de faire des liens avec la conférence *L'expérience client : pour placer le service au cœur de l'industrie!* présentée lors de la Journée de l'assurance de dommages le 28 mars 2024.

Un exemple : le devoir de conseil

Rappelons d'abord que la déontologie désigne un ensemble de règles et de devoirs qui régissent une profession ainsi que la conduite de ceux et celles qui l'exercent.

Ainsi, la déontologie en assurance de dommages inclut les grands principes d'un traitement équitable des consommateurs. Un client qui se sent protégé et en confiance avec son agent, courtier ou expert en sinistre vivra une expérience client réussie. Autrement dit, pour assurer un service à la clientèle de qualité, « traitez votre client comme vous aimeriez être traité », a notamment mentionné Jean-Luc Geha, directeur associé de l'Institut de vente HEC Montréal lors de la conférence.

Prenons le devoir de conseil, qui est au cœur du rôle des agents et des courtiers et auquel se rattachent les grands principes déontologiques suivants :

- 1 **La proactivité** : consiste à poser des questions et à recueillir l'information nécessaire pour bien comprendre le risque.
- 2 **L'écoute** : consiste à bien comprendre le risque pour analyser les besoins de protection du client.
- 3 **La transparence** : consiste à fournir tous les renseignements nécessaires et utiles pour que le client puisse prendre une décision éclairée.
- 4 **La disponibilité** : consiste à être accessible et attentif, à prendre le temps de bien s'occuper du client et à répondre à ses questions promptement.

Un deuxième exemple : la réclamation

Une réclamation peut devenir une occasion de fidéliser la clientèle, comme l'a précisé M. Geha. En effet, un client satisfait du déroulement de sa réclamation et du service rendu par l'expert en sinistre aura plus de chance de vouloir renouveler son contrat avec la même compagnie d'assurance afin d'obtenir le même service de qualité advenant un autre malheureux sinistre.

En matière d'obligations déontologiques au service de l'expérience client, les principes de proactivité, d'écoute, de transparence et de disponibilité s'appliquent également au rôle de l'expert en sinistre, auxquels l'équité et la vigilance s'ajoutent.

- 5 **L'équité** : consiste à rester objectif en vertu de l'application du contrat d'assurance.
- 6 **La vigilance** : est le contraire de la négligence et consiste à faire preuve de diligence dans les services rendus et à agir avec prudence à chaque étape du règlement.

En observant ces principes déontologiques, vous êtes en mesure de bien analyser les besoins du client, de lui recommander la protection adaptée et de lui fournir toutes les explications nécessaires pour l'aider à comprendre la portée de son contrat d'assurance ou de son règlement de sinistre. Vous agissez ainsi en professionnel consciencieux tout en offrant une expérience client optimale.

La déontologie : un levier pour les objectifs commerciaux

Vous rappelez vos clients dans un délai raisonnable ? Vous vulgarisez adéquatement les concepts complexes du contrat d'assurance ou d'une réclamation ? Votre écoute et vos questions pertinentes permettent de mettre le doigt sur des risques très précis à couvrir ? Votre souci de transparence et d'équité lors du traitement d'une réclamation permet à l'assuré de se sentir en confiance pour prendre des décisions ?

Offrir une expérience client de qualité ne vous permet pas seulement de respecter les principes de votre code de déontologie, mais aussi de contribuer à la satisfaction et à la fidélité du client.

→ Rappelez-vous ces propos de M. Geha :

« Un bon service ne garantit pas la fidélisation d'un client, mais un mauvais service vous fera perdre à coup sûr un client. »



« Il ne faut pas voir la déontologie comme un frein aux pratiques commerciales. Au contraire, il s'agit d'un plus lorsque la déontologie est intégrée dans les pratiques commerciales, car grâce à la déontologie, on peut offrir un meilleur service à la clientèle. »

M^e Jannick Desforges
Directrice, Affaires juridiques et conformité à la ChAD

Expérience client et déontologie : trois règles d'or

Les principaux motifs d'insatisfaction des consommateurs qui déposent une plainte au Bureau du syndic de la ChAD sont souvent en lien avec l'expérience client, soit le défaut d'informer et d'expliquer, une mauvaise analyse des besoins ou une mauvaise exécution du mandat.

« La valeur qu'un cabinet procure au client est le service rendu moins l'effort que cela lui demande, a expliqué Vincent Gaudreau, président de Fort Assurance. Cela s'applique autant à un produit simple en assurance, pour lequel le conseil doit être clair et rapide, qu'à un produit complexe et sur mesure qui requiert beaucoup d'écoute et d'explication de la part du certifié. »

Pour vous aider dans votre rôle, voici un rappel de trois principes de base et quelques gestes clés qui y sont associés :

1

Écouter

- Ne vous limitez pas à votre script et posez des questions ouvertes pour bien comprendre les besoins des clients.
- Offrez un service personnalisé.

2

Conseiller et informer

- Rappelez-vous qu'en général, les clients sont des néophytes en matière d'assurance. Ils ne savent pas ce que vous, vous savez.
- Offrez les protections en fonction des besoins identifiés pour éviter que les clients se retrouvent dans une situation de sous-assurance ou de surassurance.
- Informez adéquatement les assurés des différentes étapes du règlement d'un sinistre et de tous les éléments relatifs à la réclamation.
- Gardez en tête que votre rôle est de conseiller les assurés en donnant tous les renseignements nécessaires et utiles afin de combler le déséquilibre informationnel entre les clients et vous.

3

Expliquer

- Démystifiez le jargon de l'assurance et les différentes protections disponibles.
- Présentez les limitations et les exclusions contenues dans les contrats et, surtout, expliquez les conséquences associées au refus des protections que vous avez conseillées.
- Ne tenez pas pour acquis que les clients comprennent leur contrat d'assurance et les différentes étapes d'une réclamation.

En écoutant réellement les besoins des consommateurs, en fournissant des conseils appropriés et en expliquant adéquatement les protections offertes, vous mettez en pratique les règles de conduite de votre code de déontologie et, par le fait même, vous optimisez l'expérience client. →

Des questions ?

N'hésitez pas à communiquer avec le service Accent Déonto pour poser des questions et valider vos pratiques professionnelles.

Accent Déonto
514 842-2591
1 800 361-7288
info@chad.qc.ca



Les bonnes pratiques pour une utilisation responsable de l'IA

L'intelligence artificielle (IA) offre d'importants gains d'efficacité potentiels aux certifiés en matière de prestation de service aux consommateurs. En contrepartie, cette technologie doit être jumelée au jugement et à l'esprit critique des professionnels diligents et consciencieux.

Consciente des avantages, la ChAD souhaite fournir un accompagnement de qualité aux agents, courtiers et experts en sinistre afin de les aider à bien intégrer et utiliser l'IA dans leur pratique.

Aux pages suivantes, vous trouverez :

- Le guide *Vos obligations professionnelles et déontologiques à l'ère de l'IA*.

Cet outil permet aux certifiés de bien comprendre la corrélation entre l'IA générative et leurs devoirs déontologiques pour en assurer la conformité.

- La fiche-conseil *Bonnes pratiques : l'IA dans votre pratique professionnelle*.

Cet outil présente cinq bonnes pratiques pour familiariser les certifiés aux principes d'utilisation responsable de l'IA dans leur pratique.





Guide

Vos obligations professionnelles et déontologiques à l'ère de l'IA

À VOS CÔTÉS
POUR VOUS
OUTILLER

Voici un guide créé en novembre 2024 pour aider les agents, les courtiers et les experts en sinistre dans leur pratique professionnelle.

L'IA transforme la manière dont les professionnels en assurance fournissent des conseils et des services à leurs clients. Même si l'adoption de l'IA n'est pas récente, son intégration, son utilisation et son incidence sur les services financiers et d'assurance évoluent rapidement, offrant ainsi de plus en plus de possibilités pour optimiser les processus d'affaires et la prise de décision.

Les certifiés doivent bien comprendre la corrélation entre l'IA générative et leurs obligations professionnelles pour en assurer la conformité.

Le présent guide fournit :

- des définitions de base;
- un survol des **trois devoirs déontologiques clés** que les certifiés doivent garder à l'esprit lorsqu'ils utilisent l'IA générative (compétence, sécurité et transparence);
- des conseils pratiques pour respecter leurs obligations déontologiques;
- une description de **quatre principaux risques** connus en lien avec l'utilisation de l'IA.

Note : cet outil concerne principalement l'IA générative, mais ne s'y limite pas.

Définitions

1. Intelligence artificielle (IA)

Il existe plusieurs catégories d'IA. Une définition large de l'IA est « la capacité d'une machine à reproduire des activités ou des comportements humains, tels que le raisonnement, l'apprentissage, la planification et la créativité pour réaliser des activités¹ ».

2. Système d'intelligence artificielle (SIA)

Système technologique qui, de manière autonome ou partiellement autonome, traite des données au moyen d'algorithmes, de réseaux neuronaux, de l'apprentissage automatique ou d'autres techniques pour générer du contenu, faire des prédictions ou des recommandations ou encore prendre des décisions².

3. IA générative

L'IA générative utilise des données existantes afin de générer « un nouveau contenu similaire aux données sur lesquelles il a été entraîné³ » (image, texte, audio, code informatique), en réponse à des informations saisies par l'utilisateur, à une question ou à une requête détaillée.

Une des principales caractéristiques de l'IA générative est qu'elle fournit des **réponses aux questions** basées sur des probabilités de réponses, mais sans comprendre le sens du texte généré!

En effet, l'IA peut générer des phrases sémantiquement correctes, mais elle assemble les mots par corrélation statistique, c'est-à-dire les mots les plus susceptibles d'avoir un sens ensemble. Le texte semble avoir un sens, mais l'IA générative ne le comprend pas et le contenu ainsi généré peut, finalement, ne rien vouloir dire.

1. Inspirée de la définition établie par le Parlement européen en 2020.

2. Tirée du projet de loi C-27, *Loi sur l'intelligence artificielle et les données*.

3. *Prêt pour l'IA*, Conseil de l'innovation du Québec, p. 4.

Exemples d'outils d'IA générative :

- Les applications populaires, comme ChatGPT ou Copilot, qui reposent sur de grands modèles de langage (GML, ou « LLM » en anglais).
- Les outils qui produisent des images à partir de requêtes, tels que DALL-E.

4. SIA public

Fait référence à un SIA développé et déployé pour être accessible à un large public. Toute personne disposant d'une connexion Internet peut s'en servir. Les informations transmises par les requêtes sont traitées sur des serveurs qui ne sont pas contrôlés par l'utilisateur, où les données peuvent être analysées et redistribuées au public. Cette situation soulève des préoccupations concernant la confidentialité et la sécurité des informations.

5. SIA privé

Fait référence à un SIA qui fonctionne dans un environnement fermé et restreint. Un tel système peut provenir d'un tiers ou être développé par l'employeur ou une organisation. Il est intégré aux systèmes informatiques spécifiques d'une organisation. Les informations échangées par les requêtes circulent exclusivement à l'intérieur du réseau de l'organisation, où elles sont stockées et redistribuées selon des critères établis par cette dernière, ce qui réduit les risques.

6. Requête ou invite (« prompt » en anglais)

Une requête ou une invite est une instruction ou une série de directives ou de mots donnés fournis à un SIA, lequel utilise ces informations pour générer des réponses ou des créations sous forme de texte, d'image ou autre forme de média.

Définition de l'IA |

Générer

Les trois grands devoirs déontologiques

1. Devoir de compétence (incluant la compétence technologique)

Les exigences de ce devoir

Les certifiés doivent fournir à leurs clients des services selon la norme d'un représentant compétent et diligent.

Les certifiés doivent **comprendre les technologies** qu'ils utilisent et qui sont mises à leur disposition par leur employeur. Ils doivent pouvoir les employer en tenant compte de la nature et du domaine de leur pratique ainsi que de leurs responsabilités. Les certifiés doivent également comprendre les avantages et les risques inhérents à toute technologie pertinente utilisée dans leur pratique.



Articles pertinents

Loi sur la distribution de produits et services financiers : art. 16.

Code de déontologie des représentants en assurance de dommages : art. 9, art. 17, art. 37.1, art. 37.2.

Code de déontologie des experts en sinistre : art. 25, art. 26, art. 58.1.

L'incidence de l'IA sur ce devoir

Avant d'employer l'IA générative, les certifiés doivent se familiariser avec son fonctionnement, comprendre ses capacités et ses limites, et reconnaître les risques associés à son utilisation.

Un des pouvoirs uniques de l'IA générative est qu'elle peut créer du nouveau contenu, qu'il s'agisse de mots, d'images ou de sons. Cependant, un outil d'IA générative peut aussi inventer ou incorporer des informations erronées ou trompeuses (appelées communément « hallucinations »), surtout s'il ne dispose pas de données suffisantes pour répondre à une requête. Cela signifie que le contenu généré par l'IA peut ne pas être fiable.

Les certifiés doivent donc prendre des mesures pour vérifier ou assurer l'exactitude des contenus générés afin de respecter ce devoir.

Conseils pratiques

- a. **Utilisez votre jugement et votre sens critique.** Reconnaissez que l'IA générative est un outil précieux, mais qu'elle ne remplace pas l'exercice de votre jugement professionnel. Veillez à prendre les mesures nécessaires pour analyser et comprendre de manière critique les résultats de l'IA, et ce, afin de vous assurer de fournir des conseils adéquats et personnalisés en fonction des besoins de vos clients.
- b. Assurez-vous de **comprendre les fonctionnalités** de la plateforme utilisée ainsi que ses limites. Vous devez faire preuve de diligence raisonnable lors de l'utilisation du système pour comprendre les résultats générés et vérifier leur pertinence.
- c. Apprenez à **rédiger des requêtes efficaces** et adaptées à votre domaine de pratique pour améliorer le contenu généré.
- d. **Vérifiez le contenu généré par l'IA** et toute information produite par l'IA générative sur laquelle vous vous appuyez. Le processus de vérification doit être effectué de manière indépendante par un être humain.
- e. **Développez, maintenez ou améliorez vos compétences technologiques** en suivant les formations et les outils mis à votre disposition par votre employeur ou des conférences spécialisées. Pratiquez-vous et discutez-en autour de vous !

2. Devoir de confidentialité et de protection des renseignements personnels (sécurité de l'information)

Les exigences de ce devoir

Les certifiés doivent préserver la confidentialité de tous les renseignements concernant les affaires et les activités de leurs clients, des assurés ou des sinistrés. Les certifiés ont également l'obligation de protéger les renseignements personnels qu'ils recueillent en vertu des lois et règlements applicables.



Articles pertinents

Code de déontologie des représentants en assurance de dommages : art. 23, art. 24.

Code de déontologie des experts en sinistre : art. 22, art. 23, art. 24.

L'incidence de l'IA sur ce devoir

Les certifiés doivent être attentifs aux renseignements qu'ils utilisent dans un système d'IA générative. Selon l'outil d'IA employé, ces informations peuvent se retrouver dans le domaine public, entraînant une violation des obligations de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

Par exemple, il ne faut pas téléverser la situation financière ou les données d'un client dans un SIA public pour demander la meilleure assurance ou les meilleures stratégies de gestion du risque d'assurance ! Ces données pourraient être utilisées pour entraîner le SIA ou être rendues accessibles à d'autres.

En revanche, si votre employeur a déployé un SIA privé et fermé intégré au réseau et au système informatiques de l'organisation, et qui s'alimente à même un bassin de données autorisées (p. ex. bibliothèque SharePoint interne de l'entreprise), vous pouvez utiliser le SIA conformément aux directives et vos obligations de confidentialité seraient respectées.

Conseils pratiques

- a. Avant d'employer un SIA, assurez-vous d'en comprendre les risques et vérifiez comment il utilise les données que vous y entrez. Plusieurs SIA utilisent ces données pour former ou améliorer l'outil.
- b. La transmission de renseignements personnels doit être limitée aux SIA privés, autorisés et validés par votre employeur.
- c. Lorsque le système d'IA générative ne dispose pas de mesures de protection appropriées en matière de confidentialité, de sécurité et de conservation (p. ex. les SIA publics ou qui n'offrent pas les garanties satisfaisantes), **n'y saisissez pas** de renseignements personnels, sensibles, confidentiels ou privilégiés.
- d. Si la confidentialité ne peut pas être suffisamment protégée en dépersonnalisant les renseignements relatifs au client, expliquez les risques à votre client et obtenez son consentement éclairé avant d'utiliser l'outil.

3. ■ Devoir d'honnêteté et de transparence

Les exigences de ce devoir

Les certifiés ont un devoir d'honnêteté, de franchise et de transparence à l'égard de leurs clients et de leurs mandants. Ce devoir exige que les certifiés informent leurs clients des renseignements dont ils ont connaissance et qui peuvent avoir une incidence sur leurs intérêts.



Articles pertinents

Loi sur la distribution de produits et services financiers : art. 16.

Code de déontologie des représentants en assurance de dommages : art. 25, art. 37.6, art. 37.7.

Code de déontologie des experts en sinistre : art. 20, art. 21, art. 27, art. 33, art. 58.3 et art. 58.5.

L'incidence de l'IA sur ce devoir

Dans un contexte d'intégration ou d'utilisation de l'IA générative, le respect de ce devoir dépendra de plusieurs facteurs, dont :

- La technologie d'IA générative utilisée.
- La manière dont la technologie d'IA générative sera employée et l'objectif poursuivi dans une situation donnée.
- L'incidence possible de la technologie d'IA générative sur les produits ou services offerts.
- Les protocoles et les procédures mis en place par votre organisation et le fournisseur d'IA générative afin de minimiser les risques et d'assurer le respect des règles de conformité.

Lorsque la technologie d'IA générative est pertinente pour les produits et services fournis, mais qu'elle peut nuire aux intérêts des clients ou au règlement de leur dossier de réclamation, ou si les risques associés à la technologie d'IA générative sont préoccupants, les certifiés devraient informer les clients qu'ils utilisent cette technologie.

Dans ces situations, les certifiés devraient être prêts à expliquer aux clients comment ils utilisent la technologie dans leur dossier, les risques qui y sont associés et les mesures prises pour les atténuer.

Conseils pratiques

- a. Analysez les facteurs et les circonstances de l'utilisation de l'IA générative et évaluez si la divulgation de cette utilisation est nécessaire pour fournir vos services.
- b. Si la divulgation est indiquée, soyez prêt à fournir des renseignements aux clients sur les avantages et les risques inhérents à la technologie d'IA générative employée.
- c. Si possible, utilisez des marques, des filigranes (tatouage numérique) ou une mention pour identifier le contenu (ou une partie du contenu) généré par l'IA.
- d. Si l'entreprise utilise des robots conversationnels d'IA générative, les consommateurs doivent pouvoir s'attendre à ce que l'entreprise fasse preuve de transparence à cet égard et que des mesures de protection appropriées soient prises afin d'éviter les malentendus avec les clients et la transmission de faux renseignements.

Les principaux risques de l'IA en lien avec vos obligations déontologiques



Comme pour toute avancée technologique, l'IA vient avec plusieurs avantages, mais aussi avec nombre d'enjeux qu'il faut garder à l'esprit. Voici les enjeux plus fréquemment mentionnés en lien avec les obligations déontologiques des professionnels.

1. Exactitude, véracité et fiabilité

Hallucinations, informations inventées ou inexactes :

Dans le domaine de l'IA, une hallucination est une réponse fausse, inventée, incohérente ou inexacte, mais présentée comme valide.

Dans la pratique d'un certifié, cela pourrait être une explication ou un résumé des garanties erronés ou encore une évaluation inexacte des biens à assurer ou des pertes assurables.

Hypertrucage (« deepfake ») : L'hypertrucage consiste en la modification ou la manipulation d'images ou d'enregistrements pour faire croire que quelqu'un a fait ou dit quelque chose qui n'a pas été fait ou dit en réalité. La technologie existe depuis longtemps (p. ex. Photoshop, courriels ou messages frauduleux qui semblent provenir d'une source fiable), mais les avancées de l'IA permettent désormais d'obtenir des résultats plus réalistes et convaincants. Outre les tentatives de fraude à l'égard des particuliers et des entreprises (p. ex. pour soutirer de l'argent), l'hypertrucage peut porter atteinte à la réputation d'une personne ou d'une entreprise si de fausses images ou vidéos sont créées et rendues publiques.

Dans la pratique d'un certifié, un hypertrucage (p. ex. l'imitation de la voix d'un client ou d'un dirigeant) pourrait être utilisé pour tenter de frauder votre entreprise ou celle d'un client, modifier les protections d'assurance ou soutirer des renseignements personnels à des fins malveillantes.

2. Atteintes à la vie privée et informations confidentielles

Par définition, les SIA utilisent les informations et données fournies dans une requête (invite, ou « prompt ») pour générer une réponse, une information ou un calcul. Ces données, si elles sont personnelles ou confidentielles, peuvent être gérées ou stockées de manière non sécuritaire ou utilisées pour entraîner le modèle, sans consentement approprié.

Par exemple, si un certifié écrit une requête destinée à un SIA public en y intégrant des informations sur un client (adresse, cote de crédit, etc.), cela porte atteinte à la vie privée de ce dernier et ne respecte pas l'obligation de protéger ses informations personnelles et confidentielles.

3. Biais discriminatoires

Les biais existent en dehors de l'IA et peuvent mener à des décisions humaines parfois incorrectes ou subjectives et discriminatoires. Ils peuvent donc être reproduits par des SIA, mais aussi être amplifiés de façon significative, car intégrés dans les algorithmes employés par les SIA (par exemple, en utilisant des données biaisées, incomplètes ou insuffisantes statistiquement).

Par exemple, un expert en sinistre qui utilise un SIA pour effectuer une analyse de la recevabilité des réclamations. Si les données utilisées pour entraîner le modèle sont elles-mêmes biaisées, le SIA pourrait refuser une plus grande proportion de réclamations ou offrir des montants moindres sur la base de motifs de discrimination interdits.

4. Droits d'auteur et propriété intellectuelle

Les modèles d'IA générative sont entraînés à partir de grandes quantités de données, d'images, de textes et autres obtenus de sources différentes, souvent à même des bases de données publiques. Cependant, ces contenus pouvant être sujets à des droits d'auteur, l'utilisation non autorisée et non déclarée de leur contenu pour former des SIA génératives est susceptible de violer les droits applicables.

Par exemple, un certifié qui utilise une référence (texte ou image) trouvée à l'aide d'un SIA sans autorisation de l'auteur ou sans citer la source pour la partager sur son réseau social professionnel.



Requête
maison inondée, eau transparente, végétation
dense, forêt, illustration

Générer



Conclusion

L'indépendance professionnelle et l'IA

L'indépendance professionnelle est le fait d'exercer sa profession avec objectivité et de faire abstraction de toute intervention d'un tiers qui pourrait influencer sur l'exécution de ses obligations professionnelles. Il faut respecter l'esprit de ses codes de déontologie pour éviter de causer préjudice au client. En ce sens, **l'indépendance professionnelle** peut être considérée comme une obligation qui chapeaute les autres devoirs déontologiques.

En assurance de dommages, cette notion signifie que le certifié doit toujours exercer son jugement professionnel dans l'intérêt du client. Pour en savoir plus, veuillez lire l'article *Les obligations déontologiques prévalent* à chad.ca.

De la même façon, l'utilisation de l'IA continuera à se développer et promet des améliorations substantielles dans de nombreux domaines, dont celui de l'assurance de dommages. Cependant, les certifiés doivent faire preuve de jugement et maintenir un esprit critique à l'égard de l'utilisation de l'IA dans leur pratique : un SIA est un outil pour vous soutenir dans votre travail, sans remplacer votre expertise et votre jugement. —

Téléchargez
l'outil
numérique.





Requête
voiture qui brûle, fumée, végétation dense,
forêt, illustration

Générer

Fiche-conseil

Bonnes pratiques : l'IA dans votre pratique professionnelle

Cette fiche-conseil présente cinq bonnes pratiques pour vous familiariser avec les principes d'utilisation responsable de l'IA dans votre pratique. Cette fiche n'est pas exhaustive : l'IA évolue constamment, tout comme les bonnes pratiques.

À VOS CÔTÉS POUR VOUS OUTILLER

Voici un outil créé en novembre 2024 pour aider les agents, les courtiers et les experts en sinistre dans leur pratique professionnelle.

Note : cet outil et les pratiques qui y sont répertoriées concernent principalement l'IA générative, mais ne s'y limitent pas.

1

Connaissez les politiques de votre employeur

Familiarisez-vous avec les politiques de votre employeur en matière d'IA et respectez-les. Posez-vous des questions comme :

- Êtes-vous autorisé à utiliser des systèmes d'IA dans le cadre de votre travail ?
- Si oui, certains systèmes d'IA sont-ils autorisés et d'autres non ?
- Dans quelles circonstances, à quelles fins et pour quelles tâches l'IA est-elle appropriée ?

2

Suivez les formations sur le sujet

Celles-ci peuvent être offertes par votre employeur ou d'autres organismes, et perfectionnez vos connaissances sur les particularités et les fonctionnalités des systèmes d'intelligence artificielle (SIA) autorisés.

- **Comprenez** les objectifs et les limites du SIA utilisé et suivez les formations nécessaires pour en faire une utilisation adéquate.
- **Évaluez** les avantages et les risques associés à l'utilisation des différentes IA et les décisions qui en découlent.
- **Expérimentez** l'outil pour bien en comprendre les capacités et les limites.
- **Vérifiez et comparez** les résultats obtenus avec d'autres collègues et d'autres SIA, si disponibles.

3

Protégez la confidentialité des données et des renseignements personnels des clients et de votre organisation ou entreprise.

- Si votre entreprise utilise un SIA privé et fermé, les informations et données circulent au sein de l'architecture informatique de l'entreprise seulement.
- Cependant, si l'entreprise autorise l'utilisation d'un système d'IA générative public (comme la version publique de ChatGPT), elle n'a aucun contrôle sur les données ou le contenu téléversé dans le SIA et elle en perd ainsi la propriété.
- Dans ce cas, assurez-vous que vos requêtes ne contiennent pas de renseignements personnels, de textes originaux de l'entreprise ou de données confidentielles.

4

Relisez et vérifiez l'information et les résultats obtenus, car l'IA peut produire des erreurs ou des informations fausses.

Si vous utilisez un SIA, par exemple, pour :

- transcrire ou résumer une conversation, une réunion ou les notes au dossier ;
- générer un texte ou un graphique ;
- effectuer une recherche ou résumer un rapport ;

vérifiez les résultats et corrigez l'information au besoin avant d'utiliser et de communiquer le contenu généré !

5

Faites preuve de transparence quant à l'utilisation de la technologie

Si vous utilisez un SIA pour prendre des décisions, effectuer une analyse ou faire une recommandation au consommateur, dites-le !

- Distinguez l'utilisation de l'IA à risque limité ou faible (p. ex. une application pour l'assistance à la rédaction ou à la comptabilité) de l'IA à haut risque (p. ex. la préparation d'une offre, d'une analyse ou d'une recommandation pour un client), qui peut avoir des incidences sur la confidentialité ou le traitement équitable du consommateur.
- Divulgez aux clients des informations sur l'utilisation de l'IA dans les produits et services et les résultats qui les concernent dans un **langage simple et clair**, exempt de jargon technique.
- Informez les consommateurs, par un moyen approprié (p. ex. une mention ou un tatouage numérique), qu'un contenu publié par un intervenant financier a été créé, en tout ou en partie, par une IA générative.
- Sur demande, fournissez la liste des renseignements personnels et confidentiels concernant le client qui ont été utilisés par le SIA, et assurez-vous d'être en mesure de les rectifier ou de les mettre à jour s'ils sont erronés.



En conclusion

Faites preuve de jugement et maintenez un esprit critique : un SIA est un outil conçu pour vous soutenir dans votre travail, mais il ne remplace pas votre expertise. Soyez attentif aux erreurs, biais et inexactitudes potentielles d'un tel système, car ils pourraient nuire au public et engager votre responsabilité. →

Téléchargez
l'outil
numérique.



Votre boîte à outils en ligne

Adoptez les bons réflexes dans votre pratique

Les répondants au sondage de perception des services de la ChAD ont, en moyenne, exprimé une satisfaction de 8,3/10 quant à l'excellence des outils offerts par la ChAD.

8,3/10



Inspirée de vos questions et des cas observés sur le terrain, la ChAD propose une centaine d'outils pour vous aider dans votre pratique professionnelle.

Consultez-les à chad.ca/outils pour :

- mettre à jour vos connaissances ;
- incorporer les notions déontologiques dans votre pratique quotidienne ;
- offrir un service professionnel de qualité à vos clients.



Près de 5 000 consultations de la boîte à outils ont eu lieu en 2024!

En 2024, voici ce qui a été ajouté ou mis à jour :

- Procédure : *Consentement dans le cadre d'un règlement de sinistre*
- Formulaires : *Consentement relatif à la cueillette et à la communication de renseignements personnels dans le cadre d'une réclamation*
 - Version pour expert en sinistre mandaté ou à l'emploi d'un assureur
 - Version pour expert en sinistre mandaté par l'assuré
- Guide : *Vos obligations professionnelles et déontologiques à l'ère de l'IA*
- Fiche-conseil : *Bonnes pratiques, l'intelligence artificielle dans votre pratique professionnelle*

La boîte à outils évolue selon les besoins des certifiés et est mise à jour régulièrement. Vous désirez un outil qui n'a pas encore été conçu ? Faites-nous part de votre suggestion à info@chad.qc.ca.



Vos questions

Accent Déonto vous écoute et vous répond



Soyez proactif en nous posant vos questions !

Valider ses actes, chercher un outil d'aide à la pratique ou proposer des idées de ressources d'accompagnement est digne d'un professionnel consciencieux qui a à cœur la confiance de ses clients envers ses services.

D'ailleurs, Accent Déonto a reçu près de **300 demandes d'information** en 2024 provenant des certifiés en lien avec leur pratique professionnelle. Aux pages suivantes, le service d'accompagnement vous présente quatre rappels déontologiques en réponse à des questions que se sont posées les professionnels.

Saviez-vous que 9 certifiés sur 10 estiment avoir besoin de la ChAD pour améliorer leur maîtrise de la déontologie ?*

* Source : sondage 2024 sur la perception des services de la ChAD.

**ACCENT
DÉONTO**



Devenez un meilleur
professionnel, contactez
Accent Déonto :

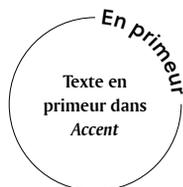
514 361-7288
1 800 361-7288
info@chad.qc.ca

Vos questions

Souscrire une police pour un proche en tant que courtier : est-ce un risque de conflit d'intérêts ?

Vous souhaitez approfondir votre compréhension des enjeux liés aux conflits d'intérêts ? Découvrez notre **formation *Conflits d'intérêts dans le monde de l'assurance***, conçue pour vous outiller face à ces situations délicates.

S'inscrire
à la formation.



Mise en contexte

Julie, courtière en assurance de dommages, travaille dans un cabinet de courtage. Sa sœur lui demande de lui trouver une police d'assurance habitation et automobile. Julie, souhaitant lui rendre service, décide de s'en occuper elle-même.

La courtière peut-elle souscrire à une police pour un proche sans risquer un potentiel conflit d'intérêts ?

Réponse

En tout temps, un agent ou un courtier en assurance de dommages « doit éviter de se placer, directement ou indirectement dans une situation où il serait en conflit d'intérêts », tel que stipule l'article 10 de son code de déontologie.

Cela implique d'éviter non seulement les conflits réels, mais aussi de prévenir tout conflit apparent ou potentiel. Un conflit apparent se produit lorsqu'une situation peut être perçue comme influençant l'objectivité ou l'impartialité, même si ce n'est pas réellement le cas.

Dans le cas de Julie qui souscrit à une police d'assurance pour sa sœur, cela peut présenter un risque de conflit d'intérêts. Le conflit n'a pas nécessairement à exister dans les faits : l'apparence ou la possibilité d'un conflit doit aussi être évitée. Considérant la relation personnelle avec sa sœur, Julie devrait envisager de confier le dossier à un collègue.

Le respect de ces principes est essentiel pour préserver la confiance du public et l'intégrité de la profession. —

Vos questions

Comment gérer efficacement la communication avec vos clients

Question

Mon service de téléphonie est en panne.

Il y a une grève du service postal.

Mon cabinet a subi une cyberattaque qui paralyse certains moyens de communication.

Le service d'envoi de courriels ou de messages aux clients ne fonctionne pas.

Que dois-je faire pour remplir mes obligations envers mes clients dans un contexte d'enjeu de communication ?

Réponse

Que vos communications soient numériques ou postales, certains enjeux peuvent rendre difficiles les contacts avec vos clients. Rappelons-nous la grève chez Postes Canada, déclenchée à l'automne 2024¹, et qui s'est prolongée sur plusieurs semaines.

Le service d'accompagnement Accent Déonto a alors reçu des questions de la part des certifiés qui voulaient savoir quoi faire lorsque le point de contact avec le client est inopérant.

Voici **quelques mesures** pour gérer ces situations efficacement :

- Diversifiez vos moyens de contact : si votre canal de communication n'est pas fonctionnel, utilisez-en un autre (par exemple, le téléphone, les courriels ou les messages textes).
- Prenez des décisions réfléchies : minimisez les risques pour vos clients en veillant à ce qu'ils ne se retrouvent pas sans protection.
- Gardez une trace : documentez vos démarches dans le dossier-client pour démontrer les efforts déployés.
- Respectez les consentements : assurez-vous d'obtenir l'accord explicite des clients, notamment pour la communication ou l'utilisation de données personnelles.

Besoin de plus de détails ?
Consultez l'article *Difficulté à joindre un client* à chad.ca.



1. Postes Canada. *Le STTP annonce une grève nationale qui entraînera des retards de service*. 15 novembre 2024 [En ligne].

**ACCENT
DÉQNTO**

Faut-il déclarer un sinistre pour lequel l'assuré n'a pas réclamé ?

Mise en situation



Au cours du renouvellement de leur contrat d'assurance, les propriétaires d'une résidence informent le courtier d'un dégât d'eau survenu durant l'année au sous-sol : lors de fortes pluies, le puisard de leur pompe submersible a débordé, causant des dommages mineurs. Ces dommages ont été réparés avec diligence, sans réclamer à l'assureur. L'assuré se demande si cette information doit être déclarée à l'assureur.

Pour en savoir plus,
lisez l'article :



Que doit faire le courtier ?

R. : L'agent ou le courtier en assurance de dommages doit en tout temps « donner à l'assureur les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir ». Il n'incombe pas au certifié de faire le tri d'informations pertinentes à transmettre à l'assureur, chacun ayant des règles de souscription qui lui sont propres.

Cela signifie qu'aucune information pertinente à l'évaluation du risque ne doit être cachée à l'assureur, ni même être modifiée. Cela irait à l'encontre de votre code de déontologie et de l'article 2470 du *Code civil du Québec*. Dans ce cas-ci, un dégât par l'eau peut influencer l'assureur dans l'évaluation du risque, le montant des protections et le coût de la prime, et ce, même si le sinistre n'a causé que des dommages mineurs. Par ailleurs, si le client choisit de ne pas réclamer les dommages causés, cela ne relève pas le courtier ou l'agent de son obligation de divulguer les informations nécessaires à l'assureur.



Vos questions

**Puis-je être
certifié dans
plus d'une
discipline ?**

En tant qu'agent ou courtier en assurance de dommages, vous pouvez obtenir la certification d'expert en sinistre vous permettant de traiter des réclamations. Vice-versa, un expert en sinistre peut acquérir le certificat d'agent ou de courtier en assurance de dommages.

En mai 2024, l'Assemblée nationale a adopté des mesures pour autoriser l'obtention de cette **double certification** dans le cadre de l'adoption de la *Loi modifiant diverses dispositions principalement dans le secteur financier*.

Pour ce faire, un agent ou un courtier doit réussir les examens requis par l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité). De la même manière, un expert en sinistre désirant agir en tant qu'agent ou courtier doit réussir les examens obligatoires.

Vos obligations en matière de formation continue

Concernant la formation continue obligatoire, vous devez toujours **compléter 20 UFC par période de référence de deux ans, incluant le cours obligatoire de la ChAD**. La bonne pratique serait d'élaborer un plan de développement professionnel qui tient compte de vos deux certificats.

Par exemple, vous pourriez déterminer une proportion d'UFC à obtenir en lien avec vos responsabilités d'agent ou de courtier et une proportion d'UFC à accumuler en lien avec le règlement de sinistre, et ce, dans la catégorie de discipline dans laquelle vous exercez (particulier, entreprise ou les deux).

C'est fini pour la mention E

Avant le 8 mai 2024, seul un agent ou un courtier détenant la mention E pouvait agir à titre d'expert en sinistre, sous certaines conditions. Désormais, la mention E n'existe plus¹.

Les certifiés détenant la mention E ont jusqu'au **30 novembre 2025** pour manifester leur intérêt à l'Autorité pour transformer leur mention E en certificat d'expert en sinistre. Après cette date, il ne sera plus possible d'effectuer la demande. L'Autorité communiquera avec les certifiés visés pour les accompagner dans leurs démarches, le cas échéant.

¹ Les articles 45 et 46 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* sont abrogés.



Les avantages de la double certification pour la protection du public

La ChAD appuie les certifiés qui désirent obtenir une deuxième certification, et ce, dans une vision de protection du public.

Pluies diluviennes, feux de forêt dévastateurs, forts vents... la multiplication des catastrophes naturelles dans les dernières années a fait augmenter le nombre de demandes d'indemnisation et les délais de traitement des réclamations dans certaines circonstances exceptionnelles. Rappelons-nous les pluies diluviennes du 9 août 2024 pour lesquelles le Bureau d'assurance du Canada rapportait que pas moins de 70 000 réclamations en assurance habitation ont été reçues par les assureurs du Québec en environ une semaine².

Il ne fait aucun doute de la pression inévitable que ces situations exercent sur les experts en sinistre. Sans oublier que la protection du public en matière de traitement des réclamations est liée au nombre de certifiés de l'industrie en mesure de gérer des dossiers de sinistre.

À cet égard, l'aide apportée par les agents et courtiers qui détiennent une connaissance approfondie des contrats d'assurance et qui possèdent la double certification pourrait être précieuse pour les experts en sinistre. En matière **d'expérience client de qualité et de protection du public**, cette approche permettrait de faciliter le règlement de certaines réclamations. —

2. Bureau d'assurance du Canada. Communiqué. *Pluies diluviennes du 9 août 2024 : 70 000 réclamations reçues à ce jour au Québec*, 20 août 2024 [En ligne].

Développement professionnel

Atteignez vos objectifs : trois conseils pour maximiser votre plan de développement

Une carrière en assurance de dommages peut prendre plusieurs chemins.



Quelle spécialité voulez-vous développer ?

Quel niveau d'expertise souhaitez-vous atteindre dans votre prestation de services aux clients ?



En fonction de vos objectifs, profitez des avantages de la formation continue pour enrichir vos compétences et, ainsi, devenir un meilleur professionnel.

Voici **trois conseils** pour une planification réfléchie de votre parcours de formation.

1.

Cherchez des conseils personnalisés

Vous êtes la personne la mieux placée pour déterminer les compétences à acquérir ou à bonifier, selon la nature de votre emploi ou de vos objectifs.

Voulez-vous devenir un spécialiste en responsabilité civile ?
Devez-vous améliorer vos compétences technologiques ?
Voulez-vous développer une expertise dans un risque touchant un secteur commercial précis ?

Pour vous créer un plan sur mesure, n'hésitez pas à obtenir des conseils personnalisés auprès, par exemple :

- de votre employeur,
- de vos collègues,
- d'organismes dispensateurs de l'industrie,
- du Service du développement professionnel de la ChAD.



En consultant ces sources variées, vous pourriez obtenir de judicieux conseils concernant entre autres :

- Les récentes formations conçues en raison d'un changement législatif ayant une incidence sur votre pratique professionnelle ;
- Les apprentissages incontournables à inclure dans votre plan de développement selon votre expérience, votre domaine de pratique, la nature des risques que vous traitez et vos objectifs professionnels.

« Lorsqu'un certifié nous contacte au sujet de son dossier de formation, nous examinons l'ensemble de son dossier : quelles unités de formation continue lui manque-t-il pour compléter la période ? Quelles formations du catalogue de la ChAD seraient pertinentes à suivre selon son certificat de pratique ? »

Carole Dugré
Technicienne à l'information à la ChAD

2.

Prenez de l'avance

N'attendez pas à la dernière minute pour compléter vos UFC. Planifier un calendrier équilibré sur la durée de la période de référence présente plusieurs avantages, dont :

- **Trouver les formations adéquates au bon moment.** Certaines formations pertinentes pour votre pratique spécifique sont offertes lors d'événements périodiques. Elles peuvent aussi demander une certaine organisation en matière de transport ou d'aménagement de l'horaire de travail. Sans planification, vous risquez de manquer des occasions de développement qui pourraient enrichir votre parcours professionnel.
- **Appliquer graduellement les compétences acquises.** Compléter les formations tout au long de la période de référence, et non en condensé dans les dernières semaines, permet d'intégrer progressivement les nouvelles connaissances dans votre pratique. Cela augmente la valeur pédagogique des formations suivies et vous permet une meilleure rétention de l'information en assimilant les concepts un à un.
- **Diminuer le stress et gérer les imprévus.** En suivant les formations graduellement, vous éviterez le stress lié à la gestion des échéances. Il sera ainsi plus facile de faire face aux périodes achalandées au travail ou dans votre vie personnelle.

Sur une période de **deux ans**, vous avez à accumuler 20 unités de formation continue (UFC) et à respecter les éléments suivants :

- Réussir le cours obligatoire de la période en cours (2 UFC en Conformité)
- Accumuler au minimum une troisième UFC en Conformité
- Obtenir, au maximum, 5 UFC en Développement professionnel

« Chaque cours suivi enrichit vos façons de faire et votre savoir-être. Nous vous conseillons de **prendre le temps** de transférer les apprentissages dans votre pratique avant d'en commencer un autre. Vous constaterez ainsi une meilleure évolution de vos compétences professionnelles et de la qualité du service rendu aux clients. »

Marie Bridier et Gilberte Boyadjian
Conseillères au développement professionnel à la ChAD

3.

Profitez des nouveautés à la ChAD

La ChAD sait qu'elle a un rôle à jouer pour aider les certifiés à exceller dans leur développement professionnel. L'évolution de ses services, prévue dans son plan stratégique 24|27, vous permet de profiter des nouveautés suivantes.

- **Le catalogue bonifié.** Chaque année, la ChAD améliore son offre de formations en fonction des changements législatifs, des idées reçues ou des lacunes déontologiques observées dans l'industrie.

En 2024, de nouveaux cours portant sur les **conflits d'intérêts** et la **protection des renseignements personnels** ont été ajoutés.



- **Programmes axés sur les compétences.** La ChAD propose une dizaine de programmes conçus pour vous faire gagner du temps dans la planification de votre plan de développement. Ils offrent un **parcours sur une thématique précise**, par exemple sur la copropriété ou l'entrée en carrière.

Surveillez le catalogue des formations, car de nouveaux programmes variés s'ajouteront régulièrement. —





« La ChAD investit des efforts en continu en développement des compétences afin de vous aider à exceller. Nous créons des cours, vérifions la qualité des formations reconnues, accompagnons les dispensateurs externes et analysons les changements requis au *Règlement sur la formation continue*. Nous croyons en ces initiatives qui ont pour objectif de renforcer les compétences des certifiés et, ultimement, de bien protéger le public. »

Jonathan Pinard
Directeur du Service des relations avec les clientèles



NE MANQUEZ PAS LES NOUVEAUTÉS

Pour rester informé des nouveautés de la ChAD et optimiser votre plan de développement, abonnez-vous à nos infolettres et consultez-les régulièrement.

Code de déontologie illustré

Comment interpréter les articles de votre code de déontologie ?

Vous êtes nouveau dans l'industrie ? Connaissez-vous déjà des situations concrètes s'appliquant à chacun des articles de votre code de déontologie ?

Négligence, conflit d'intérêts, défaut de protéger les renseignements personnels, non-respect des règles, induire en erreur, procédé déloyal, omission d'une information : dans les faits, quels actes professionnels peuvent être liés aux articles ?



Pour vous aider à comprendre et à maîtriser les notions déontologiques relatives à votre certification dès votre entrée en carrière, la ChAD a produit les codes de déontologie illustrés : l'un pour les agents et courtiers en assurance de dommages et l'autre pour les experts en sinistre.

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

Aux pages suivantes, vous lirez un échantillon des histoires illustrant les codes de l'industrie. Profitez-en pour en discuter avec vos collègues et trouver d'autres exemples d'application des articles !

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.

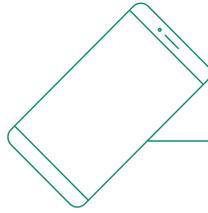
Accédez aux
codes illustrés
en ligne.





Code de déontologie des représentants en assurance de dommages

Article 18



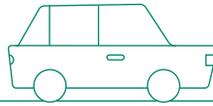
Le représentant en assurance de dommages ne doit pas déconseiller à son client de consulter un autre représentant ou une autre personne de son choix.

Une assurée appelle un agent afin d'obtenir une soumission pour son assurance automobile. L'agent recueille tous les renseignements pertinents pour analyser ses besoins.

À la fin de l'appel, l'assurée mentionne qu'elle a également obtenu une soumission en ligne auprès d'un autre assureur et que la prime proposée était plus avantageuse. L'agent lui mentionne qu'il connaît bien cet autre assureur et que même si la prime affichée semble moins dispendieuse, celle-ci grimpera d'au moins 5 % lorsqu'elle appellera pour finaliser l'entente. Il lui dit également que les protections qu'il lui propose sont nettement supérieures, qu'elle ferait mieux d'accepter l'offre de contrat et de ne pas rappeler l'autre assureur.

L'agent ne doit pas déconseiller de vérifier les offres qu'un assuré peut obtenir auprès d'autres assureurs. L'agent aurait dû dire à l'assurée qu'elle avait le droit de comparer les deux soumissions et de faire un choix éclairé en analysant les protections offertes, les modalités du contrat et le montant des primes.

Article 27



Le représentant en assurance de dommages ne doit pas abuser de la bonne foi d'un assureur ou user de procédés déloyaux à son endroit.

Un courtier émet un contrat d'assurance automobile à partir du portail d'un assureur.

Afin d'obtenir les meilleures conditions possibles au contrat, il choisit de ne pas déclarer que le précédent contrat de l'assuré a été résilié par l'assureur antérieur pour cause de non-paiement de la prime.

Le courtier n'aurait pas dû cacher ce fait important à l'assureur et user d'un procédé déloyal à son endroit. Cette situation pourrait causer préjudice à l'assuré si, par exemple, l'assureur découvre plus tard sa situation réelle. Entre autres, en cas de sinistre, l'assureur pourrait décider d'indemniser partiellement l'assuré, ou de ne pas l'indemniser du tout.



Code de déontologie des experts en sinistre

Article 5



L'expert en sinistre ne doit pas se faire promettre ou verser, directement ou indirectement, une rémunération, des émoluments ou tout autre avantage qui ne sont pas autorisés par la Loi ou par ses règlements d'application par une personne autre que celle qui a retenu ses services.

Un expert en sinistre s'occupant souvent de réclamations liées à des dégâts d'eau se fait approcher par le dirigeant d'une entreprise de nettoyage après sinistre. Le dirigeant promet de lui verser 150 \$ chaque fois que l'expert retiendra son entreprise sur des dossiers de sinistre nécessitant un nettoyage.

L'expert accepte en se disant qu'il mérite bien un petit boni pour arrondir ses fins de mois.

La rémunération obtenue pour recommander des clients à l'entreprise de nettoyage n'est pas autorisée par la Loi ou par ses règlements. L'expert en sinistre ne doit pas accepter une somme d'argent ou un autre avantage de la part d'une personne, dont un fournisseur, qui ne retient pas ses services professionnels.

Article 27



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.

Une experte en sinistre recueille la déclaration d'un assuré qui s'est fait cambrioler. Elle est persuadée que l'assuré ment concernant la valeur des biens volés dont le total s'élève à plus de 15 000 \$. Elle fait part de ses doutes à l'assureur et poursuit son travail sur le dossier de réclamation.

L'enquête ne permet pas d'établir avec certitude que l'assuré aurait menti et, après analyse du dossier, l'assureur autorise l'indemnisation. L'experte continue cependant d'être sceptique par rapport aux biens volés et demande des preuves additionnelles à l'assuré qui n'ont pas été demandées par l'assureur.

Puisque l'enquête ne permet pas de conclure à une déclaration mensongère, l'experte aurait dû agir de façon équitable envers l'assuré et procéder conformément aux instructions reçues c'est-à-dire d'informer l'assuré de l'autorisation d'indemnisation de l'assureur. Elle n'aurait donc pas dû demander de preuves supplémentaires au-delà de ce qui avait été déjà fourni. —

— Quoi comprendre et retenir d'une enquête déontologique ?



Déontologie

Quoi comprendre et retenir d'une enquête déontologique ?

En primeur
Texte en
primeur dans
Accent

Certaines situations en assurance de dommages sont susceptibles de causer préjudice aux consommateurs, comme le fait de conseiller des protections inadéquates, des délais déraisonnables ou des explications incomplètes.

Dans le but **d'assurer la protection du public**, le Québec s'est doté depuis plus de 40 ans d'un cadre réglementaire à l'endroit de plusieurs professions et métiers¹. En vertu de leur statut de professionnel de l'assurance de dommages, les agents et courtiers en assurance de dommages ainsi que les experts en sinistre font partie des professions encadrées notamment par un code de déontologie.

Un consommateur, un membre du public directement concerné par la situation ou un autre professionnel constatant une problématique peut demander à l'équipe du syndic de la ChAD d'ouvrir une enquête au sujet de cette situation. Un formulaire est disponible à chad.ca/plaintes.

1. Gouvernement du Québec. « Connaître les professions et les métiers réglementés », www.quebec.ca. [En ligne] Consulté le 28 janvier 2025.

À quoi un professionnel peut-il s'attendre du processus d'enquête au Bureau du syndic ?

Confidentialité : L'enquête est confidentielle. Le Bureau du syndic ne peut donc pas fournir au professionnel visé des informations ou des documents relatifs à l'enquête. Seule la plainte formelle déposée devant le Comité de discipline de la ChAD devient publique au moment de son audition.

Vérification des faits : Lorsqu'une demande d'enquête est reçue par le Bureau du syndic, le professionnel visé est informé de l'ouverture de l'enquête. Par la suite, un enquêteur du Bureau du syndic déterminera le bien-fondé de la demande d'enquête. Pour ce faire, l'enquêteur pourra demander au professionnel visé des informations, des documents ou procéder à une entrevue.

L'enquête sert à récolter et à vérifier les faits dans le but de faire la lumière sur une situation dénoncée, et non à nuire à l'intégrité de la personne visée. C'est l'une des raisons pour lesquelles les enquêtes sont confidentielles. Le rôle du Bureau du syndic n'est pas d'enquêter pour trouver un manquement déontologique, mais pour s'assurer que le professionnel a respecté ses obligations déontologiques.

Au terme de son enquête, le syndic décide de porter plainte ou non au Comité de discipline. Si le syndic ne porte pas plainte, il peut convenir d'autres mesures, dont des mesures éducationnelles avec le professionnel, pour s'assurer que la situation ne se reproduise plus et ainsi protéger le public.

Professionnalisme : Les enquêteurs sont formés pour réaliser leurs enquêtes avec professionnalisme et intégrité, des valeurs essentielles à la ChAD. Le respect mutuel des plaignants, des certifiés visés, des tiers impliqués et des enquêteurs est essentiel au bon déroulement des enquêtes.



Qu'est-ce qu'un professionnel visé par une plainte au Bureau du syndic doit comprendre du processus d'enquête ?

Le syndic ne dispose pas du pouvoir de déclarer un membre coupable d'une infraction professionnelle. Cette autorité appartient au Comité de discipline.

Durant l'enquête, le professionnel peut continuer d'exercer ses activités, sauf en cas d'ordonnance de suspension provisoire émise par le Comité de discipline. Il bénéficie, comme tout citoyen, de la présomption d'innocence.

Si, au terme de son enquête, le syndic juge nécessaire, pour la protection du public, d'obtenir un verdict de culpabilité et une sanction disciplinaire, il doit déposer une plainte formelle auprès du Comité de discipline. Pour ce faire, il doit être convaincu que le professionnel a commis une faute déontologique. L'enquête sert d'ailleurs à rassembler les éléments de preuve suffisants à cet égard.

S'il dépose une plainte disciplinaire auprès du Comité de discipline, le syndic devient le poursuivant. La responsabilité lui incombe de prouver la véracité des accusations, à défaut de quoi le membre sera acquitté.

Dès l'instant où le syndic constate l'absence d'éléments justifiant de saisir le Conseil de discipline, il peut mettre fin à l'enquête.



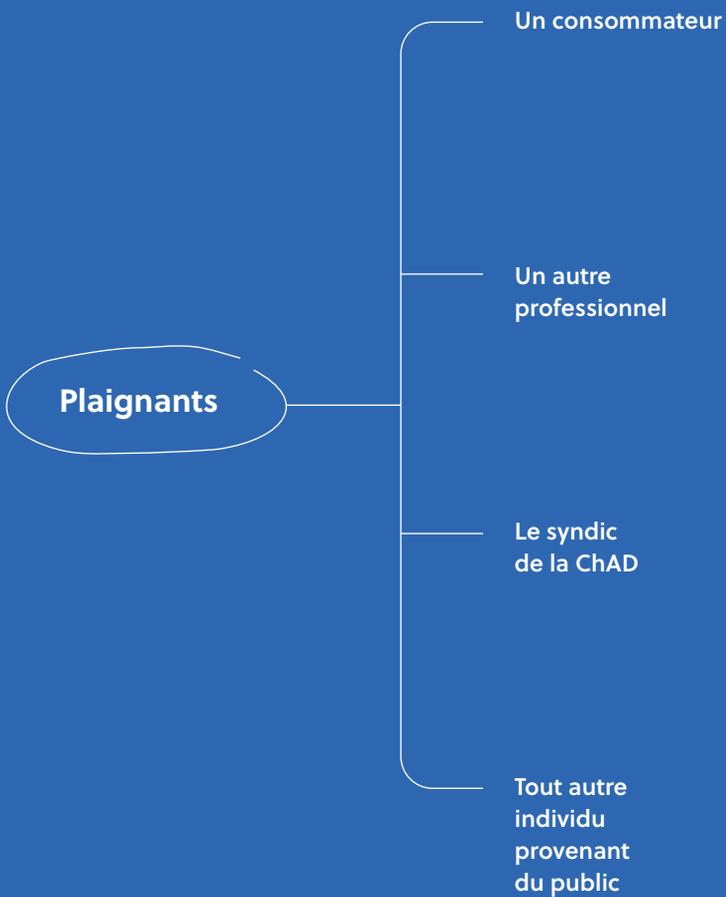
Pourquoi le public a-t-il le droit de porter plainte ?

En assurance de dommages, toute personne qui s'interroge sur la qualité des services ou sur le comportement d'un agent ou courtier en assurance de dommages ou d'un expert en sinistre peut déposer une plainte au Bureau du syndic.

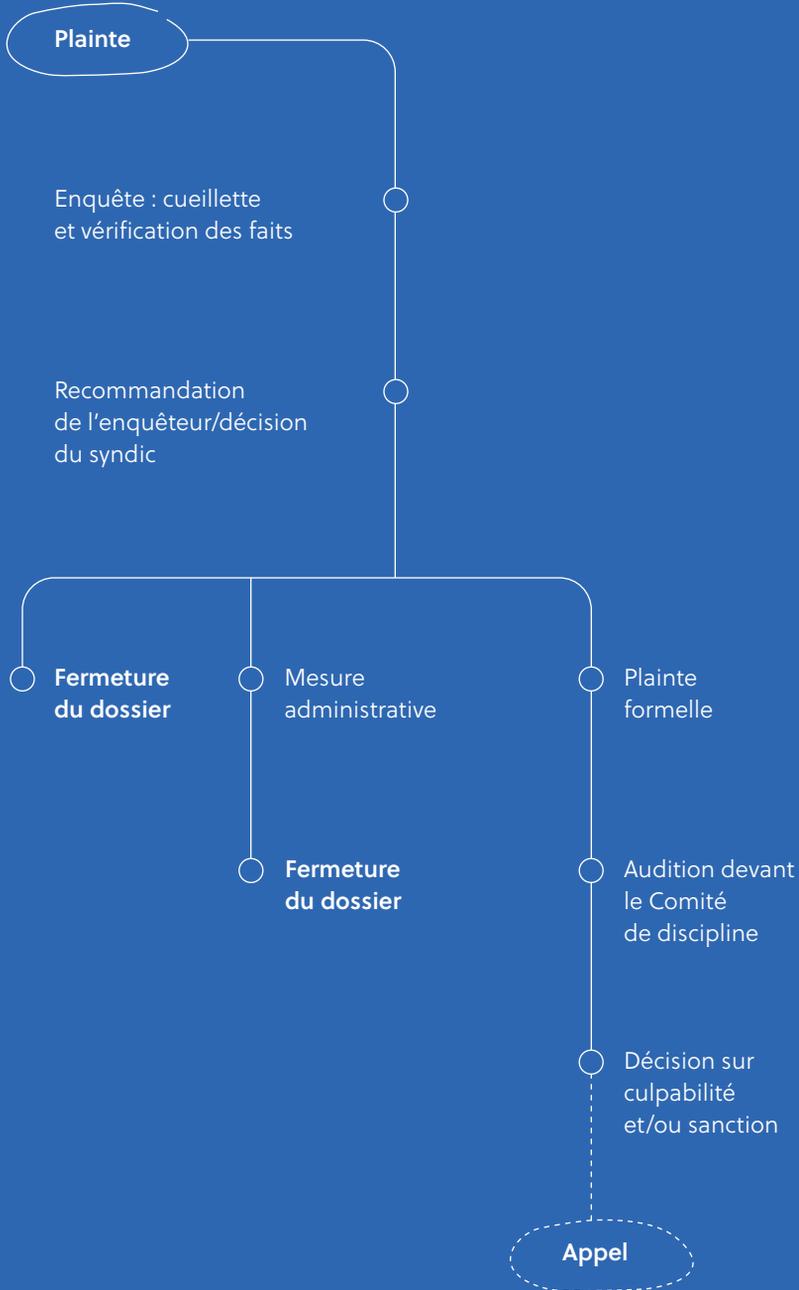
De la même façon qu'un consommateur peut demander aux syndicats des ordres professionnels de procéder à une enquête à l'endroit d'un professionnel membre d'un des 46 ordres professionnels du Québec.



Voici une liste non exhaustive démontrant qui peut porter plainte contre un certifié en assurance de dommages :



Le parcours d'une plainte au Bureau du syndic



Sur quoi les consommateurs portent-ils plainte ?

Les plaintes reçues au Bureau du syndic sont divisées en sept catégories, communément appelées les motifs de plainte. Voici la répartition des plaintes reçues en 2024 selon les motifs.

1. Négligence – **41 %**
2. Manque de modération et d'objectivité – **22 %**
3. Défaut d'expliquer, d'informer et de conseiller – **20 %**
4. Exécution déficiente du mandat – **12 %**
5. Faux documents, fausses représentations – **3 %**
6. Faute relative à la protection des renseignements personnels – **1 %**
7. Conflits d'intérêts – **1 %**

Qu'est-ce que la négligence ?

La négligence est le motif de plainte des consommateurs le plus fréquent, et ce, presque chaque année.

Quels actes effectués par des professionnels illustrent le mieux la négligence en matière de déontologie ? Aux pages suivantes, découvrez trois cas vécus en lien avec ce motif de plainte et qui ont fait l'objet d'une enquête en 2024. →



Déontologie

Trois cas vécus pour agir avec diligence et déjouer la négligence



Suivis appropriés lors du traitement d'une réclamation, notes complètes et claires au dossier, analyse adéquate des besoins et conseils adaptés au client : voilà des exemples d'actes diligents de la part des certifiés consciencieux.

Malheureusement, il arrive que des professionnels manquent de soin, d'application ou d'exactitude dans l'exécution de leurs obligations. C'est ce qu'on appelle la négligence. D'ailleurs, en 2024, 41 % du nombre total des raisons¹ pour lesquelles les consommateurs ont le plus souvent porté plainte contre un certifié concernait la négligence.

Chose certaine, il est possible de déjouer ces manquements afin d'améliorer les services rendus aux clients. Pour vous aider à vous interroger sur votre pratique professionnelle et, ultimement, à l'améliorer, voici trois cas vécus liés à une possible négligence, accompagnés de la bonne pratique à adopter.

1. Regroupés en différentes catégories, les motifs de plainte représentent les principales raisons pour lesquelles les professionnels ont été le plus fréquemment dénoncés au Bureau du syndic par les consommateurs.



1. Le client veut-il la protection ou pas ?

Histoire

Un client souhaite assurer une maison secondaire qui sera construite sous peu. Il communique avec une agente en assurance de dommages afin d'obtenir une soumission. L'agente lui propose de souscrire une protection en cas de vol de matériaux et d'outils durant la construction du bâtiment. Incertain, l'assuré informe l'agente qu'il doit effectuer certaines vérifications avant de prendre une décision.

La soumission est alors acheminée au client sans ladite protection. L'assuré informe l'agente qu'il la recontactera afin d'officialiser le contrat et de rendre sa décision concernant la protection en cas de vol de matériaux et d'outils.



2. L'engagement formel inexpliqué et incompris

Histoire

Un entrepreneur renouvelle son contrat d'assurance auprès de son courtier pour protéger les camions de son entreprise.

L'assureur ajoute un engagement formel au contrat : le client doit installer un système antivol ou de repérage sur chacun de ses véhicules.



Lacune

Le courtier achemine le contrat au client sans lui expliquer la portée de l'engagement formel.

Puis, l'entrepreneur est victime d'un vol de camion. Sa réclamation est non recevable puisqu'il ne s'était pas conformé à l'engagement formel.



Bonne pratique

La déontologie est intrinsèquement liée à un bon service client. La valeur ajoutée du courtier, en tant que professionnel, passe notamment par l'explication du contrat d'assurance. Dans ce cas-ci, le courtier devait s'assurer que l'assuré comprenait la nature de l'engagement formel imposé par l'assureur ainsi que les possibles conséquences en cas de non-respect de cet engagement.



3. Une réclamation en bonne et due forme

Histoire

Une assurée est victime d'un accident automobile.
Son véhicule est une perte totale.



Lacune

L'assurée porte plainte concernant l'expert en sinistre mandaté à sa réclamation. Elle soutient que l'expert a été négligent dans ses explications en lien avec le déroulement de sa réclamation et qu'il n'a pas exécuté le mandat dans un délai raisonnable.



Bonne pratique

L'enquête du Bureau du syndic a permis de conclure que l'expert en sinistre a été diligent dans sa pratique, car :

- L'expert en sinistre avait fourni les explications adéquates à la cliente, à savoir que son véhicule était assuré en chapitre A seulement et que, conséquemment, l'assureur réserve ses droits, par exemple, de refuser de l'indemniser si la réclamation n'est pas recevable. Pour cette raison, l'expert en sinistre avait besoin d'obtenir le rapport de police afin d'identifier le tiers impliqué dans l'accident automobile. Cette information cruciale lui a permis de confirmer la non-responsabilité de l'assurée dans l'accident et, ainsi, de l'indemniser adéquatement en vertu du contrat.
- Les délais pour conclure la réclamation étaient dus au fait que le rapport de police a été plus long à obtenir.
- L'expert en sinistre a effectué des suivis réguliers avec l'assurée afin de la tenir au courant des documents requis, de l'état de sa réclamation et des décisions prises par l'assureur.
- Le dossier-client était adéquatement annoté afin de permettre une vérification efficace des faits par le Bureau du syndic.

En d'autres mots : même si l'assurée était en désaccord avec le dénouement de son dossier, l'expert en sinistre a agi en bonne et due forme. —

En chiffres

Qui êtes-vous ?

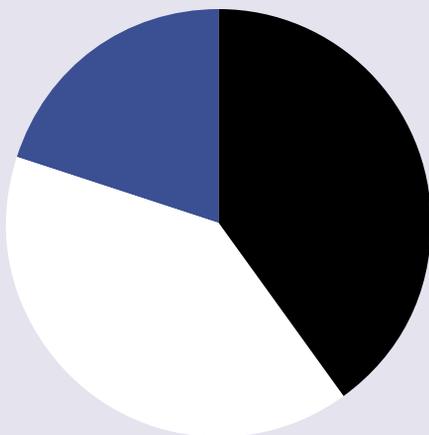
Au 31 décembre 2024

17 474

Certifiés encadrés par la ChAD

2 456

Nouveaux certifiés en 2024

Pourcentage des certifiés
par groupe d'âge

2 %	24 ans et moins
23 %	25 à 34 ans
30 %	35 à 44 ans
24 %	45 à 54 ans
21 %	55 ans et plus

10 612Femmes
(61 %)**6 862**Hommes
(39 %)**40 % Agents (6 888)**

- 20 % agents en assurance de dommages (1 371)
- 79 % agents en assurance de dommages des particuliers (5 417)
- 1 % agents en assurance de dommages des entreprises (100)

40 % Courtiers (7 016)

- 52 % courtiers en assurance de dommages (3 634)
- 34 % courtiers en assurance de dommages des particuliers (2 384)
- 14 % courtiers en assurance de dommages des entreprises (998)

20 % Experts en sinistre (3 570)

- 65 % experts en sinistre (2 304)
- 33 % experts en sinistre en assurance de dommages des particuliers (1 180)
- 2 % experts en sinistre en assurance de dommages des entreprises (86)

Nombre d'années d'obtention
du certificat en vigueur

14 %	moins d'un an
34 %	entre 1 et 5 ans
16 %	entre 6 et 10 ans
23 %	entre 11 et 20 ans
13 %	plus de 20 ans



CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES



**CHAMBRE
DE L'ASSURANCE
DE DOMMAGES**

CONCEVOIR L'EXCELLENCE ENSEMBLE

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

514 842-2591
1 800 361-7288

info@chad.qc.ca
chad.ca